

Advanced Analytics e AI

TECNOLOGIE PER IL FUTURO DELLE ASSICURAZIONI

di Paolo Gatelli, senior research manager di Cetif



© Chayada Jeeratheepeatanont - iStock

ADVANCED ANALYTICS, MACHINE LEARNING E GEN AI: SONO TANTI OGGI GLI STRUMENTI TECNOLOGICI A DISPOSIZIONE DEI PROFESSIONISTI DEL SETTORE PER RINNOVARE I MODELLI BUSINESS, DALLA DISTRIBUZIONE ALLA GESTIONE SINISTRI, E GARANTIRE COSÌ AL CLIENTE UN SERVIZIO MIGLIORE IN UN MERCATO CHE CAMBIA RAPIDAMENTE

Il settore assicurativo sta vivendo una profonda trasformazione nella distribuzione dei propri servizi, con un passaggio deciso verso modelli sempre più integrati e digitalizzati. La combinazione tra canali tradizionali e nuove tecnologie ha portato a una rivoluzione nel modo in cui le compagnie si relazionano con i clienti, dando vita a modelli più efficienti e personalizzati. In questo contesto, tre elementi chiave guidano l'evoluzione della distribuzione assicurativa: customer insight, distribuzione agenziale e embedded insurance.

LA PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA

L'analisi dei customer insight rappresenta un pilastro fondamentale nella trasformazione del settore assicurativo. La crescente disponibilità di dati sui clienti, abilitata dall'uso di strumenti digitali e intelligenza artificiale, consente alle compagnie di comprendere meglio le esigenze assicurative e di proporre soluzioni su misura. I clienti moderni si aspettano esperienze personalizzate, immediate e fluide, che combinino la comodità del digitale con la consulenza umana quando è più necessario. Le compagnie assicurative devono quindi integrare strumenti di analisi avanzata per individuare pattern di comportamento e anticipare le necessità degli utenti.

In questo senso, la segmentazione della clientela e l'uso di tecnologie predittive permettono di proporre coperture adatte al profilo di rischio di ciascun assicurato, migliorando la customer experience e aumentando i tassi di conversione. Nello specifico, l'adozione di Crm intelligenti che utilizzano elaborati algoritmi di comprensione del linguaggio naturale, insieme a chatbot, piattaforme di machine learning e stru-

menti di customer journey mapping, interpretano i dati in tempo reale consentendo alle compagnie assicurative di ottimizzare le loro strategie commerciali, migliorare il servizio e fidelizzare il cliente.

VERSO UN MODELLO OMNISCANALE

Nonostante l'evoluzione degli strumenti digitali, il canale agenziale rimane un punto di riferimento per il settore assicurativo, in particolare nel ramo danni. Tuttavia, il ruolo degli agenti sta cambiando rapidamente: da semplici intermediari amministrativi si stanno trasformando in consulenti assicurativi a valore aggiunto. Infatti, l'integrazione di strumenti digitali e Gen AI con la consulenza tradizionale sta dando vita a un modello omniscanale in cui l'esperienza del cliente è coerente e fluida tra i canali fisico e digitale. Le nuove agenzie assicurative adottano strumenti di videoconferenza, Crm evoluti, piattaforme digitali per la gestione delle polizze e strumenti automatizzati per la profilazione dei clienti. Questo approccio non solo migliora la produttività degli agenti, ma rafforza anche la qualità della relazione con il cliente.

L'uso dei social media, dei preventivatori online e delle piattaforme di comunicazione digitale sta contribuendo inoltre a trasformare l'agenzia in un ecosistema dinamico. Così facendo, gli agenti possono ampliare il loro raggio d'azione, interagire con una clientela più ampia e fornire consulenze personalizzate senza vincoli geografici. Inoltre, l'automazione dei processi consente di ridurre i tempi di risposta e di ottimizzare le risorse, aumentando l'efficienza complessiva. Di conseguenza, l'evoluzione della distribuzione assicurativa è destinata a proseguire con l'integrazione di tecnologie sempre più avanzate.

INTEGRAZIONE PER L'EMBEDDED INSURANCE

L'embedded insurance, o assicurazione integrata, rappresenta una delle innovazioni più rilevanti nel panorama assicurativo. Questo modello prevede l'integrazione della copertura assicurativa direttamente all'interno di un altro prodotto o servizio, rendendo l'acquisto della polizza più semplice e immediato per il consumatore. L'embedded insurance, che si articola in tre principali strategie che prendono il nome di *related embedding*, *linked embedding* e *bundled embedding*, è particolarmente diffusa nel settore delle cosiddette *micro-polizze* e delle coperture *one-shot*. Ad esempio, le compagnie aeree e le piattaforme di prenotazione hotel offrono polizze viaggio direttamente nel processo di acquisto, mentre gli e-commerce propongono estensioni di garanzia o protezioni contro danni accidentali al momento dell'acquisto di dispositivi elettronici.

L'embedded insurance offre vantaggi significativi sia per le compagnie assicurative che per i consumatori. Le imprese di assicurazione possono accedere a nuovi segmenti di mercato e diversificare le proprie fonti di ricavo, mentre i clienti beneficiano di un'esperienza di acquisto più fluida e intuitiva. Tuttavia, è fondamentale garantire la trasparenza delle offerte e la conformità alle normative per evitare fenomeni di *misselling*.

Pertanto, la capacità di integrare customer insight, innovazione agenziale ed embedded insurance sarà determinante per il successo delle compagnie assicurative in un mercato in continua evoluzione. La sfida principale sarà riuscire a sfruttare al meglio le potenzialità della tecnologia senza perdere il valore della relazione umana, che rimane il cuore del settore assicurativo. Solo attraverso un approccio equilibrato tra digitale e personalizzazione, le compagnie potranno offrire un servizio efficiente, trasparente e in linea con le nuove esigenze dei consumatori.

LA GESTIONE SINISTRI NELL'ERA DIGITALE

Negli ultimi anni, non solo la distribuzione assicurativa, ma anche la gestione dei sinistri ha subito una profonda trasformazione grazie alla digitalizzazione e all'adozione di tecnologie avanzate. Strumenti innovativi come la raccolta e l'analisi dei dati, l'orchestratore di sinistri, il riconoscimento delle immagini e le polizze per catastrofi naturali stanno ridefinendo il modo in cui le compagnie assicurative gestiscono e liquida-



no i danni. L'efficienza nella gestione dei sinistri inizia con una raccolta dati accurata e tempestiva. Tecnologie IoT, come le scatole nere installate sui veicoli, permettono di ottenere informazioni dettagliate sugli incidenti in tempo reale, riducendo i tempi di valutazione e migliorando la precisione nella stima dei danni.

Questi dispositivi offrono vantaggi sia per i clienti, che ricevono risarcimenti più rapidi, sia per le compagnie assicurative, che riducono i costi operativi e il rischio di frodi. Un altro strumento chiave è l'uso di applicazioni mobili che permettono agli assicurati di caricare immagini e video dei danni subiti, migliorando la trasparenza e velocizzando l'iter liquidativo. Grazie a queste soluzioni, la comunicazione tra cliente, perito e compagnia assicurativa diventa più fluida, con un impatto positivo sulla soddisfazione dell'assicurato.

L'ORCHESTRATORE DI SINISTRI

L'introduzione degli orchestratori di sinistri, basati su algoritmi di intelligenza artificiale e machine learning, ha rivoluzionato l'assegnazione delle pratiche liquidative. Questi strumenti analizzano automaticamente le richieste di risarcimento, assegnandole ai liquidatori più adatti sulla base di variabili come tipologia di sinistro, complessità del danno e competenze dei periti. L'orchestrazione intelligente dei sinistri consente di ottimizzare le risorse, riducendo i tempi di



gestione e garantendo una maggiore equità nelle valutazioni. Inoltre, contribuisce a prevenire frodi, individuando anomalie nei dati e segnalando pratiche sospette per una revisione approfondita. Tuttavia, strumenti tecnologicamente avanzati non sono unicamente utilizzati per canalizzare il sinistro, bensì anche l'assicurato, il quale può essere indirizzato verso i punti di riparazione e i professionisti più adeguati.

In aggiunta, l'intelligenza artificiale gioca un ruolo fondamentale nel migliorare la precisione della valutazione dei danni fornendo un preventivo in *near real time*. Infatti, grazie a reti neurali avanzate, i software di analisi possono identificare la tipologia di danno, stimarne l'entità e suggerire un importo di risarcimento in modo automatico. Questa tecnologia è particolarmente utile nei sinistri automobilistici, in cui le immagini delle vetture danneggiate possono essere confrontate con database di casi simili, velocizzando il processo decisionale. Lo stesso principio può essere applicato in ambito immobiliare, ad esempio per valutare i danni causati da eventi naturali come grandinate o inondazioni.

LA POLIZZA CONTRO LE CATASTROFI NATURALI

L'aumento della frequenza e dell'intensità degli eventi climatici estremi ha reso necessario un nuovo approccio alla gestione del rischio. In questo contesto, le polizze per catastrofi

naturali sono diventate un elemento chiave nella protezione delle imprese e dei cittadini. Dal 2024, in Italia è obbligatoria per le imprese la sottoscrizione di una polizza cat nat, un passo importante per garantire la continuità operativa delle aziende in caso di eventi distruttivi. Queste polizze non sono più viste solo come un obbligo normativo, ma come strumenti strategici di prevenzione e mitigazione del rischio. Le compagnie assicurative, grazie all'uso di big data, intelligenza artificiale e dati satellitari, possono ora modellare con maggiore precisione i rischi catastrofali, migliorando l'offerta di polizze personalizzate. L'integrazione con dati meteorologici, immagini satellitari e open data non solo consente di sviluppare strategie di pricing più accurate e sostenibili per il mercato, ma anche di garantire la liquidità necessaria per pagare i risarcimenti agli assicurati.

Di conseguenza, l'adozione di tecnologie avanzate nel settore assicurativo non solo migliora l'efficienza della gestione sinistri, ma contribuisce anche alla sostenibilità del settore. Le polizze cat nat, ad esempio, incentivano le aziende ad adottare misure preventive, come la costruzione di infrastrutture più resistenti agli eventi estremi, contribuendo a ridurre il rischio complessivo. Tuttavia, la crescente digitalizzazione comporta anche delle sfide. L'uso dell'intelligenza artificiale deve essere infatti attentamente regolato per evitare discriminazioni nei processi decisionali e garantire la trasparenza delle valutazioni.

TECNOLOGIE PER ESSERE LEADER

In sintesi, l'adozione dell'intelligenza artificiale e degli advanced analytics sta trasformando profondamente il settore assicurativo. Dalla gestione dei sinistri all'automazione delle operazioni, dalla personalizzazione delle polizze alla gestione del rischio in tempo reale, l'intelligenza artificiale sta apportando miglioramenti sostanziali in ogni aspetto dell'attività assicurativa. Le compagnie che sapranno integrare con successo queste tecnologie non solo riusciranno a offrire servizi più rapidi, efficienti e su misura, ma si posizioneranno come leader nel settore, rafforzando la loro competitività in un mercato sempre più digitale e interconnesso.

Il futuro del settore assicurativo è digitale, guidato dall'innovazione e dall'analisi dei dati. Con l'evoluzione delle normative e l'attenzione crescente alla sostenibilità, le compagnie dovranno affrontare nuove sfide, ma anche cogliere le opportunità che queste tecnologie offrono. In un mondo in cui le esigenze dei consumatori sono in continua evoluzione, la capacità di adattarsi e innovare sarà la chiave per il successo. ●