PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 26 - numero 5718 di Martedì 22 ottobre 2024

Il futuro delle assicurazioni: polizze climatiche e piattaforme centrate sul cliente

La digitalizzazione sarà al centro del processo, ma serve un approccio olistico nei confronti dei consumatori. La maggiore frequenza e gravità dei disastri naturali richiede nuovi prodotti assicurativi.

Gli esperti la chiamano la capacità di "**vedere il rischio in modo diverso**" e la identificano come uno degli assi portanti del pensiero innovativo. È un concetto che ritorna spesso quando si parla dell'evoluzione del mondo delle assicurazioni.
Alla conferenza Exceedance di maggio in Canada, uno dei più grandi raduni di professionisti del settore, il tema principale era proprio questo: 'See risk differently". I mercati, le incertezze geopolitiche, l'inflazione. E poi il cambiamento climatico, gli investimenti in tecnologia e le competenze per sfruttare l'intelligenza artificiale. C'è tutto questo a scandire il presente e il futuro delle assicurazioni.

Soluzioni personalizzate

L'era dei prodotti finanziari *one size fits all* ("taglia unica") è destinata a finire. Le ricerche mostrano che i consumatori richiedono soluzioni altamente personalizzate che si integrino nelle loro vite. Per questo la polizza assicurativa del futuro non si limiterà a garantire soltanto risarcimenti economici, ma dovrà **prevedere e rispondere alle esigenze degli utenti**. La tecnologia svolge un ruolo fondamentale nell'abilitare queste soluzioni su misura. **Insurtech**, un termine che combina "assicurazione" e "tecnologia", sta emergendo come una forza significativa per guidare l'innovazione nel settore. Un recente report di Klecha & Co., investment bank specializzata nei settori tech, prevede che l'Insurtech 2.0 **arriverà a valere in Europa 200 miliardi di euro nel 2032**, cinque volte più delle dimensioni attuali. In Italia, si contano oggi 65 startup Insurtech, 34 delle quali hanno ricevuto "capitali di rischio", o venture capital, investimenti per finanziare l'avvio o la crescita di un'attività in settori ad elevato potenziale di sviluppo, innovazione e attrattiva. Queste società stanno **innovando il settore attraverso l'uso dell' intelligenza artificiale**, che finora è stata utilizzata principalmente per la gestione dei sinistri e nei call center, ma ha potenzialità ben più ampie.

Il rapporto Sonar 2024 del gruppo assicurativo Swiss Re evidenzia come la **sottoscrizione con firma elettronica avanzata**, l'**automazione dell'elaborazione dei reclami** e l'**analisi predittiva per il rilevamento delle frodi** siano solo alcuni esempi dei vantaggi potenziali. EY, in collaborazione con Italian insurtech association ? associazione senza scopo di lucro che riunisce imprese attive nel settore assicurativo ? ha chiesto a 25 player di settore italiani (tra cui compagnie, insurtech e broker) in che modo avessero inglobato l'AI generativa nelle loro attività. Il caso d'uso più rilevante risiede in una **migliore capacità di individuazione dei sinistri fraudolenti** (72% dei partecipanti all'indagine). A seguire l'adozione di ChatBot o virtual assistant nella fase di denuncia del sinistro (68%), e per il 55% l'utilizzo di un consulente virtuale a supporto del liquidatore e dalla valutazione automatica del danno e proposta di liquidazione.

Non solo benefici però. I manager temono che le AI possano restituire un **output scorretto a causa di errori e bias**, generare problemi legali e di compliance, o di natura etica. Per questo l'utilità principale dell'assicurazione rimane il **trasferimento del rischio** derivante dall'uso crescente dell'intelligenza artificiale in ambito aziendale. Munich Re, ad esempio, ha lanciato una copertura innovativa per le aziende che implementano soluzioni di intelligenza artificiale, mitigando le potenziali perdite finanziarie derivanti da prestazioni insufficienti dell'AI.

La strada, comunque, sembra tracciata. Nel corso dell'evento "Innovation by Ania 2024" di poche settimane fa, **Andrea Poggi**, Deloitte Central Mediterranean innovation leader, ha delineato un futuro delle assicurazioni integrato con l'intelligenza artificiale: "Si andrà sempre di più nella direzione di **ecosistemi a centralità assicurativa**, in cui le compagnie orchestreranno i diversi attori coinvolti come quelli della salute, della mobilità, del clima, della casa e dei rischi cyber e di impresa". Stesso tema affrontato in un altro summit di settore da **Federico Della Casa**, group chief executive officer Rgi: "Il mercato ci chiede di realizzare piattaforme nate attorno al cliente, con soluzioni modulari che permettano una gestione semplice".

Intanto, mentre sempre più compagnie assicurative stanno **migrando verso il cloud** per ridurre i costi e aumentare la flessibilità, un settore in crescita è quello delle **cyberassicurazioni**. Una ricerca condotta dalla società di sicurezza informatica Sophos su un campione di 5mila responsabili IT e della cybersicurezza di 14 Paesi, tra cui l'Italia, ha evidenziato che l'adozione dell'assicurazione informatica è **diffusa in tutti gli Stati**, con Singapore che segnala la più alta propensione ad avere una copertura. D'altronde, i costi per ritornare operativi dopo un cyberattacco sono significativamente superiori ai premi di una cyberassicurazione. Secondo la ricerca, **solo l'1% di chi ha richiesto un risarcimento ha ottenuto il 100% dei costi** sostenuti per rimediare all'incidente. Questo evidenzia l'importanza di una copertura adeguata contro i rischi cyber.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0986] ?#>

Assicurazioni contro i cambiamenti climatici

La *Bbc* ha raccontato recentemente di come gli eventi meteorologici estremi stiano rendendo **difficile assicurare le case in alcune parti degli Stati Uniti**. In Florida, ad esempio, **molte compagnie assicurative si sono ritirate**, poiché inondazioni e innalzamento del livello del mare stanno rendendo la situazione troppo rischiosa per gli assicuratori. E in futuro le cose potrebbero peggiorare: se uno Stato diventasse sempre meno "assicurabile", sarebbero le persone economicamente svantaggiate a sopportarne il peso.

Le compagnie assicurative possono contribuire a **ridurre i rischi di catastrofe in tre modi**: fornendo sostegno finanziario, promuovendo misure di riduzione del rischio e collaborando con governi e comunità. Cosa significa in concreto? Secondo Eiopa, l'Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali, "gli assicuratori possono sviluppare prodotti assicurativi innovativi che incentivino la prevenzione dei rischi correlati al clima, ad esempio offrendo premi più bassi ai titolari di polizze e implementando misure di adattamento correlate al clima".

Esempi di "**assicurazioni sulla natura**" stanno iniziando a spuntare in tutto il mondo. Nel 2022 The nature conservancy (Tnc) ha annunciato l'acquisto della prima polizza assicurativa per le barriere coralline negli Stati Uniti. Schemi simili vengono utilizzati per proteggere le foreste dagli incendi boschivi. Si tratta per il momento di iniziative sporadiche. La realtà è che le compagnie assicurative dei Paesi occidentali fanno fatica a tenere il passo con il ritmo del cambiamento climatico, e alcune hanno iniziato a **rivedere al ribasso polizze e investimenti**. Un rapporto di Share Action, iniziativa no-profit sugli investimenti responsabili e sostenibili, ha passato al vaglio 65 compagnie medio-grandi: **meno del 25%**, secondo l'organizzazione, **ha obiettivi concreti al 2030** sulla crisi climatica.

Il secondo cambiamento indotto dal clima riguarda il sistema di trasporto e mobilità. Se il settore sarà dominato dal trasporto pubblico e dai veicoli elettrici, è prevedibile un **aumento della domanda di assicurazione dei beni pubblici**, mentre il mercato assicurativo delle auto private si ridurrà. Inoltre, il profilo di rischio di alcune classi di attività sarà rinnovato, poiché ci saranno molti veicoli a guida autonoma.

Affrontare l'invecchiamento della popolazione

A livello globale, la popolazione dai 65 anni in su sta crescendo più rapidamente di tutte le altre fasce d'età. Dall'attuale 10% circa, si prevede che la percentuale raggiungerà il 25% entro il 2040. In Europa il problema è che mentre la popolazione invecchia, l'offerta di lavoro continua a ridursi, gravando così sui sistemi pensionistici e sanitari pubblici dei Paesi. Questo fenomeno è amplificato dal fatto che i progressi della medicina nella cura della salute continueranno ad **aumentare l'aspettativa di vita**. In questo contesto, le compagnie assicurative hanno un ruolo importante da svolgere per **aiutare i "giovani anziani" a pianificare al meglio la loro pensione e la loro copertura sanitaria**.

Per scoprire come le assicurazioni potrebbe supportare il mondo della *silver economy* è utile leggere il Quaderno di approfondimento realizzato da Itinerari previdenziali in collaborazione con l'Associazione 50&Piu?. L'idea di fondo è **ripensare l'offerta assicurativa in termini di ecosistemi di prodotti/servizi**, e in questo **le nuove tecnologie consentiranno alle compagnie di intervenire** "non solo in caso di necessità di cura ma attraverso una presa in carico globale con servizi di assistenza, telemonitoraggio da remoto dei dati per i pazienti cronici o fragili, servizi di teleconsulto, videoconsulto con un'attenzione costante a tutti i processi di cura che intervengono prima, durante e dopo la prestazione sanitaria".

Nel frattempo, diversi studi segnalano che **anche gli under 35 stanno gradualmente cambiando la loro prospettiva** sull'assicurazione sanitaria. I costi elevati sono ancora oggi il principale deterrente, ma sempre più giovani sono interessati a soluzioni assicurative private, investendo il proprio reddito o utilizzando canali aziendali. Nel Regno Unito il fenomeno ha assunto proporzioni significative, ma segnali analoghi arrivano anche da altri Paesi europei. Una parte cruciale di questo processo, secondo gli esperti, potrebbe essere la **gamification**, sotto forma di premi o sconti ai giovani clienti che forniscono feedback o completano sondaggi online.

Fonte: futuranetwork

Licenza Creative Commons
