

Adnkronos Ultim'ora - 23/04/2024 15:21:00

Deloitte: "la svolgerà un ruolo chiave per settore insurance"

Roma, 23 apr. (Adnkronos/Labitalia) - "L'intelligenza artificiale sta trasformando il mondo assicurativo e il suo ruolo su tre direttrici principali. Innanzitutto, il modello operativo e tecnico sta evolvendo in logica di efficienza e data-driven, grazie all'utilizzo esteso dei dati dalla stima del rischio in sede di underwriting, fino alla liquidazione del sinistro. Ad esempio, in ambito gestione sinistri ci sono già attori innovativi che utilizzano l'IA per la verifica e la stima automatica dei danni a veicoli ed edifici sulla base di immagini acquisite da smartphone, rendendo 10 volte più veloce l'intero processo. O ancora, in relazione ai rischi climatici, grazie all'IA e all'integrazione di miliardi di data point, è possibile stimare e liquidare preventivamente un potenziale sinistro alcuni giorni prima che questo si verifichi, offrendo assistenza all'assicurato e intraprendendo tutte le misure al fine di ridurre l'entità del danno". A dirlo Andrea Poggi, Deloitte central mediterranean innovation leader, nel corso dell'evento 'Innovation by Ania 2024', organizzato da Ania, associazione che riunisce le compagnie di assicurazione, presso il Palazzo dei Congressi a Roma, sulla base dell'analisi di Deloitte Officine Innovazione & Monitor Deloitte dedicata all'impatto dell'Intelligenza Artificiale all'interno del mondo assicurativo. "Inoltre - spiega - il ruolo delle compagnie evolverà da singoli operatori a protagonisti di ecosistemi multiplayer e multidisciplinari, afferenti a molteplici aree di bisogno di cittadini e imprese, offrendo nuovi servizi che andranno oltre la protezione, integrando soluzioni di player diversi grazie all'IA. 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. Basti pensare che, secondo Deloitte, il 60% delle iniziative più rilevanti delle compagnie assicurative nel campo dell'IA a livello globale sono sviluppate in partnership con soggetti terzi, quali provider di servizi, insurtech e aziende di tecnologia e, in alcuni casi, centri universitari e di ricerca. Infine, la trasformazione dell'IA innalzerà anche il livello del servizio offerto dalle assicurazioni alle imprese e ai cittadini, garantendo, ad esempio, un miglioramento in termini di offerte sempre più personalizzate e accessibili, liquidazione istantanea dei sinistri e l'innalzamento del livello di assistenza e soddisfazione dei bisogni e una maggiore facilità e ampiezza della protezione erogata". "Con questi cambiamenti - osserva Poggi - contestualmente, potrà beneficiarne anche il ruolo degli intermediari assicurativi che, grazie all'IA, potranno far evolvere il loro lavoro di consulenza personalizzata verso gli assicurati e di gestione delle necessità di assistenza, innalzando quindi la customer satisfaction e il servizio di protezione erogato. Ad esempio, grazie all'IA, gli agenti sono in grado di aumentare fino al 40-50% la risoluzione dei problemi dei clienti, migliorandone così la soddisfazione. Questi cambiamenti non riguarderanno solo le singole compagnie, ma anche l'intero sistema assicurativo, che potrà evolvere diventando una forza trainante nella risoluzione delle sfide del Paese. L'intero sistema potrà offrire informazioni e servizi al Paese e alla Pa, incrementando la capacità dello Stato di assicurare protezione e sviluppo ai propri cittadini e imprese. La trasformazione partita dall'intelligenza artificiale ha come prerequisito la piena valorizzazione delle risorse umane a cominciare dalle reti di distribuzione, dagli investimenti necessari al rinnovo delle infrastrutture e dall'adeguamento della regolamentazione che tuteli i principi etici, le normative e la privacy, ma al contempo stimoli una sana innovazione del settore basata sull'IA e sull'integrazione sicura dei dati". "A tutti gli effetti l'intelligenza artificiale è una partita 'al cubo' (IA3) in cui le assicurazioni possono avere un ruolo da protagonista degli ecosistemi, centrale per le imprese ma anche per la società, perché hanno più che mai 'interconnessioni' con partner e altri player. Inoltre, è una partita ancora aperta e caratterizzata da una serie di innovazioni e startup a disposizione di tutti, ma che devono essere inquadrare e selezionate secondo un concreto approccio strategico e, infine, va giocata con un ruolo attivo, proattivo e tempestivo in quanto domani potrebbe essere già tardi". Nel 2023 ci sono stati 250 milioni di utilizzatori di IA nel mondo (x2 dal 2020) e ci si aspetta che superino i 700 milioni entro il 2030. Inoltre, gli investimenti globali in startup da parte di venture capital nel 2023 sono diminuiti (-38%) rispetto al 2022, ma non quelli legati a startup che utilizzano AI, cresciuti del +9% fino a raggiungere il valore globale di quasi 50 miliardi di euro.