

## GLI IMPATTI DELL'IA NEI SERVIZI ASSICURATIVI. FOCUS NELLA GESTIONE SINISTRI.

Riprendendo il filone dei precedenti relatori non posso che sottolineare come l'avvento dell'IA avrà un effetto dirompente nel mercato del lavoro e il comparto assicurativo non sarà immune da questa rivoluzione che taluni chiamano la “**nuova rivoluzione industriale**” e francamente non posso che condividere questa definizione. Condivido con voi qualche numero che penso possa far riflettere sulla portata di questo evento nel nostro mondo:

- ✓ I 2024 segnerà un anno record per quanto riguarda gli investimenti **in insurtech** da parte del mercato italiano, a partire dall'intelligenza artificiale. Entro fine anno saranno investiti in questo ambito circa **50 milioni di euro**, che potrebbero arrivare a **90 milioni entro il 2025 e 140 milioni nel 2026**.
- ✓ Secondo l'ultima survey di insurtech italian association, nel triennio 2023/2025 è previsto l'inserimento di **25mila nuovi profili** con competenze tecnologiche avanzate. Nello specifico sono richieste figure come data manager, cloud architect, data analytics, warehousing & business intelligence, project & program management.

Per cui, proprio come è stata la prima rivoluzione industriale, nasceranno nuove figure professionali forse meno vicine al prodotto finale ma che avranno un compito di analisi o coordinamento dei sistemi. L'IA, o la tecnologia in senso lato, non porterà all'eliminazione della forza lavoro piuttosto **creerà un nuovo modo di lavorare cui le Aziende dovranno essere chiamate a confrontarsi**.

----

La domanda che però oggi mi viene fatta è **come cambierà la gestione sinistri**. Ebbene, il claims management è una delle principali funzioni aziendali che verranno maggiormente impattate dall'IA producendo virtuosi effetti nella catena del valore.

Secondo un recente studio **dell'università della Bocconi**, l'IA porterà diversi vantaggi quali:

- . Poter predire scenari e, di conseguenza, sinistri. Tale sviluppo, ad esempio, potrebbe favorire la trattazione e liquidazione delle polizze parametriche.
- . Potrà riconoscere immagini e attribuire un valore economico sulla base della foto o video disponibile.
- . Attraverso l'elaborazione di dati e ricorrenti elementi di rischio, l'IA potrà permettere di ridurre il numero di casi di frode e favorirà una più tempestiva individuazione dei casi.

. Ovviamente, l'IA potrà infine tradursi con una maggiore efficienza, anche per il cliente ultimo, che vedrà ridotti i tempi di attesa nella liquidazione dei sinistri.

Secondo lo stesso studio si passerà dal **traditional claim processing** (dove si passa dalla raccolta documentale manuale e denuncia telefonica, per poi periziare il danno con un terzo attore) **all'automated claim processing** ove si prevede un coinvolgimento diretto dell'assicurato nella denuncia, un controllo documentale da parte di algoritmi ed una quantificazione di una parte dei danni da parte di riconoscimenti di immagini.

Non è fantascienza **è già realtà**: oggi assistiamo a primi algoritmi nella disamina documentale in alcune liquidazioni in tema di **Rimborso spese mediche** che discernono cosa può essere ricompreso e cosa no così come l'erosione del relativo massimale di polizza.

Esiste inoltre una Compagnia statunitense (**LEMONADE**) che vanta il record di liquidazione di un sinistro in appena tre secondi. La Compagnia, dedicata alla copertura dei fabbricati, è in grado con un algoritmo di verificare che l'Assicurato stia dicendo la verità, attraverso lo studio della mimica facciale, e, se il sinistro viene ricompreso dentro una certa fascia di danno, viene immediatamente liquidato.

### **Questo avvento tecnologico in che panorama assicurativo arriva?**

L'IA sbarca in un mondo dove all'estero le Compagnie tendono sempre di più ad esternalizzare la gestione dei sinistri ai cosiddetti TPA. **Third Party Administrator**. Figure terze nella trattazione di funzioni aziendali (tipicamente sinistri e contabilità) per rincorrere una maggior flessibilità in termini di costi accompagnando il servizio da figure professionali riconosciute dal mercato di riferimento. Questa tendenza è ancor più marcata negli Stati Uniti ove una quota minoritaria di mercato detiene ancora il proprio ufficio sinistri.

In questo tipo di mercato ci possiamo aspettare che siano gli stessi TPA o loss adjuster che dovranno sfruttare l'IA per veder rinnovato il proprio mandato con la Mandante della gestione dei sinistri.

In **Italia la tendenza è ancora quella di gestire "in casa" i sinistri** volendo fidelizzare i propri clienti con una gestione legata alla Compagnia stessa, pertanto, lo sviluppo dell'IA in ambito claims resta in carico alle Compagnie Assicuratrici. Non ci vuole un fine analista per predire che i rami che saranno impattati per primi saranno quello dell'RCA e delle malattie ed infortuni per poi a seguire gli altri.

-----

Oggi siamo ad un convegno AIPERT che mette assieme le principali professionalità **nel mondo dei trasporti** e invito tutti noi a provare di immaginare gli impatti dell'IA nel nostro mondo sulla scorta di quanto abbiamo detto finora.

Normalmente, lo sappiamo, vi è una sorta di atavica diffidenza al cambiamento per chi opera nel mondo trasporti. Per via delle polizze taylor made. Per via dei clienti corporate. Per via della complessità tecnica che accompagna i nostri sinistri. Quindi ci dobbiamo dimenticare dell'IA?

L'IA arriverà. Resta da chiarire solo quando.

Sarebbe bello pensare quindi ad un mercato trasporti che sappia darsi delle proprie regole per la corretta fruizione dell'IA in questo delicato settore anticipando il cambiamento. Anziché subirlo.

**Quali dunque possono essere i vantaggi nel nostro settore?**

Il mondo trasporti merci è infatti caratterizzato **dall'alta frequenza unita ad una certa complessità tecnica e varietà di garanzie trattate. Tuttavia, vi sono una serie di sinistri anche dallo scarso contenuto economico che richiedono innumerevoli ore uomo perché il liquidatore deve fare seguito con una serie di richieste volte ai documenti necessari alla liquidazione del sinistro.** Tutti noi pensiamo alle varie polizze **MTO**. Pensiamo inoltre a quanto potrebbe essere utile avere un algoritmo che determina automaticamente documenti necessari riferiti ad una specifica garanzia.

Proviamo inoltre ad ipotizzare -per i sinistri di fascia minore- una **valutazione documentale o fotografica attraverso lo sviluppo della IA**. Anche questo strumento alleggerirebbe il carico del liquidatore aiutandolo a soffermarsi sui casi di maggiore significato tecnico ed economico. Questa fattispecie potrebbe rientrare nella trattazione dei sinistri **dentro la franchigia peritale**.

Il reporting, inoltre, verrebbe migliorato. Il corretto sviluppo della IA potrà inoltre favorire **analisi e statistiche con gradi di profondità mai visti prima**. Che a catena potrebbero tradursi in sofisticati **pricing tools o attenzionare sinistri con ricorrenti criticità tecniche o operative declinate al nostro ramo ministeriale anziché usare strumenti nati per altre per altre linee**.

**E gli svantaggi?**

La tecnologia non è buona e non è cattiva. Prende i colori di chi la usa. E se utilizzata a sproposito, d'altro canto, potrebbe **penalizzare la professionalità così faticosamente costruita dei vari attori coinvolti nella gestione del sinistro**. Potrebbe inoltre elidere completamente la trattazione dei

**sinistri minori necessari nella formazione di un giovane liquidatore o perito.** Potrebbe inoltre **non permettere di essere facilmente derogata** da un sistema che nasce per elidere il margine di errore. **E se la formazione viene penalizzata, chi potrà derogare la macchina?**

**Il tema etico** è dunque un tema concreto e reale. Basti pensare che le autorità di regolamentazione iniziano a muoversi al fine di definire standard e controlli per l'uso dell'AI, con impatti significativi anche sull'ambito assicurativo: è il caso, ad esempio, dell'European Regulation on Artificial Intelligence ("**AI Act**"), proposto dalla Commissione Europea nell'aprile **2021**. Il pacchetto AI Act comprende una serie di nuovi obblighi relativi a:

- valutazione dei rischi derivanti dall'uso dell'AI
- controllo e monitoraggio degli algoritmi
- trasparenza verso i clienti

L'obiettivo è quello di eliminare i **cosiddetti bias o distorsioni da macchina**, vale a dire l'effetto di assunzioni errate nei processi di apprendimento automatici degli algoritmi. Tali distorsioni riflettono i problemi legati alla raccolta o all'uso dei dati, in cui i sistemi traggono conclusioni improprie sui set di informazioni, sia a causa dell'intervento umano sia a causa della mancanza di valutazione cognitiva dei dati.

Un caso concreto è offerto da uno studio del dicembre 2020 dal titolo "Investigating Bias in Image Classification using Model Explanations", che mostra come dati raccolti in modo distorto possano portare a risultati di classificazione altrettanto distorti. Gli autori dello studio hanno collezionato un set di immagini per distinguere quelle di "medici" da quelle di "infermieri", testando diverse percentuali di uomini e donne nelle due categorie al fine di rilevare il loro impatto sulle prestazioni dell'algoritmo. In questo caso, un modello distorto predice "infermiera" quando il soggetto è una donna, "dottore" quando è un uomo, senza guardare le caratteristiche reali che dovrebbero essere utilizzate nella rilevazione (ad esempio la tipologia di camice o la presenza dello stetoscopio).

Alla luce di questi casi, risulta pertanto di fondamentale importanza adottare un approccio etico all'intelligenza artificiale, che riguardi l'uso responsabile e la condivisione di dati e algoritmi al di là degli obblighi legali per massimizzare la creazione di valore sostenibile e ridurre al minimo i rischi per gli individui e la società.

**Nel mondo dei trasporti esiste, inoltre, anche un tema di salvaguardia tecnica che va preso in esame e controbilanciato ai vantaggi della IA.**

Un tema forse troppo delicato per essere discusso da una sola Compagnia ma che richiede una analisi e decisione collegiali di mercato.

Magari prendendo d'esempio il **mercato dei Lloyds che ha saputo fare sistema e arrivare ad un unico sistema di interscambio di documenti cui godono tutti gli attori coinvolti nella liquidazione del sinistro (dalla Compagnia delegataria, ai coassicuratori così come i broker).**

Per cui ben vengano questo genere di incontri per mettere le basi per una seria discussione su questo tema anche all'interno del nostro mercato.