

## PRIMO PIANO

### Mar Rosso, polizze in rialzo

La crisi del Mar Rosso si riflette anche sul mercato assicurativo delle polizze marine. Ad affermarlo ieri, nel corso della fiera LetExpo 2024 attualmente in corso a Verona, è stato Guido Grimaldi, presidente di Alis (Associazione logistica dell'intermodalità sostenibile). Grimaldi, nel dettaglio, si è soffermato a lungo sui costi aggiuntivi che le tensioni nel Mar Rosso stanno generando per le compagnie di trasporto marittimo. "Solo l'aumento delle polizze assicurative incide per 400mila euro per ogni singolo passaggio di una nave media", ha affermato.

Il presidente di Alis ha quindi ricordato che i soli scambi fra Italia e Cina valgono 154 miliardi di euro, ossia il 40% del totale delle attività di import-export che passa per il canale di Suez. "La scelta di circumnavigare l'Africa, giungendo allo stretto di Gibilterra e dunque lontano dai porti italiani, si sta traducendo in un aumento dei giorni di navigazione, almeno tra 10 e 15 giorni, e in un aumento del 200% dei noli marittimi contenitori rispetto al 2023", ha osservato. Grimaldi ha infine colto l'occasione per ringraziare "l'impegno delle fregate della Marina Militare Fasan, Martingengo e Caio Duilio in difesa delle nostre navi e dei nostri marittimi.

Giacomo Corvi

## RICERCHE

### Opportunità e sfide dell'intelligenza artificiale

Un recente rapporto del Global Insurance Law Connect passa in rassegna potenzialità e rischi connessi all'adozione della tecnologia nel settore assicurativo: bene sottoscrizione, personalizzazione dell'offerta, relazione con la clientela e gestione sinistri, mentre preoccupano bias, privacy e cyber risk

L'intelligenza artificiale sta facendo il suo ingresso nel mercato assicurativo. Ormai non si contano più i test e i progetti lanciati negli ultimi anni da compagnie e società di servizi per sondare tutte le potenzialità di questa tecnologia nei diversi ambiti della catena del valore: l'analisi e la sottoscrizione del rischio, il processo di personalizzazione dell'offerta, la distribuzione di prodotti, la relazione con la clientela e, da ultimo (ma non per questo meno importante), la gestione sinistri. Tutto spesso ancora in fase sperimentale, ma le opportunità ci sono e si vedono.

E iniziano a vedersi anche le sfide che l'adozione dell'intelligenza artificiale nell'industria assicurativa, come del resto avvenuto per tutte le tecnologie del passato, potrà portare con sé. "L'intelligenza artificiale continuerà a migliorare l'efficienza di molte aree di business del settore assicurativo, ma questo non potrà avvenire senza qualche sfida", si legge nelle battute iniziali della prima edizione del report che il **Global Insurance Law Connect** (Gilc), network internazionale di studi legali focalizzati sul mercato assicurativo, ha voluto dedicare all'utilizzo dell'intelligenza artificiale nell'industria delle polizze.

"L'intelligenza artificiale è già diventata un elemento essenziale delle nostre vite e si sta rapidamente facendo strada nel settore assicurativo", ha commentato **Gillian Davidson**, presidente del Gilc e partner dello studio legale **Sparke Helmore**. "Il trend è destinato a continuare, dato che l'intelligenza artificiale - ha aggiunto - ha già dimostrato di poter garantire numerosi benefici, fra cui una più rapida gestione sinistri, miglioramenti in fase di underwriting, innovazione di prodotto, snellimento dei processi amministrativi e chatbot più efficienti".

#### UNA MIGLIORE COMPrensIONE DEL RISCHIO

Gran parte del rapporto è dedicato alle buone notizie, ossia a quello che la tecnologia ha già dimostrato di poter offrire ai professionisti delle polizze. Nell'ambito dell'analisi del rischio, per esempio, il rapporto evidenzia che l'elevata capacità computazionale dell'intelligenza artificiale costituisce "un potente strumento per gli assicuratori per la previsione e la valutazione del rischio, in particolare quando si dispone di una significativa quantità di dati". In questo modo, ha osservato Davidson, "l'uso dell'intelligenza artificiale può aiutare gli assicuratori a fare il loro ingresso in mercati che potrebbero rivelarsi particolarmente sfidanti".

Tutto ciò si traduce in una migliore comprensione del rischio. E, di conseguenza, anche in una maggior capacità di sottoscrizione e di personalizzazione dell'offerta. (continua a pagina 2)



(continua da pagina 1) "Il miglioramento dell'analisi e dei dati attuariali che l'intelligenza artificiale può garantire agli assicuratori consente di offrire alla clientela soluzioni su misura, così come coperture personalizzate in molte linee di business, incluse auto, vita, salute e abitazione, nonché in grandi ambiti commerciali", si legge nel rapporto. La stessa cosa, come testimoniano alcune iniziative lanciate recentemente sul mercato, sta avvenendo anche nell'ambito delle specialty lines.

## LA DISTRIBUZIONE E LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

L'utilizzo dell'intelligenza artificiale si sta facendo strada anche nell'ambito della distribuzione. Il rapporto, a tal proposito, richiama alla memoria la spinta digitale che era stata innescata dalla pandemia di coronavirus. "È probabile – si legge nella ricerca – che vedremo un'espansione altrettanto rapida nell'utilizzo di strumenti digitali come app per smartphone, che spesso usano l'intelligenza artificiale per la distribuzione di polizze assicurative". Alcune novità in questo ambito già si vedono, ma le maggiori potenzialità, secondo il rapporto, potranno essere espresse nei mercati in fase di sviluppo. Come nel caso del Messico, paese in cui "il livello di copertura assicurativa rimane relativamente basso fra la popolazione generale" ma si registra comunque "un alto tasso di penetrazione digitale". Secondo il rapporto, "le piattaforme digitali e l'uso dell'intelligenza artificiale potranno rivelarsi un elemento cruciale nel guidare la diffusione assicurativa".

Strettamente legato all'ambito della distribuzione è poi il tema della relazione con la clientela. "L'intelligenza artificiale può sostenere e sicuramente sosterrà il servizio ai clienti che le società del settore offrono ai propri assicurati", si legge nel report. La tecnologia, prosegue il report, "è già utilizzata nelle fasi iniziali di interazione con il cliente o durante la gestione sinistri". Nel prossimo futuro la ricerca ipotizza un utilizzo più diffuso nella raccolta rapida di informazioni e documenti, nonché nella richiesta di informazioni basilari che possano consentire ai liquidatori di prendere decisioni più veloci ed efficienti.

## LA TECNOLOGIA PER LA GESTIONE SINISTRI

Un capitolo a parte è dedicato al grande tema della gestione sinistri. Il rapporto evidenzia che l'intelligenza artificiale è già utilizzata in questo ambito nella maggior parte dei mercati assicurativi di tutto il mondo. "La possibilità di incrementare l'efficienza nella gestione sinistri, soprattutto per quanto riguarda sinistri di frequenza a basso costo, presuppone che l'intelligenza artificiale sarà sempre più diffusa nei prossimi mesi e anni", osserva il report. La novità sta tuttavia facendo breccia anche nell'ambito dei sinistri più complessi. "L'intelligenza artificiale può essere utilizzata per dare indicazioni e raccomandazioni data driven in tempo reale ai periti", si legge nel rapporto. Stessa prospettiva anche per quanto riguarda disastri su larga scala, come le catastrofi naturali, che possono generare una quantità di sinistri difficile da sostenere per le compagnie. "L'intelligenza artificiale può essere d'aiuto nelle fasi iniziali, per garantire che gli assicurati ricevano risposte tempestive alle loro domande e definire quali informazioni siano necessarie per presentare un reclamo", afferma il rapporto.

In Italia l'utilizzo dell'intelligenza artificiale nella gestione sinistri è ferma a quello che la ricerca definisce "una fase nascente", con la tecnologia utilizzata per accelerare la velocità dei processi e l'analisi delle informazioni.

## BIAS, PRIVACY E CYBER RISK

Insomma, tante opportunità, ma anche qualche sfida. Il rapporto si sofferma innanzitutto sulle discriminazioni che uno strumento di intelligenza artificiale potrà compiere a causa di eventuali bias presenti nei database di dati con cui è stato addestrato. La ricerca, a tal proposito, cita l'articolo 22 del Gdpr, secondo cui i cittadini hanno il diritto di non essere sottoposti a una decisione basata unicamente su procedimenti automatizzati. E ricorda una sentenza della European Court of Justice che consente ai cittadini di intraprendere azioni legali se credono di essere stati soggetti a decisioni prese senza alcun intervento umano. Strettamente legata a questo tema è poi la questione della privacy. "L'elaborazione di grandi quantità di dati, spesso anche dati sensibili, implica la necessità per gli assicuratori di disporre di procedure solide per garantire la compliance agli standard nazionali e internazionali in materia di protezione dei dati personali", illustra il report.

Infine, in attesa di discipline specifiche sull'argomento, il rapporto evidenzia nuove potenziali sfide legate al fenomeno del cyber risk. I timori sono dettati principalmente dal possibile utilizzo che hacker e criminali informatici potranno fare dell'intelligenza artificiale per rilevare vulnerabilità e condurre attacchi contro individui, imprese e istituzioni. "Gli assicuratori richiederanno ai propri clienti strumenti di controllo in grado di prevenire, rilevare e gestire attacchi informatici realizzati con l'intelligenza artificiale, predisponendo inoltre buone linee di comunicazione con i propri assicurati", conclude il rapporto.



## RICERCHE

### L'Italia sempre più colpita dagli attacchi cyber

**Dei 2.779 incidenti gravi analizzati a livello globale da Clusit nel 2023, ben 310 sono avvenuti nel nostro Paese: dato che segna una crescita del 65% rispetto all'anno precedente. Il settore più attaccato in Italia è stato quello governativo/militare, mentre a livello mondiale le principali vittime appartengono alla categoria degli obiettivi multipli**

L'Italia si trova sempre più spesso nel mirino dei cyber criminali. Stando all'anteprima del *Rapporto Clusit 2024*, l'anno scorso nel Paese è andato a segno l'11% degli attacchi gravi globali mappati (310 su 2779), dato in forte crescita rispetto al 7,6% del 2022. Oltre la metà di questi (il 56%) ha avuto conseguenze di gravità critica o elevata. È stata rilevata una media mensile di 232 attacchi, con un picco di 270 ad aprile (valore massimo mai misurato da **Clusit**). Guardando agli ultimi cinque anni, inoltre, emerge che oltre il 47% degli attacchi totali censiti in Italia dal 2019 si è verificato proprio nel 2023. Vale la pena ricordare, comunque, che l'Associazione italiana per la sicurezza informatica non può contare su dati completi per la sua analisi, perché molte vittime tendono a mantenere riservate le informazioni sugli attacchi cyber subiti e in alcune zone del mondo la possibilità di accesso alle informazioni è molto limitata.

#### Governo e Difesa i più colpiti

Nel 2023 il settore più attaccato dagli hacker in Italia è stato quello governativo/militare, con il 19% degli eventi (il 50% in più rispetto all'anno precedente), seguito dal manifatturiero con il 13% (17% in più rispetto al 2022). È interessante notare come ben un quarto del totale degli attacchi rivolti al manufacturing a livello globale riguardi le nostre realtà manifatturiere. Colpito dal 12% degli attacchi il settore dei trasporti/logistica, con un incremento percentuale anno su anno sul totale degli attacchi del 620%; allo stesso modo il settore della finanza e delle assicurazioni, verso cui è stato perpetrato il 9% degli attacchi nel 2023, ha visto una variazione percentuale sul totale del +286% rispetto allo scorso anno. Le vittime appartenenti alla categoria dei cosiddetti obiettivi multipli nel nostro Paese sono state colpite dall'11% degli attacchi, segno di una maggior focalizzazione dei cyber criminali verso settori specifici negli ultimi mesi, secondo Clusit.

A livello mondiale, invece, le principali vittime appartengono proprio alla categoria degli obiettivi multipli (19%). Segue il settore della sanità (14%) che ha visto un incremento del 30% rispetto allo scorso anno. Gli incidenti in questo settore hanno visto anche un aumento della gravità dell'impatto, critico nel 40% dei casi (era il 20% nel 2022). Una parte consistente degli attacchi, infine, è stata rivolta al settore governativo e delle pubbliche amministrazioni (12%), seguito dal settore finanza e assicurazioni (11%).

M.S.

## INIZIATIVE

### Officine Credem, spazio all'open innovation

**Inaugurato ieri, il progetto ha l'ambizione di entrare nella rete degli hub di innovazione che si trovano nelle principali città del mondo**



Taglio del nastro per *Officine Credem*, il nuovo spazio del gruppo dedicato all'innovazione, presso il *Capanno 17 del Parco Innovazione* a Reggio Emilia, nell'ambito del progetto di riqualificazione delle storiche *Officine Meccaniche Reggiane*. Un'iniziativa, si legge nella nota di **Credem**, che ha l'obiettivo di far diventare quest'area il nuovo polo culturale e tecnologico della città.

Lo spazio si estende per oltre 800 metri quadri e ha una capienza complessiva di circa 150 persone. L'ambiente è stato progettato per facilitare "dinamiche di lavoro ibride e di contaminazione con aziende e stakeholder esterni potenziando al massimo il benessere di tutti coloro che decideranno di dividerlo", fanno sapere da Credem. "L'ambizione del gruppo – continua la nota – è inserire *Officine Credem* nella rete degli hub di innovazione che si trovano nelle principali città del mondo; l'innovazione, mai come in questo periodo, non ha confini e i concetti di vicinanza e contaminazione hanno sempre più una connotazione culturale rispetto a quella geografica". Nello spazio potranno interagire aziende, start up, università e clienti, seguendo un modello di open innovation per sviluppare tecnologie e modelli innovativi.

"La scelta di aprire il nostro centro di innovazione in questo luogo – ha detto **Lucio Igino Zanon di Valgiurata**, presidente di Credem – ci permette da un lato di rafforzare ulteriormente il legame con la comunità in cui siamo nati e in cui abbiamo le nostre radici, dall'altro di connetterci efficacemente al mondo dell'innovazione che qui trova un respiro globale".

Fabrizio Aurilia

#112  
marzo 2024

## INSURANCE REVIEW

Strategie e innovazione per  
il settore assicurativo

# Insurance Review

## Strategie e innovazione per il settore assicurativo

La rivista che rende l'informazione specialistica  
dinamica e immediata.  
Uno strumento di aggiornamento e approfondimento  
dedicato ai professionisti del settore.

**Abbonati su [www.insurancereview.it](http://www.insurancereview.it)  
Abbonamento annuale € 80,00 (10 numeri)**

**oppure scarica l'app Insurance Review**



**DIGITAL HEADLINE  
PER LE**

ATTUALITÀ

**42** DISTR

*l, tempi maturi  
scorciare la  
a*

*Zurich Itali  
tra agenti  
e consulen*

Puoi sottoscrivere l'abbonamento annuale nelle seguenti modalità:

- Compilando il form on line all'indirizzo [www.insurancetrade.it/abbonamenti](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)
- Inviando un'email a [abbonamenti@insuranceconnect.it](mailto:abbonamenti@insuranceconnect.it)

Modalità di pagamento:

- On line con Carta di Credito all'indirizzo [www.insurancetrade.it/abbonamenti](http://www.insurancetrade.it/abbonamenti)
- Bonifico bancario Antonveneta IBAN IT 94 U 01030 12301 0000 0158 0865

### Insurance Daily

**Direttore responsabile:** Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

**Editore e Redazione:** Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano

**T:** 02.36768000 **E-mail:** [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

Per inserzioni pubblicitarie contattare [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Supplemento al 13 marzo di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577