

PRIMO PIANO

Truffa, si indaga a Frosinone

Cinquantuno persone indagate, sette misure di custodia cautelare, nell'ambito di un'indagine della Procura di Frosinone che ipotizza il reato di associazione a delinquere finalizzata alla frode nei confronti di alcune compagnie di assicurazione.

Le indagini sono partite da un esposto che segnalava una ramificata attività illecita finalizzata a ottenere indebiti risarcimenti su incidenti stradali, con false certificazioni mediche che attestavano lesioni inesistenti riportate dai protagonisti degli incidenti. Stando alle ipotesi degli inquirenti, i risarcimenti venivano ottenuti in maniera fraudolenta tramite uno studio legale che faceva capo ad Andrea Dini, un avvocato morto suicida un anno fa dopo essere precipitato dalla finestra del suo studio in via Kennedy, a Frosinone. Da quella morte le indagini hanno subito un'accelerazione. Ai domiciliari sono finiti un'avvocata e tre collaboratori dello studio del professionista, tra cui un funzionario liquidatore di una nota compagnia assicuratrice.

Secondo l'accusa, gli stessi membri dell'organizzazione, tutti ex collaboratori dell'avvocato deceduto, assumevano ruoli diversi nelle vicende, talvolta come falsi testimoni o protagonisti di sinistri mai avvenuti, proseguendo l'attività illecita anche dopo la morte del professionista.

B.M.

RICERCHE

La gestione sinistri nell'epoca dell'intelligenza artificiale

Una recente indagine internazionale di Gallagher Bassett evidenzia il crescente utilizzo di chatbot e strumenti di generative AI nella filiera del claims management: si punta al miglioramento dei processi operativi, ma anche alla creazione di soluzioni in grado di fornire previsioni più affidabili

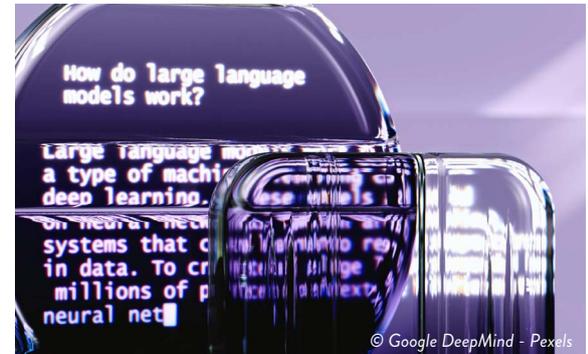
Sempre più assicuratori in tutto il mondo fanno oggi ricorso all'intelligenza artificiale. Chatbot, software di machine learning e strumenti di generative AI sono ormai parte integrante della cassetta degli attrezzi di tutti gli addetti ai lavori. E si candidano sempre più a rivoluzionare modelli di business tradizionali e sedimentati nel tempo. Come nel caso della gestione sinistri: stando a una recente indagine internazionale realizzata da **Gallagher Bassett** (filiale di **Arthur J. Gallagher** specializzata nella fornitura di servizi per la gestione sinistri) questi strumenti cambieranno profondamente la filiera del claims management per come siamo abituati a conoscerla.

La ricerca, intitolata *The Carrier Perspective: 2024 Claims Insights*, è stata realizzata su un campione di 150 operatori del mercato in Nord America, Regno Unito, Australia e Nuova Zelanda, principalmente compagnie assicurative ma poi anche Mga e agenzie di sottoscrizione. Il messaggio che emerge dalle pagine del rapporto è chiaro fin dalle battute iniziali: la stragrande maggioranza degli assicuratori a livello globale sta appoggiando l'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale, in particolare chatbot e software di generative AI, nei processi di gestione sinistri, underwriting e risposta alle esigenze della clientela. "I dati provenienti da tutto il mondo evidenziano che la prima area di utilizzo di queste tecnologie è il servizio alla clientela (67%), seguita dalla gestione sinistri (45%)", si legge nel rapporto. "Questi strumenti – prosegue la ricerca – giocano poi un ruolo chiave anche nei processi di risk management (31%) e sottoscrizione (25%)".

UNA RIVOLUZIONE A RITMO VARIO

Il rapporto di Gallagher Bassett evidenzia che il cambiamento è in corso in tutto il mondo: praticamente tutti i mercati sono stati toccati dalla novità portata dall'intelligenza artificiale.

Le tempistiche di applicazione possono tuttavia variare da regione a regione. La ricerca, a tal proposito, cita l'esempio del Regno Unito: in questo caso, stando a quanto scrivono i curatori del rapporto, "il servizio alla clientela è ancora l'area predominante di utilizzo di chatbot e strumenti di generative AI, con un tasso di adesione del 63%, seguita dalla gestione sinistri con il 43%, mentre i livelli di adozione registrati nelle fasi di risk assessment e sottoscrizione si attestano rispettivamente al 30% e al 25%, entrambi in linea con i dati rilevati a livello globale". Numeri che si discostano, seppur in misura piuttosto lievi e dai risultati registrati mediamente a livello globale. A testimonianza del fatto che, se rivoluzione deve essere, non è detto che sarà la stessa per tutti. (continua a pagina 2)



© Google DeepMind - Pexels

(continua da pagina 1)

UNA NUOVA GESTIONE SINISTRI

Ad ogni modo, la novità sta ormai prendendo piede ovunque. E sta contagiando anche un ambito cruciale per il business delle polizze come la gestione sinistri. A fronte dell'enfasi riservata negli ultimi anni alle potenzialità offerte dall'intelligenza artificiale in settori come la sottoscrizione del rischio, il pricing e la retention dei clienti, la ricerca evidenzia che la filiera del claims management sembra aver ormai pienamente imboccato la strada di un nuovo modello business basato sull'innovazione tecnologica.

In questo caso (e forse non è una sorpresa) le differenze da mercato a mercato si riducono drasticamente. Stando ai numeri della ricerca, una porzione significativa di assicuratori a livello internazionale (44%) sta integrando chatbot e strumenti di generative AI nella gestione sinistri, mentre il 42% degli operatori del settore ha già incorporato con successo queste tecnologie all'interno delle proprie filiere operative.

L'ESIGENZA DI NUOVI STRUMENTI

Il trend è dettato principalmente da un'esigenza di mercato. Affidarsi unicamente alle sole serie storiche, si legge nel rapporto, "non è più una via percorribile per gli assicuratori a causa del crescente impatto di fattori sociali, economici e geopolitici". E così gli operatori del settore sono ormai quasi obbligati a ricorrere a strumenti di intelligenza artificiale e data analytics che possano consentire loro, proseguono gli autori della ricerca, di "fare previsioni più accurate e prendere decisioni informate in un contesto in rapida evoluzione e caratterizzato dalla perdurante crescita dell'inflazione".

A tutto ciò si sommano poi i benefici che l'intelligenza artificiale ha già dimostrato di poter garantire nello snellire e accelerare mansioni ripetitive che finora sottraevano energie, tempo e risorse a professionisti impossibilitati a esprimere le proprie capacità in attività a più alto valore aggiunto. Il rapporto evidenzia quindi che l'intelligenza artificiale ha trovato innanzitutto spazio nella gestione sinistri sotto forma di chatbot e strumenti di generative AI, soprattutto per quanto riguarda sinistri di frequenza di bassa gravità, in particolare nell'ambito dei danni alle vetture.

CAUTELA NEL CAMBIAMENTO

Il rapporto, nelle sue conclusioni, evidenzia tuttavia che l'intero processo di gestione sinistri non può essere ancora delegato completamente alle macchine. Perché l'intelligenza artificiale può senza dubbio fare molto, ma non può ancora fare tutto. E sarà quindi necessario prestare attenzione all'utilizzo di questi strumenti in sinistri che risultano di gran lunga più complessi di una semplice ammaccatura alla carrozzeria di un'auto. Sinistri più complicati "richiedono ancora le competenze di professionisti con esperienza nel settore per assicurare la giusta mitigazione del rischio", illustra la ricerca. "Per quanto i chatbot possano garantire una certa assistenza in alcune fasi della gestione sinistri – prosegue il rapporto – è importante trovare un equilibrio fra automazione e intervento umano per garantire un veloce, accurato e completo trattamento dei sinistri complessi".

Sono molti gli elementi su cui, stando alle conclusioni del rapporto, è necessario prestare attenzione. In primis l'integrazione della tecnologia nei modelli operativi di business, poi la conformità alla disciplina regolamentare di riferimento, la sicurezza dei dati personali e la definizione degli ambiti di applicazione adeguati alla tecnologia. Il rapporto, in definitiva, invita alla cautela. "Al fine di liberare in sicurezza le opportunità che l'intelligenza artificiale offre nella gestione sinistri – conclude la ricerca – l'ap-proccio deve focalizzarsi sulla sicurezza dei dati e la facilità di utilizzo".

Giacomo Corvi



in

 Insurance
Connect

è su LinkedIn

Iscriviti al gruppo

Segui la pagina

COMPAGNIE

Generali e Axa partecipano all'Infrastructure Resilience Development

L'iniziativa dell'Insurance Development Forum ha l'obiettivo di facilitare gli investimenti delle assicurazioni in infrastrutture per promuovere la resilienza delle comunità vulnerabili rispetto ai rischi cat nat

Generali e Axa, con due distinte note stampa, hanno annunciato la propria partecipazione all'*Infrastructure Resilience Development* dell'*Insurance Development Forum*.

L'iniziativa ha l'obiettivo di mobilitare e facilitare gli investimenti del settore assicurativo in infrastrutture per promuovere la resilienza delle comunità vulnerabili rispetto ai rischi derivanti dai cambiamenti climatici e da altre catastrofi naturali nelle economie emergenti e in via di sviluppo.

Per lo sviluppo dell'iniziativa, l'*Insurance Development Forum* collabora con **BlackRock**, avvalendosi della significativa esperienza dell'asset manager globale in materia di investimenti infrastrutturali e di soluzioni finanziarie, insieme alla sua competenza circa i requisiti di investimento propri del settore assicurativo. L'obiettivo finale dell'*Insurance Development Forum* è quello di fornire una soluzione replicabile e scalabile per i progetti di infrastrutture resilienti che possa essere disponibile sul mercato in tempi rapidi, generando risultati positivi e misurabili già nel breve termine per le comunità vulnerabili.

Annunciata all'inizio di quest'anno dalla *Infrastructure Task Force* dell'*Insurance Development Forum*, l'iniziativa *Infrastructure Resilience Development* è stata concepita come un catalizzatore per promuovere una maggiore mobilitazione ed efficacia degli investimenti del settore assicurativo, allo scopo di sviluppare progetti infrastrutturali commerciali di piccole e medie dimensioni nei mercati emergenti e in via di sviluppo.

Ciò include potenziali investimenti in progetti greenfield e



brownfield per infrastrutture commerciali in settori quali energie rinnovabili, acqua, rifiuti, trasporti, sociale (ad esempio ospedali, istruzione ed edilizia pubblica), infrastrutture digitali e telecomunicazioni.

La partecipazione a queste iniziative avviene nello stesso spirito della *Partnership for Global Infrastructure and Investment* lanciata nell'ambito del G7 per sostenere lo sviluppo e la crescita economica delle nazioni più fragili, in particolare in Africa e Asia.

Beniamino Musto



Milano
27 novembre 2024
FABRIQUE

Per poter partecipare alla selezione è necessario inviare la candidatura compilando il form all'indirizzo:
<https://bit.ly/ICAwards24>

Per info: awards@insuranceconnect.it

SCARICA IL REGOLAMENTO COMPLETO

#116
luglio-agosto 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
Abbonamento annuale € 80,00 (10 numeri)**

oppure scarica l'app Insurance Review



Puoi sottoscrivere l'abbonamento annuale nelle seguenti modalità:

- Compilando il form on line all'indirizzo www.insurancetrade.it/abbonamenti
- Inviando un'email a abbonamenti@insuranceconnect.it

Modalità di pagamento:

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

**INNOVATI
OLO INTELL
IL SETTOR**

NORMATIVA 16 ATTU

*valutazione
tabelle milanesi:
sto per le
agnie?*

*Ivass, il m
assicurati
è sereno t*

Insurance Daily

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it

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

T: 02.36768000 **E-mail:** redazione@insuranceconnect.it

Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it

Supplemento al 8 luglio di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577