

Il futuro dell'intelligenza artificiale generativa nella distribuzione assicurativa

di [Pierpaolo Molinengo](#)

Publicato il 21 Settembre 2024

L'intelligenza artificiale generativa promette di rivoluzionare la distribuzione assicurativa, con un impatto significativo per oltre il 60% delle compagnie. La ricerca condotta da EY per Italian Insurtech Association evidenzia come l'IA possa migliorare il supporto a clienti e intermediari, trasformando il settore.

L'intelligenza artificiale generativa avrà un effetto significativo sulla fase distributiva per almeno sei compagnie assicurative su dieci. La nuova tecnologia, addirittura, potrebbe avere un impatto rivoluzionario. A mettere in luce le nuove potenzialità dell'AI ci ha pensato una nuova ricerca dal titolo *"Distribution (Re) Generation: L'impatto dell'IA Generativa sulla distribuzione e gli investimenti attesi"*, che è stata realizzata da EY per conto di Italian Insurtech Association, un'associazione senza scopo di lucro, al cui interno sono presenti attive imprese attive nel settore assicurativo e non solo. Sicuramente uno degli obiettivi che si è posto lo studio è quello di analizzare in quale modo i player assicurativi stiano riuscendo ad incorporare l'IA Generativa a supporto delle loro attività, di quelle di agenti e broker o dei clienti finali. Ma soprattutto si pone la domanda di quali possano essere i vantaggi connessi ad una sua adozione.

L'importanza dell'intelligenza artificiale nel campo delle assicurazioni

Condotta tra aprile ed agosto 2024, la ricerca sull'intelligenza artificiale realizzata da [EY](#) analizza in modo dettagliato quali siano le opportunità e le criticità dell'adozione dell'IA Generativa e delle sue attese ed effettive implementazioni. Per riuscire ad avere un quadro completo sono stati ascoltati 25 player tra i quali figurano compagnie, insurtech e broker presenti sul mercato italiano. I risultati mettono in evidenza che al momento c'è sostanzialmente un parziale riserbo nell'adottare delle soluzioni IA Generativa in ambito



distributivo. In questo momento sono assenti dei casi concreti di utilizzo già in produzione. Una cautela di questo tipo si può imputare ad una sorta di resistenza culturale e tecnologica della rete agenziale. Ma anche all'incertezza normativa e alle difficoltà nel raggiungere dei risultati efficaci per un utilizzo a regime. A questo si aggiungono dei costi ricorrenti e spesso particolarmente ingenti, soprattutto nella fase di avvio. Sebbene i benefici possono apparire chiari è difficile comprendere, almeno per il momento, quando siano raggiungibili nel breve termine e sono, soprattutto, difficilmente quantificabili.

Intelligenza Artificiale: è necessario addestrarla

Dallo studio emerge che il 71% del campione sta già utilizzando alcuni modelli di intelligenza artificiale generativa proprietari, già presenti sul mercato, come GPT, Gemini o LaMDA, che sono stati scelti per questioni di affidabilità e prestazioni. Il 25% degli interpellati preferisce sviluppare delle soluzioni in house basandosi su dei modelli Open Source, mentre il 21% si affida a delle soluzioni di IA Generativa già pronte all'uso, integrate in applicazioni esistenti.

“In un settore assicurativo in cui l'età media degli agenti si alza, l'Intelligenza Artificiale Generativa emerge come un'opportunità di rinnovamento e attrattività per le nuove generazioni - spiega Marco Concordati, Partner Insurance EY -. Nonostante le resistenze culturali e tecnologiche, l'88% dei professionisti del settore prevede un impatto rivoluzionario o significativo dell'IA Generativa, in particolare nel supporto ai clienti, trasformando così gli intermediari in veri e propri co-piloti digitali. Queste tecnologie non solo alleggeriscono il carico amministrativo, ma forniscono anche suggerimenti e insight preziosi, migliorando l'efficienza e la personalizzazione del servizio. La nostra ricerca evidenzia che l'adozione dell'IA Generativa è ancora agli albori, ma ha il potenziale per rivoluzionare il modo in cui i giovani si avvicinano e svolgono il mestiere di agente assicurativo, rendendolo più accessibile e in linea con le loro competenze digitali”.

IA Generativa: i costi necessari per svilupparla

Quanto costa sviluppare l'IA generativa? Quelli che le imprese devono sostenere si distinguono tra costi una tantum e ricorrenti. Nel primo caso, senza dubbio, le voci più impattanti sono quelle legate allo sviluppo e all'integrazione della tecnologia, ma anche sulla formazione del personale. Il 42% si aspetta di spendere più di 100.000 euro per le attività strettamente legate allo sviluppo e all'implementazione. Il 54%, invece, prevede di dover spendere una somma compresa tra i 10.000 e i 100.000 euro. Per quanto

riguarda i costi ricorrenti, la consulenza esterna e l'assunzione di personale specializzato sono quelli su cui ci si attende di destinare un budget maggiore (rispettivamente il 25% e il 30% prevede una spesa annuale superiore ai 100.000 euro). In relazione all'impatto dell'IA Generativa sui processi interni, il 25% del campione si aspetta un impatto rivoluzionario e un ulteriore 54% un impatto significativo. I principali ambiti riguardano l'ottimizzazione delle attività di compliance e risk, il supporto all'IT durante l'intero ciclo di vita di sviluppo del codice, la possibilità di monitorare, tramite per esempio dashboard interattive, i flussi di cassa e i dati dell'area finance e, non da ultimo, rendere più efficienti i processi relativi alle risorse umane.

“Il mercato ha accolto l'introduzione dei Large Language Models e dell'intelligenza artificiale con una rapidità sorprendente, che non si era mai vista in passato, basti pensare che oggi solo una percentuale irrisoria di persone non ne ha mai sentito parlare - Simone Ranucci Brandimarte, Presidente di IIA -. Dopo poco più di 12 mesi di hype attorno all'AI Generativa si cominciano a vedere già i primi use cases su molteplici mercati; per altre tecnologie, come blockchain o IOT, si erano aspettati anni. Questo si traduce anche in ingenti investimenti: secondo i nostri dati il settore insurtech raggiungerà i 50 milioni di euro di investimenti nel 2024 in AI, con una previsione di crescita fino a 90 milioni di euro nel 2025 e 140 milioni di euro nel 2026. Il settore assicurativo ha sempre pagato il dazio di essere visto come macchinoso e superfluo e questo ha comportato una resistenza da parte del consumatore finale. L'AI Generativa rappresenta un passo fondamentale verso un'ottimizzazione dei tempi di lavoro e una maggiore trasparenza per i nostri clienti. Uno degli utilizzi più promettenti di questa tecnologia riguarda proprio la capacità di riformulare la documentazione assicurativa in un linguaggio chiaro e accessibile, aiutando a superare le difficoltà di comprensione dei contratti, e contribuendo a costruire un rapporto di fiducia più solido con i clienti”.

NdR: potrebbero interessarti anche... [Nel mondo della finanza l'intelligenza artificiale non sfonda ancora](#)
[L'intelligenza artificiale non è un pericolo per il capitale umano, anzi lo può valorizzare](#)
[Intelligenza Artificiale: opportunità o minaccia?](#)

Pierpaolo Molinengo Sabato 21 settembre 2024