

Intelligenza artificiale e intermediazione assicurativa

Intervento di

Stefano De Polis - Segretario Generale IVASS

Ente Nazionale Bilaterale del settore Agenzie di Assicurazione (ENBAss) - Università Roma Tre - Convegno "Il futuro degli agenti di assicurazione: il nuovo ruolo dell'intelligenza artificiale nell'intermediazione"

Roma, 11 aprile 2025

Ringrazio gli organizzatori per l'invito a prendere parte alla tavola rotonda di presentazione dello Studio sull'utilizzo delle tecniche di Intelligenza Artificiale nell'ambito lavorativo degli Agenti di assicurazione.

Lo studio dell'Università Roma TRE evidenzia come l'IA stia trasformando profondamente il settore assicurativo, offrendo, anche agli agenti, strumenti potenti per rafforzare, non sostituire, il loro ruolo consulenziale. L'IA permette di automatizzare la comunicazione con il cliente, ottimizzare il *marketing* e alleggerire il carico amministrativo, consentendo di concentrarsi sulle attività strategiche e di cura della qualità della relazione con il cliente. Sul piano organizzativo l'IA rende accessibili, anche alle piccole agenzie, sofisticate tecniche di controllo di gestione, migliorando l'analisi dei dati e dei documenti e la capacità decisionale. La transizione richiederà però un impegno continuo nella formazione del personale e una particolare attenzione alla qualità dei dati.

È condivisibile e auspicabile la conclusione dello Studio che delinea un futuro del settore caratterizzato da una nuova intermediazione potenziata dalla tecnologia, dove l'elemento umano e relazionale rimarrà centrale ma sarà supportato da

strumenti digitali avanzati. Dall'analisi emerge anche che l'utilizzo dell'IA trova un punto di criticità nella frammentazione dei canali di interazione compagnie-agenti-clienti; questa realtà, di tutta evidenza, si radica a mio avviso anche nei profondi cambiamenti che - a venti anni dalla disciplina introdotta dal CAP - sono intervenuti negli assetti della distribuzione assicurativa, oggi molto più complessa.

L'innovazione digitale nel settore finanziario si manifesta con l'introduzione di processi o prodotti che, avvalendosi di nuove tecnologie, sono in grado di accrescere l'efficienza degli operatori, rendere i prodotti più rispondenti alle esigenze dei clienti, semplificare l'accesso dei consumatori al mercato. In particolare, l'intelligenza artificiale è in grado di incidere su molti processi nella catena del valore assicurativo, riducendo i costi marginali, abbreviando i tempi di sviluppo di nuovi prodotti e servizi e aumentando la personalizzazione dell'offerta.

Inoltre, l'irrompere, dalla fine del 2022, dell'intelligenza artificiale generativa introduce una crescita esponenziale nelle potenzialità di utilizzo e governo integrato delle opportunità offerte dall'innovazione tecnologica. È in arrivo una nuova generazione di prodotti denominata Agenti IA (ma qui - ndr - non parliamo di per sé di agenti assicurativi). Si tratta di programmi in grado di eseguire autonomamente specifiche attività per conto di un utente o di un altro sistema seguendo un flusso che si adatta continuamente alle informazioni ricevute ed elaborate, autocorreggendosi in base ai *feedback* dei risultati ottenuti. Gli agenti IA forniscono un'ampia gamma di funzionalità oltre all'elaborazione del linguaggio naturale, supportando il processo decisionale, la risoluzione dei problemi, l'interazione con ambienti esterni e l'esecuzione di azioni.

Accanto alle opportunità emergono anche nuove sfide e rischi. L'adozione di sistemi di intelligenza artificiale solleva questioni di trasparenza, *accountability*, *fairness* e non discriminazione - in una parola di etica - che vanno opportunamente presidiate e gestite.

Per il momento, specie nelle reti distributive, questi sviluppi sono in fase sperimentale. Se si escludono i grandi *broker*, le prime applicazioni dell'IA al mondo

delle reti sta avvenendo nell'ambito dei sistemi informatici in comune con le compagnie mandanti e per lo più a vantaggio di procedure interne per lo scambio di informazioni e per la gestione dei sinistri.

L'approccio cosiddetto *phygital*, nel quale le capacità umane, empatiche e di interazione col consumatore tipiche dell'intermediario, si integrano con l'efficienza e la rapidità delle nuove tecnologie di intelligenza artificiale, appare quello che meglio fornisce un valore aggiunto a tutta la filiera assicurativa, delegando all'IA il ruolo di potenziatore del rapporto tra i soggetti coinvolti nel rendere il processo assicurativo più semplice, veloce ed efficace.

In presenza di sistemi a elevato rischio, cioè quelli che intervengono nella valutazione dei rischi e nella determinazione dei prezzi delle polizze vita e salute, la normativa europea in materia di IA sta apprestando un nuovo quadro di tutele a disposizione dei clienti del settore assicurativo¹: questi, tra l'altro, avranno il diritto di ottenere dal *deployer*, cioè dall'utilizzatore, spiegazioni chiare e significative sul ruolo avuto dall'IA nella procedura e nei principali elementi della decisione adottata; in assenza è possibile presentare reclamo alle Autorità competenti. È importante poi ricordare che le specifiche norme in tema di IA lasciano impregiudicate e pienamente applicabili le regole già previste dalle disposizioni vigenti a protezione dei consumatori.

L'utilizzo dell'IA è pertanto in grado di incidere profondamente anche nel settore dell'intermediazione assicurativa, per la spinta sia delle compagnie che del mercato. Nasceranno nuovi operatori digitali, di cui le piattaforme e le *chatbot* sono una anticipazione; il *design* e il governo dei prodotti assicurativi e i processi distributivi si avvarranno delle nuove tecnologie. Per quanto l'attesa sia di un apporto positivo dei sistemi di IA in termini di efficienza, essi richiedono investimenti e solide competenze manageriali, organizzative e ovviamente informatiche. Sarà inoltre necessario curare una adeguata preparazione culturale e professionale del

¹Regolamento UE sull'IA - *Artificial intelligence Act*, già approvato e in via di applicazione e le linee guida per l'implementazione emanate dall'AI Board europeo.

personale per evitare il rischio che il funzionamento di sistemi di IA non sia adeguatamente compreso dalle imprese e dagli intermediari assicurativi che ne fanno uso.

Il tema dell'impatto dell'IA nell'attività di agenti e broker si intreccia con l'assetto e l'articolazione degli intermediari italiani. Oltre il 60% dei circa 32.000 intermediari assicurativi sono microimprese, per lo più ditte individuali. Se si escludono le reti bancarie e postale, meno del 7% degli intermediari raccoglie premi annui per oltre 10 milioni di euro; oltre un terzo (37%) intermedia premi per meno di un milione di euro annui. Da considerare inoltre che, a venti anni dalla disciplina organica degli intermediari operata dal CAP, l'assetto della distribuzione assicurativa ha subito importanti cambiamenti.

Il mondo degli intermediari assicurativi è molto più complesso non solo per l'irrompere dell'innovazione tecnologica ma anche e soprattutto per l'affacciarsi, anche nel nostro Paese, di nuove figure di intermediari (ad es. le c.d. *Managing General Agent* - MGA ma anche l'iscrizione nel RUI in qualità di intermediari di grandi imprese operanti nei settori energetico, della distribuzione e delle telecomunicazioni) e di estese e articolate forme di collaborazione tra intermediari che hanno cambiato la geografia del settore. In sintesi, la normativa deve tornare a "intercettare" e rafforzare la distribuzione assicurativa, fondamentale per lo sviluppo dell'intero mercato assicurativo.

L'Intelligenza artificiale spinge gli intermediari a crescere e ad ampliare il loro ruolo nel contesto economico e sociale. L'adozione dell'IA offre opportunità straordinarie per migliorare l'efficienza operativa e la soddisfazione del cliente ma richiede anche risorse e capacità di innovazione, unitamente ad un impegno costante per garantire un uso responsabile delle nuove tecnologie.