

Conoscere per cambiare insieme. Il Broker del futuro tra crisi demografica, innovazione e nuove esigenze di protezione.

Saluti istituzionali di
Maddalena Rabitti - Consigliere IVASS

Convegno AIBA "Conoscere per cambiare insieme. Il Broker del futuro tra crisi demografica, innovazione e nuove esigenze di protezione"

Roma, 23 aprile 2026

Desidero innanzitutto ringraziare AIBA e, in particolare, il Presidente dott. Sestilli per l'invito, che mi offre l'occasione di riflettere insieme a voi su un tema che va ben oltre il perimetro del mercato assicurativo e tocca il cuore della capacità del nostro sistema di protezione di accompagnare i cambiamenti profondi in atto.

Il broker del futuro tra crisi demografica, innovazione e nuove esigenze di protezione non è soltanto un titolo evocativo, ma una sintesi efficace delle sfide, delle tensioni e delle responsabilità che oggi attraversano l'intera filiera assicurativa.

Tendenze demografiche, eventi climatici estremi, rischi digitali e trasformazione tecnologica non si presentano più come fenomeni separati. È la loro combinazione a spingere tutto il sistema – compagnie e intermediari – a ripensare modelli operativi, processi e prodotti, per rispondere in modo efficace alle nuove esigenze di cittadini e imprese. In questo contesto, i bisogni di protezione diventano più complessi e meno standardizzabili, mentre i rischi sono sempre più interconnessi e difficili da valutare in modo automatico. L'Associazione che oggi ci ospita diviene in questa prospettiva un luogo importante per dialogare anche con l'Autorità e affrontare, non isolatamente, le nuove sfide che provocano incertezze ma aprono anche nuove opportunità. Anche la vigilanza è chiamata a monitorare le condotte dei distributori e

l'adeguatezza dei prodotti con la lente di chi guarda il contesto in costante evoluzione, cogliendone la complessità.

L'Italia sta vivendo una dinamica demografica che ridisegna in modo strutturale la domanda di protezione. Abbiamo meno giovani, più anziani, percorsi lavorativi meno lineari. Di conseguenza, cambiano anche i bisogni assicurativi: dalla protezione del reddito alla gestione del patrimonio lungo una vita più lunga e più esposta a incertezze, al rischio di non autosufficienza.

Il broker può svolgere un ruolo significativo per il sistema nel suo complesso, anche come attore chiave nella corretta comprensione dei rischi. La protezione non può più essere pensata "per prodotto", ma deve accompagnare le persone lungo il ciclo di vita: sostenendo i giovani – per tempo - nelle scelte assicurative e previdenziali, aiutando gli anziani nella gestione della longevità, integrando risparmio, reddito e assistenza.

Da un diverso angolo visuale, l'aumento della frequenza e dell'intensità degli eventi catastrofici, insieme alla ridotta prevedibilità degli impatti e alle crescenti correlazioni tra rischi diversi, impone una lettura più sofisticata delle esposizioni e delle soluzioni di copertura. Si tratta di accompagnare imprese e professionisti nella comprensione della loro reale vulnerabilità e nella costruzione di programmi assicurativi coerenti, sostenibili e adeguati nel tempo.

Un esempio emblematico di questo cambiamento è rappresentato dalle polizze contro le catastrofi naturali. L'introduzione dell'obbligo assicurativo per le imprese, previsto dalla Legge di Bilancio 2024 e dalle successive norme e disposizioni attuative, costituisce un passaggio di grande rilevanza per il nostro Paese. È una risposta all'aumento dei rischi climatici ed è anche un fattore chiave di stabilità economica e di protezione del tessuto produttivo. L'attuazione concreta di questo obbligo, tuttavia, non è priva di complessità: i perimetri di garanzia, le condizioni tecniche e le esclusioni possono differire in modo significativo da una soluzione all'altra.

L'Istituto ha recentemente pubblicato sul proprio sito istituzionale una pagina web dedicata¹ che contiene i risultati emersi dalla rilevazione sulla diffusione delle coperture e sui prezzi effettivamente praticati per il loro acquisto - effettuata trimestralmente dallo scorso luglio², corredata di spiegazioni metodologiche di aiuto all'utente per comprendere le caratteristiche e i limiti delle statistiche disponibili. Abbiamo inoltre attivato un numero di telefono dedicato alle imprese soggette all'obbligo.

¹<https://www.ivass.it/pubblicazioni-e-statistiche/statistiche/prezzi-effettivi-polizze-cat-nat/index.html>

² Cfr. Lettere al mercato IVASS del [6 agosto 2025](#) e del [23 gennaio 2026](#).

Sono strumenti che riteniamo utili, che possono integrare e non sostituire il dovere dei distributori di supportare le imprese nell'orientarsi tra soluzioni tecniche complesse, valutare in modo corretto l'esposizione al rischio, spiegare differenze che non sono sempre immediatamente desumibili nella documentazione contrattuale: sono tutte attività che richiedono competenze elevate e un approccio consulenziale autentico.

Tutto ciò si intreccia inevitabilmente con la trasformazione digitale e con l'impiego di piattaforme e strumenti di intelligenza artificiale nella filiera assicurativa, che rappresentano al tempo stesso un'opportunità e una fonte di rischio. L'adozione di sistemi di IA solleva infatti questioni cruciali di trasparenza, responsabilità, equità e non discriminazione – in una parola, di etica – che devono essere adeguatamente presidiate e governate.

I *chatbot* basati su modelli di linguaggio di grandi dimensioni (LLM) sono già ampiamente utilizzati per supportare le interazioni con la clientela; tuttavia, sta ora prendendo forma in modo concreto anche l'intelligenza artificiale agentica. Si tratta di sistemi capaci di eseguire autonomamente specifiche attività per conto di un utente o di un altro sistema, seguendo flussi operativi dinamici che si adattano continuamente alle informazioni ricevute ed elaborate, fino ad autocorreggersi sulla base dei riscontri ottenuti. Gli agenti di IA offrono così funzionalità che vanno ben oltre l'elaborazione del linguaggio naturale, supportando il processo decisionale, la risoluzione dei problemi, l'interazione con ambienti esterni e l'esecuzione di azioni.

Il futuro possibile che si delinea è quello di un ecosistema ibrido, in cui agenti intelligenti e professionisti collaborano come un sistema integrato: i primi apportano velocità, capacità di calcolo e memoria, i secondi giudizio, esperienza e sensibilità. Da questa sinergia può nascere una profonda trasformazione di attività-chiave, quali la sottoscrizione delle polizze, la liquidazione dei sinistri, il contrasto alle frodi e la valutazione dei rischi.

L'intelligenza artificiale generativa e quella agentica potrebbero, in teoria, ridurre alcune prerogative degli intermediari. Ad esempio, può attenuarsi l'affidamento che è alla base della relazione negoziale del cliente: il consumatore che si trova a valutare una polizza assicurativa ha la possibilità di chiedere un parere a un sistema di *Agentic AI*, ottenendo una risposta che può incidere sulla sua scelta. Seguiremo con attenzione queste possibili evoluzioni.

Il buon funzionamento del mercato assicurativo richiede una costante supervisione umana dei processi algoritmici. La tecnologia non può infatti sostituire il rapporto umano su cui si fonda la fiducia nel mercato. Questo principio emerge con chiarezza anche nel quadro normativo che si sta delineando a livello europeo e nazionale.

L'Artificial Intelligence Act introduce specifiche previsioni in materia di trasparenza in caso di utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale (IA) nell'erogazione di servizi assicurativi alla clientela. Nel caso di sistemi di IA utilizzati per *pricing* o il *risk assessment* dei prodotti assicurativi vita e sanitari (c.d. ad alto rischio), i clienti avranno anche il diritto di ottenere spiegazioni chiare e significative sul ruolo del sistema di IA nel processo decisionale e sui principali elementi della decisione adottata. In tale direzione si colloca anche la recente *Eiopa Opinion on AI governance and risk management* che ribadisce l'importanza della trasparenza e spiegabilità dei modelli di IA utilizzati per l'erogazione dei servizi assicurativi, per consentire una scelta informata - ai consumatori ed utenti finali.

Ulteriori misure di rafforzamento della trasparenza a tutela del consumatore digitale sono introdotte dalla nuova Direttiva per la vendita a distanza dei servizi finanziari, recepita nell'ordinamento nazionale con il D.Lgs. n. 209/2025. La nuova disciplina, tenendo conto della crescente diffusione dei canali digitali, prevede, tra l'altro, il diritto all'intervento umano, anche in contesti altamente automatizzati, garantendo al consumatore la possibilità di interagire con un professionista fisico.

La consulenza deve funzionare come momento qualificante dell'attività degli intermediari e come valore aggiunto rispetto alle piattaforme: se la profilazione della clientela è condotta a monte con robustezza metodologica, il servizio svolto dal distributore può essere realmente su misura, con la tecnologia in funzione di co-pilota e con baricentro sulla qualità delle raccomandazioni.

Questo contesto complesso chiama in causa anche il ruolo della vigilanza. L'IVASS è impegnato a garantire un equilibrio tra stabilità, tutela, innovazione e proporzionalità, con l'obiettivo finale, come è noto, dell'adeguata protezione degli assicurati e degli aventi diritto alle prestazioni assicurative.

In una recente audizione tenuta dinanzi alla Commissione Bicamerale per la Semplificazione³ ho richiamato quelli che riteniamo rappresentino gli ulteriori "passi da compiere", cui l'IVASS intende fornire il suo contributo tecnico.

Ammodernamento del quadro normativo di riferimento, semplificazione dei prodotti, della documentazione – precontrattuale, contrattuale, post-vendita – e del linguaggio, accrescimento delle capacità di lettura e comprensione da parte dell'utenza rappresentano tasselli essenziali per contribuire a rafforzare il rapporto di fiducia tra cittadini e imprese e mondo assicurativo e, per questa via, migliorare l'accesso allo strumento assicurativo, sia esso costituito da una

³<https://www.ivass.it/media/interviste/intervista/audizione-in-commissione-bicamerale-per-la-semplificazione/>

prestazione in forma di capitale, rendita, risarcimento o indennizzo ovvero dall'erogazione di un set di servizi all'utenza.

Su ognuno di questi potremmo intrattenerci a lungo, ma vorrei in questa sede spendere solo qualche parola sulle principali implicazioni per i distributori: un quadro normativo moderno, incentrato sugli adempimenti che generano effettivo valore per la clientela concorre alla tutela sostanziale (e non formale) della clientela; contratti scritti in modo chiaro riducono il rischio di interpretazioni divergenti e favoriscono una gestione più efficace del rapporto assicurativo, incluse le fasi di liquidazione delle prestazioni e dei sinistri; l'aumento delle competenze dell'utenza è un fattore chiave per consolidare il rapporto di fiducia tra cittadini, imprese e sistema assicurativo e per favorire un accesso più consapevole allo strumento assicurativo, in tutte le sue forme.

Sono tutti ambiti che possono produrre benefici allo svolgimento dell'attività del broker e rispetto ai quali la categoria è chiamata a confrontarsi con le istituzioni, con il supervisore, con le compagnie, per portare all'attenzione la voce di chi quotidianamente è a contatto con cittadini e imprese.

Nella distribuzione assicurativa, l'interesse del cliente resta il fulcro: adeguatezza delle soluzioni, chiarezza delle informazioni, correttezza dei comportamenti, gestione dei conflitti di interesse e uso responsabile dei dati sono elementi che definiscono la qualità dell'intermediazione e ne misurano il contributo alla tutela effettiva dei consumatori.

Sono certa che il confronto di oggi potrà offrire spunti importanti in questa direzione. Il dialogo tra autorità, operatori e professionisti non è un elemento accessorio, ma una condizione essenziale per costruire un sistema di protezione capace di rispondere con rigore e responsabilità alle trasformazioni della nostra società. Con questo spirito vi ringrazio e vi auguro buon lavoro.