

Verso il XII Congresso SNFIA

Intervista a Stefano De Polis – Segretario Generale IVASS



di Roberto Casalino

Nota della Redazione

Seguendo il fil rouge anticipato in precedenza, questo numero, il penultimo prima del XII Congresso di SNFIA che si terrà in piena primavera, riserva in PRIMO PIANO adeguati spazi, rapportati all'intensificarsi delle attività preparatorie dell'assise, sia sotto il profilo organizzativo sia per i contenuti di politica sindacale.

È noto che le tre giornate fissate per la celebrazione, 7, 8 e 9 Maggio del 2024, rappresentano nel contempo il punto di partenza della nuova consiliatura e quello di arrivo cui si giunge dopo un laborioso, dibattuto e democratico percorso di preparazione del terreno (per rimanere nella metafora della primavera) su cui spargere i semi del programma di ciò che l'organizzazione si prefigge di realizzare, raccogliendo in seguito i frutti che siano al passo con i tempi mutevoli.

Lungo il percorso preparatorio, iniziato prima dell'estate 2023, le azioni messe in moto da SNFIA non si sono fermate all'irrinunciabile confronto interessando ogni realtà territoriale e aziendale ma hanno inteso coinvolgere le istituzioni più rappresentative del settore onde

avere una cognizione significativa il più possibile di come si muoveranno gli scenari del mondo del lavoro in generale, quello del settore e le nuove organizzazioni del lavoro nei prossimi anni caratterizzati sempre più dall'innovazione tecnologica e dall'Intelligenza Artificiale.

Con questo spirito e con questa finalità, la Redazione ha avuto l'opportunità di confrontarsi con due autorevoli personalità del settore rispettivamente rappresentative dell'Autorità di vigilanza, IVASS, e dell'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici ANIA. La Redazione ha ritenuto di porre in PRIMO PIANO sia l'intervista rilasciata da Stefano De Polis – Segretario Generale dell'IVASS, a Roberto Casalino sia quella rilasciata da Maria Emanuela Basti – Responsabile Relazioni Industriali ANIA a Massimiliano Cannata.



Vito Manduca
Redattore Capo

L'innovazione deve essere orientata a rafforzare l'efficienza operativa a vantaggio del cliente

Nella primavera del 2024 SNFIA celebrerà il Congresso nazionale. Sarà un momento importante per interrogarsi sulle prossime sfide che il mercato assicurativo italiano dovrà affrontare, che attengono a questioni non solo prettamente sindacali, ma anche di politica industriale. L'impatto dell'Intelligenza Artificiale, l'evoluzione organizzativa dettata dalla diffusione del digitale, la tutela del cyber spazio sono tutti temi caldi sui quali Roberto Casalino si è intrattenuto con Stefano De Polis - Segretario Generale dell'IVASS, raccogliendo l'autorevole contributo in questa intervista per il NotizieSNFIA.

Dottor De Polis, possiamo tratteggiare le linee di sviluppo del settore assicurativo in questa fase di trasformazione profonda delle strutture economiche e sociali del Paese?

Il mercato assicurativo si sta misurando con le "sfide" di cui si parla tutti i giorni: cambiamento climatico, innovazione tecnologica, Intelligenza Artificiale, calo demografico.

L'Intelligenza Artificiale, con ogni probabilità e in tempi molto brevi, influenzerà abitudini e bisogni dei consumatori e modificherà il modo di fare impresa. Le compagnie assicurative dovranno stare al passo, adeguando i processi interni e il modo di relazionarsi con i consumatori. L'IA avrà impatti anche sul modo di fare vigilanza; nuovi strumenti sono già in fase di sperimentazione.



L'aumentata frequenza di eventi climatici estremi, l'esposizione di ampie aree dell'Italia al rischio sismico e i conseguenti danni catastrofici hanno rimesso al centro dell'attenzione l'importanza della protezione assicurativa.

La spinta a intraprendere nuove strade passa – specie nel nostro Paese – dalla ricerca di una bilanciata cooperazione tra pubblico e privato. La legge di bilancio ha previsto l'obbligo per le imprese, a eccezione di quelle agricole, di stipulare polizze a copertura del rischio catastrofi entro la fine del 2024. Le compagnie dovranno adeguarsi confezionando nuovi prodotti ritagliati sulle esigenze delle imprese. L'impegno dovrà proseguire per rinnovare ed estendere anche alle abitazioni private l'offerta di protezione assicurativa.

Il rischio cyber sempre più al centro delle attenzioni mediatiche, che risvolti potrà avere per i player del settore assicurativo?

L'accresciuta esposizione di famiglie e imprese a questa nuova tipologia di minacce è un fatto oggettivo, con cui bisognerà misurarsi. IVASS ha pubblicato una indagine sui prodotti offerti dalle compagnie a copertura di questo rischio. È emersa l'esigenza di polizze maggiormente flessibili e calibrate sulle effettive e specifiche



Stefano De Polis

esigenze dell'assicurato. L'esigenza di far crescere la diffusione delle polizze inoltre richiede **un grande impegno nella semplificazione e chiarezza del linguaggio dei contratti** assicurativi che non devono lasciare dubbi su ciò che è assicurato e ciò che è escluso. Giova a questo proposito ricordare che il Paese ha una forte esigenza di professionalità e imprenditorialità assicurativa per offrire a famiglie e imprese una efficace ed efficiente gestione mutualistica dei rischi.

L'innovazione andrà utilizzata per ampliare l'offerta e migliorare l'efficienza operativa specie a vantaggio della clientela. È questo il contributo che il settore assicurativo può dare allo sviluppo economico.

La rivoluzione digitale sta modificando il profilo dell'impresa

Digitalizzazione e Intelligenza Artificiale in che misura modificheranno la natura e il modo stesso di fare impresa?

Come dicevo prima l'IA avrà un elevato impatto nei processi aziendali. Il mercato assicurativo, per sua natura, è ricco di dati, basta pensare alle informazioni sui comportamenti e sulle esigenze di copertura della clientela. Su questi dati si sviluppano le analisi degli assicuratori, anche con algoritmi complessi.

Le tecniche di Intelligenza Artificiale rappresentano uno strumento aggiuntivo a loro disposizione.

Siamo ancora in una fase esplorativa, in cui si vanno rafforzando i *team* che usano l'IA per il disegno di nuovi prodotti e processi. Questi team comprendono professionalità molto diverse, dai *data scientist* ai gestori di *big data*, dagli esperti di sicurezza informatica ai responsabili della formazione.

Grande rilevanza assume il tema della protezione dei dati (cioè dei clienti), che richiede nuove professionalità, legali e di *compliance*. Si tratta di un lavoro di squadra che richiede la continua integrazione tra competenze vecchie e nuove, e tra discipline tecnico-scientifiche, giuridiche ed etico-umanistiche. Sarà necessaria una attenta gestione del personale e una continua formazione basata sulla collaborazione tra industria, università, centri di competenza avanzata.



Essere attrattive per i giovani, le imprese spesso lo dimenticano. Cosa si può fare per invertire questa tendenza?

Qualsiasi organizzazione, se vuole crescere e stare al passo coi tempi, deve rendersi attrattiva **per le giovani risorse** e deve soprattutto essere in grado di trattenerle. Ciò significa creare un **contesto organizzativo sfidante**, inclusivo e aperto all'innovazione, nel quale le giovani generazioni possano sentirsi pienamente integrate e valorizzate. Risorse giovani e qualificate apportano conoscenze accademiche aggiornate, possono dare una spinta propulsiva all'innovazione e al miglioramento dei processi e costituiscono la base per il ricambio manageriale. **Oggi i giovani sono molto attenti al benessere lavorativo e alla conciliazione vita - lavoro.**

Lo *Smart Working* è uno strumento che sicuramente aiuta ma da solo non basta. È necessario investire nella formazione, nello sviluppo professionale, nella motivazione delle risorse. È una sfida di non poco conto che qualsiasi organizzazione deve tenere in attenta considerazione attivando le leve che di volta in volta il contesto interno all'azienda e quello esterno renderanno necessarie.

I player globali impongono nuove regole al mercato assicurativo

Come andranno a ridefinirsi le regole del mercato assicurativo con la potenziale irruzione di player globali digitali che operano con l'esercizio di un forte dumping contrattuale?

Quello assicurativo è un mercato fortemente regolato, in cui l'ingresso di nuovi operatori è sottoposto a un'attenta valutazione dell'Autorità.



Al momento le *BigTech* intervengono con ruoli diversificati, ad esempio come fornitori di servizi tecnologici o in partnership con le imprese assicurative esistenti.

Su questo c'è molta attenzione in ambito europeo e nazionale, in primo luogo per monitorare le attività in corso e valutare i rischi.

Recenti sviluppi normativi impongono obblighi in carico anche alle terze parti, in alcuni casi simili a

quelli dei soggetti direttamente vigilati (ad es. in tema di resilienza operativa e sicurezza). I fornitori di tecnologia al mercato finanziario e assicurativo saranno soggetti a forme di sorveglianza a livello europeo. Se le *BigTech* vorranno entrare in prima persona nel business assicurativo, le Autorità dovranno valutare il modello operativo scelto e le modalità di gestione dei rischi e dei rapporti con la clientela. **L'attenzione è massima sugli aspetti di tutela del consumatore, non discriminazione, correttezza dei comportamenti.** Va anche detto che, se l'offerta assicurativa non saprà valorizzare il rapporto con la clientela, anche in un'ottica di medio-lungo periodo, e rispondere alle esigenze con un'offerta di qualità anche in rapporto al prezzo, l'ingresso di soggetti, che indubbiamente possono contare su una grande massa di clienti e di informazioni, diventa più probabile.

