



XIII
CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

Innovazione, dati e assicurazione

Andrea Battista, Amministratore Delegato Net Insurance

Roma, 11 novembre 2020



Sfide del settore assicurativo

XIII
CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

Il settore assicurativo è tradizionalmente considerato un mercato statico e con forti barriere all'ingresso. Oggi, in seguito allo «shock digitale», sta cambiando a una velocità senza precedenti

- **Il consumatore digitale** è più esigente, richiede prodotti su misura e modalità di distribuzione nuove
- **Nuovi attori** si affacciano sul mercato: dai Big Tech alle Start-up Insurtech
- Emergono **modelli di business e prodotti innovativi** offerti dalle Compagnie in collaborazione con realtà distanti dal mondo della protezione (**Open Insurance**)





Aumento del bisogno di protezione

XIII
CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

La pandemia ha generato un aumento della domanda di protezione, una consapevolezza sulla necessità di proteggersi soprattutto negli ambiti di salute e reddito.

- Il **90,8% degli italiani** richiede maggiore protezione e oltre **1 su 3** è interessato a rispondere a questa esigenza attraverso una **polizza sanitaria (+50%** rispetto alla rilevazione 2019).
- **2 italiani su 3** mostrano una forte preoccupazione per la protezione della propria **salute** a causa della pandemia.
- La **domanda di protezione** è aumentata e si caratterizza per la richiesta di soluzioni sempre più **digitali** e personalizzate





Nuovo consumatore digitale

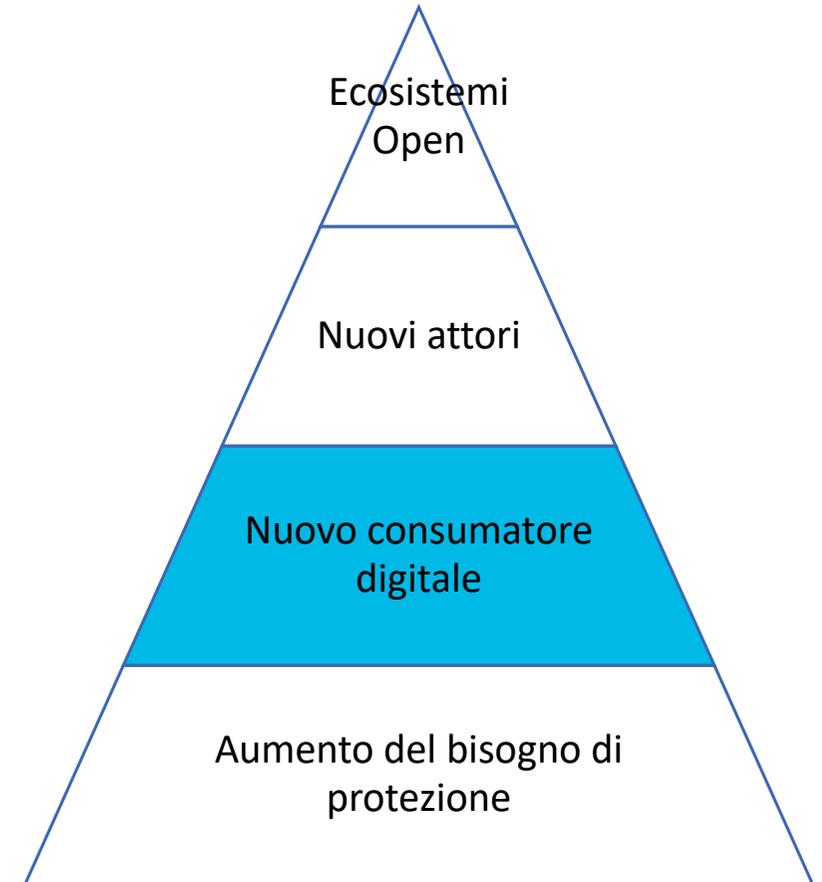
XIII
CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

La pandemia ha accelerato processi di digitalizzazione che erano già latenti da anni, tuttavia ancora non è chiaro quale sarà il *New Normal*, è probabile l'approdo a un sistema **Phygital**.

- **+43%** di famiglie in Italia hanno effettuato almeno un **acquisto online** nel 2021 rispetto al 2020*
- Le **aspettative** per il servizio assicurativo sono dettate dall'esperienza degli utenti in altri settori (es. Big Tech che fanno della *user experience eccellente* il proprio core business).
- Il **consumatore digitale è più esigente**, richiede prodotti su misura, modalità di distribuzione nuove e *user experience* trasparenti, digitali e *frictionless*.



*Fonte: NielsenIQ Consumer Panel, FMCG. Europe E-Commerce



Nuovi attori

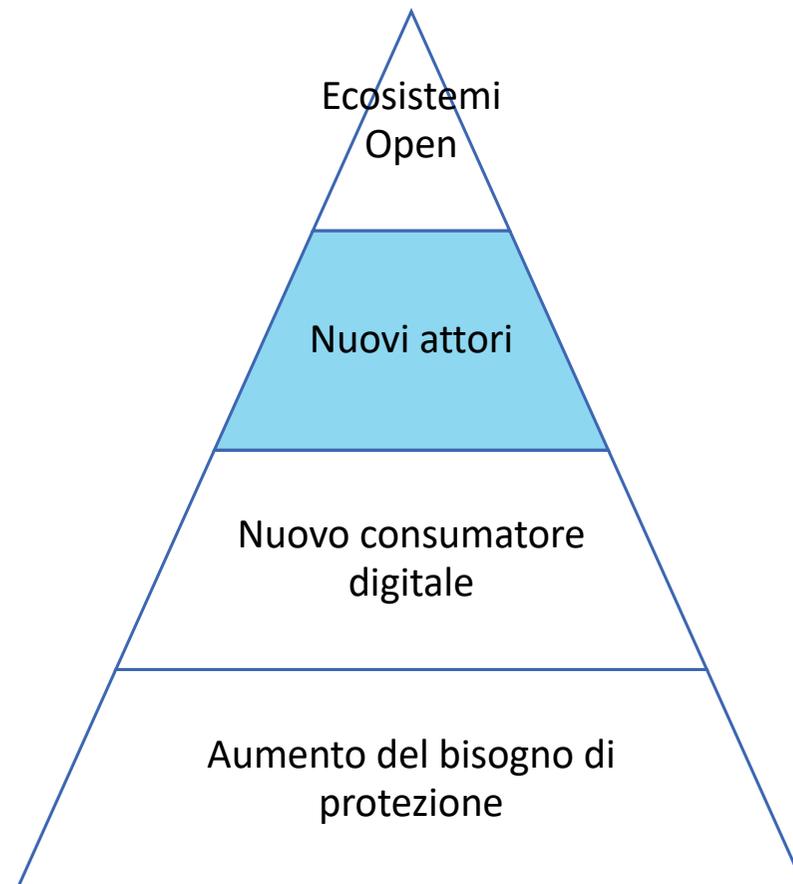
XIII
CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

L'aumento della domanda di protezione crea spazi di opportunità e nuovi attori si affacciano sul mercato, dai Big Tech alle Start-up Insurtech

- Alcuni **grandi marchi** stanno entrando nel business insurance tramite prodotti *Embedded* (Amazon, Tesla). Il **60%** dei consumatori dichiara che acquisterebbe una polizza da Amazon*.
- Le **Startup Insurtech** applicano le tecnologie digitali al settore assicurativo, ma si scontrano con forti **barriere all'ingresso** (capitale, regolamentazione, distribuzione).
- Si evidenzia una **riconfigurazione cooperativa** del mercato, che da un lato consente agli attori tradizionali di innovare, e dall'altro, alle Startup Insurtech, di "aggirare" le barriere all'entrata tipiche del settore assicurativo.



*Dati: Pwc Insurance 2020



Dalle sfide ai trend

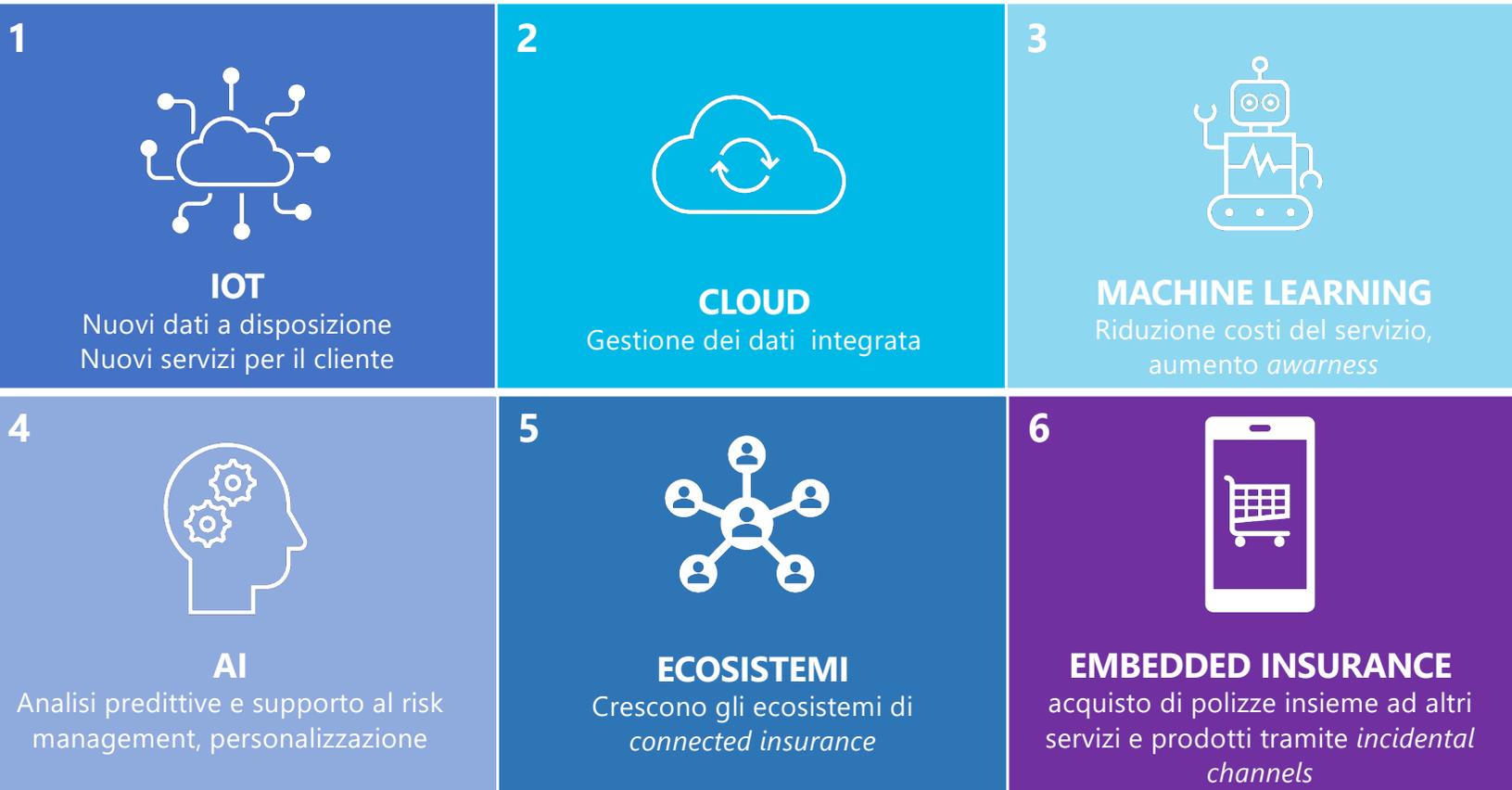
XIII

CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

Le nuove tecnologie 'minacciano' di introdurre un cambiamento radicale nell'architettura dei servizi di business.





XIII
CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

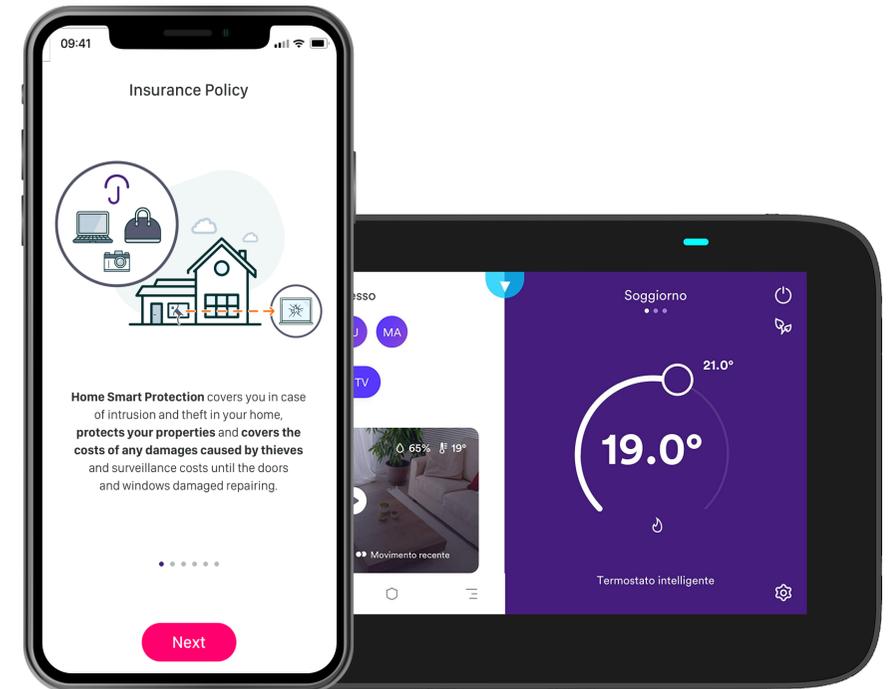
INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

1. IoT e UBI

Negli ultimi anni si è assistito a una diffusione di dispositivi di Internet Of Things, come i *Wearable*, che forniscono informazioni in ambito healthcare o i *Telematics* legati al mondo mobility, utili per raccogliere dati e intervenire in caso di sinistro

- L'analisi dei **dati** raccolti tramite IoT permette la creazione di un'offerta **iper-personalizzata, Pay-per-use** e dall'alto valore aggiunto.
- Net ha sviluppato in quest'ambito **Homix Smart Protection**, polizza a tutela del rischio furto embedded al sistema IoT della Smart Home. La protezione si attiva ogni volta che si accende l'allarme di casa, il pagamento è **pay per use** tramite un *wallet* elettronico ricaricabile.





XIII

CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

2. Cloud

Progressivamente tutti i dati dei processi core delle imprese potranno essere gestiti e trasferiti nei Cloud.

- Anche in campo assicurativo, il **cloud** consente maggiore interazione **interna** tra le aree della compagnia e l'utilizzo di ampi set di dati raccolti dai clienti (Anagrafiche, IoT, Sinistri)
- Le compagnie **cloud-native** potranno agire da «orchestratori» nei nuovi sistemi Insurtech, agendo come hub di collegamento tra clienti, distributori, insurtech, fornitori di servizi sanitari.





XIII
CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

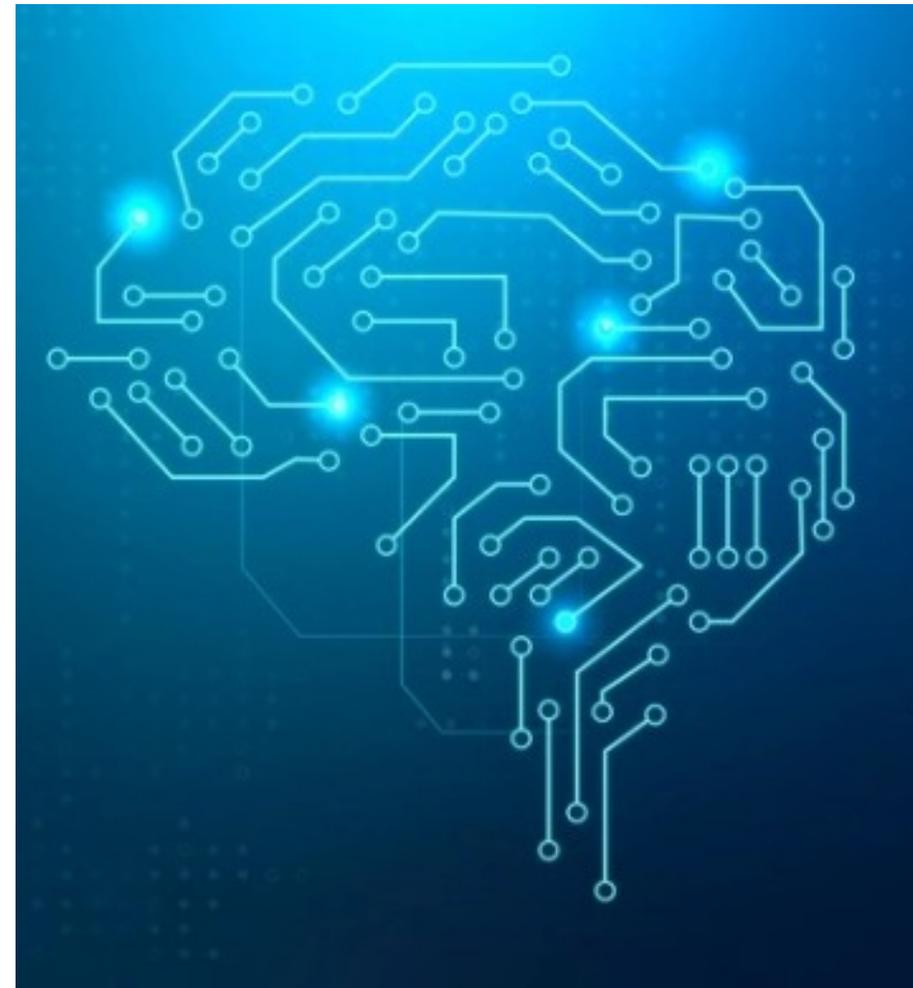
INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

3. Machine Learning

AI e Machine Learning consentono di remotizzare l'elaborazione e la liquidazione dei sinistri (es. video-perizie) riducendo costi e tempi di servizio e aumentando l'awareness

- L'elaborazione e la liquidazione rapida dei sinistri è essenziale per la soddisfazione del cliente, che si aspetta tempi rapidi e trasparenza del processo.
- Questi sistemi si prestano alla possibilità di frodi e vanno accompagnati da meccanismi di *fraud detection*.
- Net insurance ha investito nella startup Insrutech **Motionscloud**, piattaforma di elaborazione digitale dei sinistri, che consente l'evasione del 70% dei sinistri digital della compagnia in meno di 48 ore.





XIII
CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

4. Intelligenza Artificiale

Agendo in tempo reale su una grande quantità di dati e con capacità predittive, l'AI consente di supportare al meglio il processo decisionale per il Risk Management

- L'**integrazione di database** in cloud interni e di **dati open source** rende possibile una **maggiore precisione** nella valutazione del rischio.
- Le piattaforme di Intelligenza Artificiale permettono di **automatizzare** alcune fasi del risk management (tra le applicazioni possibili c'è il confronto automatico di dati meteorologici e immagini satellitari per la valutazione del rischio catastofale o immobiliare).





XIII
CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

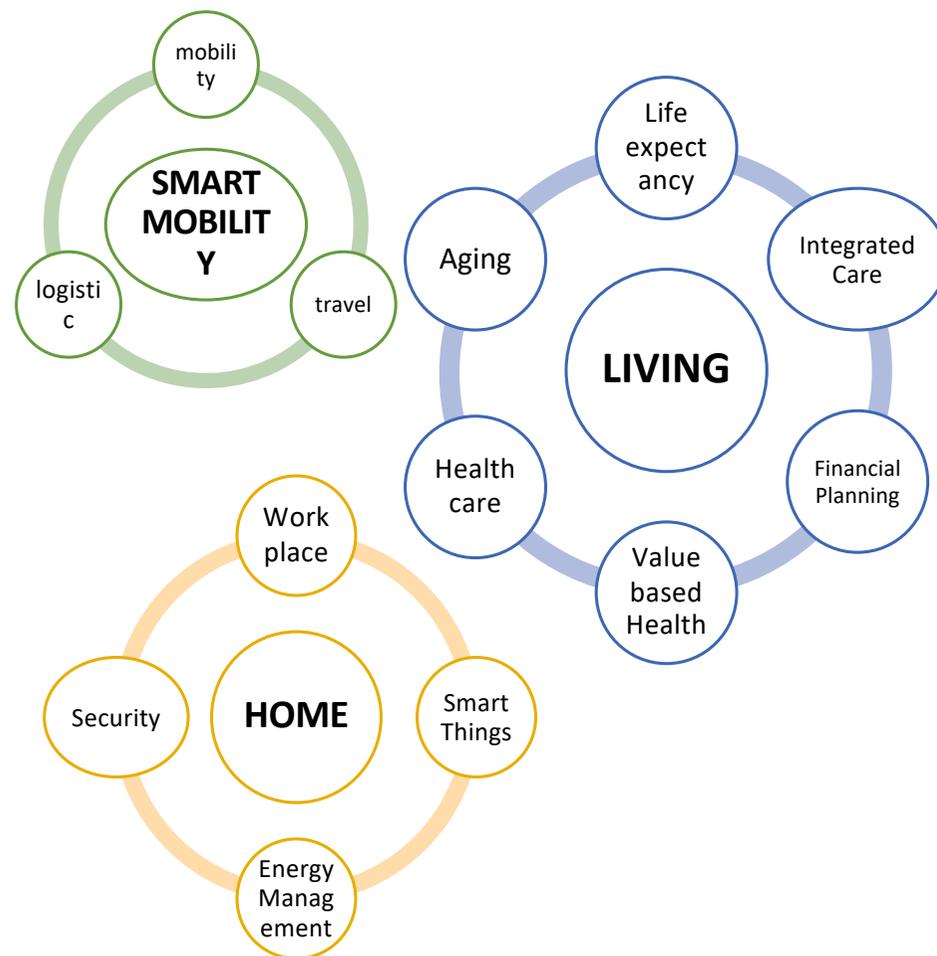
INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

5. Ecosistemi

Partecipare agli ecosistemi è necessario per l'evoluzione del business assicurativo. La parola chiave è cooperazione, sia con i nuovi player del settore che all'esterno (utility, healthcare, mobility).

- Gli ecosistemi abilitano una nuova logica «**customer centric**» per offrire servizi end-to-end che coprano i bisogni del cliente a 360°.
- Si passa da un'ottica di assicurazione come prodotto **all'assicurazione come servizio** offerto all'interno di un ecosistema costruito intorno a un bisogno.
- Net ha sviluppato **Yolo Cyber**, prodotto a tutela del rischio informatico dedicato a PMI e professionisti nato dalla collaborazione tra Net Insurance, il service provider Nethive e il broker digitale Yolo.





XIII

CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

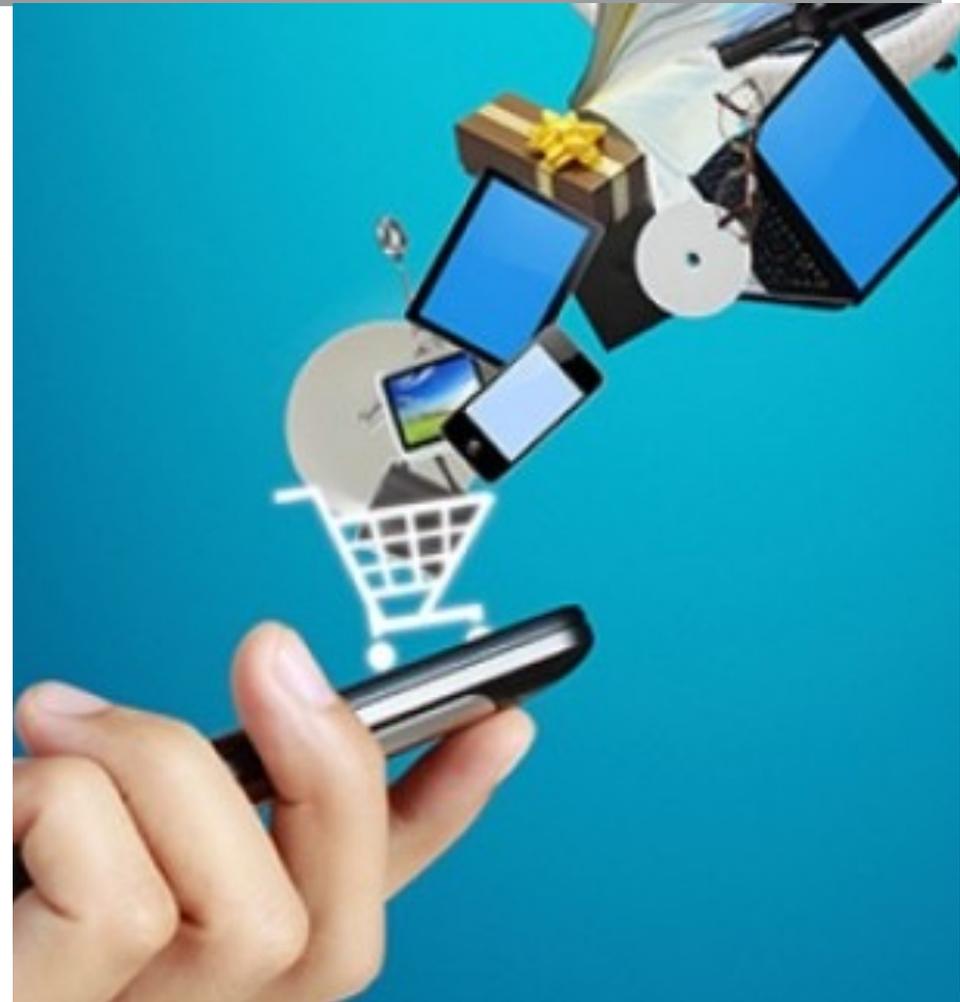
INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

6. Embedded Insurance

L'utilizzo di API consente la condivisione di dati e lo sviluppo di **Incidental Channels** in cui la polizza è *Embedded*, cioè integrata all'interno del processo di vendita di altri **beni o servizi**

- Si stima che entro il **2030** le polizze *Embedded* potrebbero aprire un mercato di oltre **700 miliardi** di dollari solo nel settore della proprietà e degli infortuni.
- Riducono i costi di distribuzione per gli **assicuratori**;
Per i **partner** costituiscono un'integrazione dei propri servizi in ottica *customer centric*
- Le polizze *Embedded* rappresentano uno strumento per ridurre il **protection gap** e aumentare l'accessibilità e la diffusione dei processi assicurativi.



Dati: Simon Torrance "Embedded Insurance: a \$3 Trillion market opportunity"



XIII
CONGRESSO
NAZIONALE
DEGLI
ATTUARI

INNOVAZIONE
TECNOLOGICA
E RISCHI SISTEMICI:
L'ATTUARIO
VALUTATORE
GLOBALE
DELL'INCERTEZZA

ROMA
10-12 Novembre 2021

Roadmap per il futuro

Lo scenario fin qui descritto evidenzia un panorama in cambiamento in cui l'acquisizione, **la gestione e l'utilizzo dei dati avranno un ruolo centrale nel successo dei business model assicurativi.**

Propongo in conclusione una roadmap di quattro punti fondamentali per affrontare questo cambiamento:

- 1. Essere agili:** dare spazio a progetti e tecnologie innovative applicando un approccio alla misurazione di tipo "test-and-learn" (sperimentare e apprendere).
- 2. Fare on-boarding di nuove competenze:** investire in operazioni di re-skilling e collaborazioni con risorse esterne, sviluppando il know-how aziendale relativo al data management.
- 3. Sviluppare strategie Data Driven integrate:** comprendere quali dati sono utili e perché, e costruire proposte di valore per ottenerli. Applicare un approccio integrato alla gestione del dato, che ne permetta prima l'acquisizione e poi l'utilizzo in tutte le aree aziendali, dall'Underwriting fino al Customer Care.
- 4. Approccio etico Ai dati e trasparenza:** per l'acquisizione e il trattamento dei dati sarà fondamentale la creazione di un rapporto di fiducia con il consumatore, basato su un approccio trasparente che abbia come fine il miglioramento dei servizi in ottica *customer centric*.