

Innovazione

ALTERNATIVE 4.0

L'Economia

ASSICURAZIONI DIGITALI POLIZZE INTELLIGENTI, RIMBORSI RAPIDI (FORSE)

Crescono gli investimenti sull'«insurtech». Dalle neonate Yolo e Axieme a Enel X, le società che gestiscono i sinistri con l'intelligenza artificiale

di **Giulia Cimpanelli**

Subire un sinistro è, nella migliore delle ipotesi, una grande seccatura e ottenere il risarcimento dovuto per il danno subito, spesso, è un'ardua impresa. D'altra parte le compagnie assicurative devono tutelarsi dal rischio di truffe e frodi e, per farlo, si sono sempre servite di processi lunghi e laboriosi. A renderli più snelli ed efficaci, sia per l'utente che per l'assicurazione, possono essere tecnologie come l'intelligenza artificiale (Ai). «Le reti neurali — spiega Gianluca Maruzzella, co-fondatore e ceo di Indigo.ai, startup specializzata nel Conversational Ai — sono sistemi di intelligenza artificiale che apprendono concetti in diversi modi, principalmente attraverso testo e immagini. In Indigo.ai abbiamo creato per il gruppo Itas un assistente telefonico virtuale in grado di gestire l'intero traffico telefonico relativo alle richieste di informazioni sui sinistri, al fine di ridurre il carico di lavoro a cui erano sottoposti gli operatori e dotare la compagnia assicurativa di un sistema raggiungibile 24 ore su 24, tutti i giorni». In quattro mesi, questo assistente ha gestito quasi 19 mila telefonate in autonomia, soddisfacendo il 91% delle richieste senza l'intervento umano.

I tre pilastri

Ma l'intelligenza artificiale potrebbe

rivoluzionare l'intero processo gestionale delle assicurazioni con l'automatizzazione di tre pilastri: i sinistri, le proposte commerciali e il riconoscimento di frodi.

«Un problema delle assicurazioni, che si ripercuote sulle tariffe, è quello delle frodi — aggiunge Maruzzella —. Anche queste potrebbero ridursi grazie all'AI che può analizzare le immagini e confrontarle con quanto dichiarato dall'utente. Più dati diamo alla macchina, più questa sarà in grado di riconoscere comportamenti sospetti e approfondire situazioni dubbie. Solo a quel punto entrerebbe in

gioco un perito».

Ora le aziende che offrono servizi innovativi si stanno alleando con le grandi assicurazioni e stanno attirando capitali. Negli ultimi mesi si è assistito a super-round di raccolta nei mercati europei. La compagnia assicurativa digitale tedesca Wefox, per esempio, ha raccolto 650 milioni di euro, l'inglese Bought by Many 350 milioni. Quest'ultima fornisce polizze per animali domestici ed è stata tra le prime ad offrire un servizio di richieste di risarcimento online oltre che l'accesso gratuito alle videochiamate con veterinari.

Negli Stati Uniti, l'insurtech Super ha raccolto 50 milioni di dollari con un round di investimento di Serie C (la

fase finale del finanziamento delle startup). La società punta a rivoluzionare il settore delle assicurazioni per la casa e, a fronte di un contributo mensile, rimborsa le spese per eventuali lavori di manutenzione. L'anno scorso si è poi quotata in Borsa a New York Lemonade, forse la più famosa tra le startup insurtech, finanziata da SoftBank. Opera con chatbot e voicebot e promette di gestire un sinistro in tre secondi. Il processo di sottoscrizione dura al massimo un paio di minuti.

In Italia, però, gli investimenti ancora non decollano: secondo Italian Insurtech Association nel primo semestre 2021 in Europa sono state allocate risorse per 1,8 miliardi, di cui soltanto

una quarantina di milioni nel nostro Paese. «Il nostro obiettivo è far crescere gli investimenti insurtech fino al miliardo nel 2023 e colmare il divario che separa l'Italia dalla virtuosa panoramica internazionale», dice il presidente dell'associazione, Simone Ranucci Brandimarte.



I grandi gruppi

Finalmente alcune grandi aziende si stanno muovendo. Enel X, in collaborazione con il broker digitale Neosurance e la compagnia assicurativa Net Insurance, ha appena lanciato la sua prima assicurazione pay-per-use per la casa: Homix Smart Protection protegge l'abitazione dai furti ed è attivabile contestualmente all'acquisto del Multisensore della gamma Homix, la smart home di Enel X. Il prodotto coniuga i servizi della smart home con quelli assicurativi. Neosurance è una scaleup italiana insurtech e un broker autorizzato in sette paesi Ue, mentre in America e Asia opera come abilitatore tecnologico.

Fra le startup italiane promettenti ci sono poi Yolo e Axieme. Yolo è un gruppo di servizi e d'intermediazione assicurativa digitale: permette di sottoscrivere su base on demand e pay-per-use i prodotti dei maggiori gruppi assicurativi italiani e internazionali. Offre soluzioni assicurative personalizzate completamente online.

Axieme è una social insurance che consente agli utenti di ottenere vantaggi economici in forma di rimborso al momento della scadenza della polizza. Con Axieme si può stipulare un contratto assicurativo in pochi click: gli assicurati virtuosi a fine anno ricevono premi che permettono di ottenere un ulteriore risparmio sulla polizza.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

La startup Indigo.ai ha creato un assistente telefonico virtuale: smaltisce nove richieste su dieci, 24 ore su 24

Con gli algoritmi le frodi possono ridursi: più dati si forniscono alla macchina, più questa riconosce i comportamenti sospetti

Come cambiano le assicurazioni

25%

Del settore assicurativo sarà automatizzato con intelligenza artificiale e con machine learning entro il 2025

50-60%

I processi di back office che verranno automatizzati

Fonte: Insurance 2030 - The impact of AI on the future of insurance, McKinsey, marzo 2021

1,8

miliardi di euro Investimenti di venture capital in Insurtech in Europa nei primi 5 mesi del 2021

0,4

miliardi di euro Investimenti di venture capital in Insurtech in Italia nei primi 5 mesi del 2021

34

Numero di round di investimento superiori ai 2 milioni di euro in Europa nei primi 5 mesi del 2021

Fonte: Italian Insurtech Association, giugno 2021

7

miliardi di dollari investimenti delle compagnie assicuratrici in Insurtech nel mondo nel 2020

Fonte: Insurtech Global Outlook 2021, Ntt Data, maggio 2021