ATTUALITÀ

Innovazioni nella digitalizzazione del mondo assicurativo

di **Fondazione AIDR** · 13 aprile 2021, 13:35

di Luca Angelucci, Responsabile Osservatorio Assicurazioni Crimini Informatici Aidr

La digitalizzazione dei processi e la revisione dei modelli di business iniziata qualche anno ha subito una forte accelerazione con l'avvento della pandemia. Lockdown e distanziamento sociale, hanno infatti in parte stravolto il tradizionale modo di operare delle assicurazioni, storicamente incentrato su colloqui faccia a faccia e sul rapporto di fiducia tra cliente e professionista.

Le compagnie assicurative e le società di consulenza assicurativa stanno attivando linee di assistenza, chatbot, video-consultazioni su vasta scala e piattaforme web dedicate. L'intento è quello di informare i clienti che è possibile acquistare una polizza, segnalare un danno o estendere una polizza, attraverso accesso da remoto ed inviare documenti online. Gli assicuratori stanno anche mettendo in atto procedure semplificate per la stipula di nuovi contratti, con relative guide on-line per semplificarne la comprensione dell'iter da utilizzare. L'ausilio di sistemi digitali nel settore assicurativo, inizialmente intesi solo come strumentazioni di supporto (scatole nere, antifurti satellitari e smart devicies), si è dunque via via ampliato, comprendendo tutta una serie di servizi a supporto del cliente. Questo ha comportato non solo la possibilità di poter garantire maggiore flessibilità, ottimizzando i tempi, ma cosa non secondaria, abbattendo i costi. Proprio per questo, crescono in tutto il Paese gli investimenti nel comparto digitale da parte delle compagnie assicurative.

Abbiamo chiesto un parere al Dott. Mario Calautti, Communication Manager di Assigeco, uno dei principali Corrispondenti dei Lloyd's in Italia, che ci ha evidenziato alcuni aspetti importanti: "anche nel mondo Lloyd's ci siamo già attivati predisponendo delle piattaforme web diversificate per specifico prodotto dove il singolo interessato può accedere senza alcun impegno, ottenere un preventivo gratuito su misura – modulando le garanzie richieste in base alle proprie specifiche esigenze – acquistare e ricevere la polizza direttamente on-line in formato elettronico, il tutto nel

giro di pochi minuti. Con l'effetto ulteriore e fondamentale di velocizzare le tempistiche, di poter definire meglio il profilo di rischio e ridefinire vantaggiosamente per il cliente i premi assicurativi sulla base delle maggiori informazioni fornite."

Mai come oggi abbiamo bisogno del supporto della tecnologia nella nostra vita. Questa nuova dimensione virtuale apporta sicuri vantaggi in una nuova modalità di gestire i rapporti con gli assicurati, velocizzando e facilitando la scelta del prodotto richiesto con una diminuzione dei costi; inoltre anche rispetto ai rischi cyber connessi (violazione, manomissione di dati, interruzione del flusso di dati, ecc) c'è l'impegno comune del mondo assicurativo per garantire continuità e sicurezza. La presenza sul mercato di diverse assicurazioni che operano solamente on-line con fatturati sempre più importanti e con asset societari che includono i colossi del mondo assicurativo danno evidenza del trend che si sta sempre più affermando, per il momento principalmente solo su polizze "linea persona" ma che in futuro potrà essere sviluppato anche in settori assicurativi più tecnici destinati ad aziende.

La crescita per le imprese di assicurazioni sarà fortemente legata agli investimenti nelle infrastrutture informatiche e nelle nuove tecnologie. Solo se sapranno stare al passo con i tempi, le compagnie assicurative riusciranno a mantenersi competitive e redditizie sul mercato. Per fare ciò, sarà imprescindibile per ogni compagnia assicurativa, investire sempre di più sul digitale.

Articolo pubblicato su Istituzioni24: https://www.istituzioni24.it/2021/04/13/innovazioni-nella-digitalizzazione-del-mondo-assicurativo/

© 2026 Istituzioni24