INSURANCE Daily

LUNEDÌ 12 APRILE 2021 N. 1931

PRIMO PIANO

Aon-WTW, riparte l'indagine

È ricominciata l'indagine della Commissione Europea sulla fusione tra Aon e Willis Towers Watson. L'organo comunitario aveva sospeso l'inchiesta lo scorso febbraio, in attesa di informazioni aggiuntive che erano state richieste alle due società: la documentazione, come si legge sulla pagina web dell'indagine, è arrivata lo scorso 9 aprile, facendo muovere nuovamente le lancette dell'orologio. Il verdetto della Commissione Europea è atteso entro il prossimo 12 luglio. Intanto, stando ad alcune testate internazionali, anche l'autorità per la concorrenza di Singapore avrebbe fatto partire una consultazione sull'operazione.

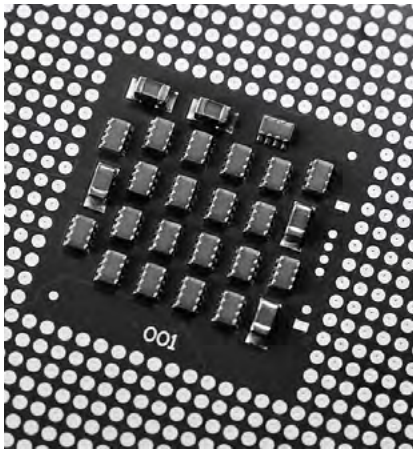
L'indagine della Commissione Europea era iniziata lo scorso novembre, sulla scia dei timori che la nascita di un colosso del brokeraggio da 80 miliardi di dollari possa influenzare la concorrenza e l'innovazione di mercato. In assenza di comunicazioni chiare in materia, indiscrezioni giornalistiche avevano parlato di un remedy pack in cui si ventilava l'ipotesi di un disinvestimento da Willis Re e da Gras Savoye, filiale francese di Willis Towers Watson per venire incontro alle rassicurazioni richieste dalla Commissione Europea. L'annuncio della fusione era arrivato nel marzo del 2020, con l'obiettivo di completare l'operazione nella prima metà del 2021.

Giacomo Corvi

TECNOLOGIE

Che cosa rischiano le compagnie se l'automazione ritarda

L'adozione di soluzioni collegate all'intelligenza artificiale sta prendendo rapidamente piede nelle aziende per la sua capacità di efficientare i processi. Un ambito di applicazione rapida nel settore assicurativo è la gestione dei sinistri



Le soluzioni di R**obotic process automation** (Rpa) avanzate sono anche chiamate soluzioni di **Intelligent process automation** (Ipa), dal momento che, mediante il supporto di applicazioni di *Natural language processing*, *Visual recognition* e *Machine learning*, riescono a risolvere autonomamente anche le situazioni più complesse.

Nonostante la modesta diffusione di questa tipologia di soluzioni nel settore assicurativo, alcuni *player* hanno già integrato sistemi di gestione con intelligenza artificiale, ad esempio, nella gestione dei sinistri e delle richieste degli utenti. In particolare, attraverso tecnologie di Natural language processing, è possibile automatizzare le attività operative che coinvolgono testi scritti e documenti non strutturati come le e-mail dei propri clienti (gestione Pec, gestione reclami, servizi informativi). L'intelligenza artificiale offre soluzioni per riconoscere la tipologia del documento, comprendere il significato del testo, estrapolare le informazioni rilevanti e rispondere in autonomia al messaggio ricevuto in funzione di requisiti e casistiche ben definite. Con riferimento al processo esemplificativo trattato, questa tecnologia permette di ridurre dell'80-90% il tempo di evasione delle richieste e del 25-35% il numero di persone coinvolte nella gestione della posta elettronica[1].

L'uso dell'automazione nei processi aziendali è cresciuto significativamente negli ultimi tre anni e questo dato varia molto a seconda del settore che prendiamo in considerazione. Il settore assicurativo insieme a quello dei servizi finanziari guidano la classifica: circa il 54% dei player nel settore hanno già implementato soluzioni di Rpa, il 25% in più rispetto al 2019 (*Protiviti Global Rpa Survey*). Questa rapida crescita è dovuta alla circostanza che le aziende leader riconoscono una crescente importanza nel focalizzare il proprio tempo in attività a valore aggiunto, eliminando le attività ripetitive che assorbono preziose risorse aziendali, in termini di tempo e, quindi, di valori economici. In media, gli investimenti annuali in tecnologia Rpa valgono circa cinque milioni di euro, con una cifra media dell'investimento che varia tra i 10 e i 20 milioni di euro all'anno per le organizzazioni di grandi dimensioni.

NON È SOLO QUESTIONE DI COSTI

Come rappresentato dal Global Rpa Survey, un sondaggio di 450 *top executive* a livello globale evidenzia i numerosi vantaggi di implementare la tecnologia Rpa: la riduzione dei costi occupa solo l'ultima posizione, a testimonianza che gli altri vantaggi, come la maggiore produttività e qualità del livello di servizio, sono considerati molto più rilevanti come effetti di lungo periodo.

La maggior parte degli executive vede come benefici principali l'aumento della produttività, una posizione competitiva rafforzata e l'aumento della soddisfazione sia dei consumatori sia dei dipendenti.

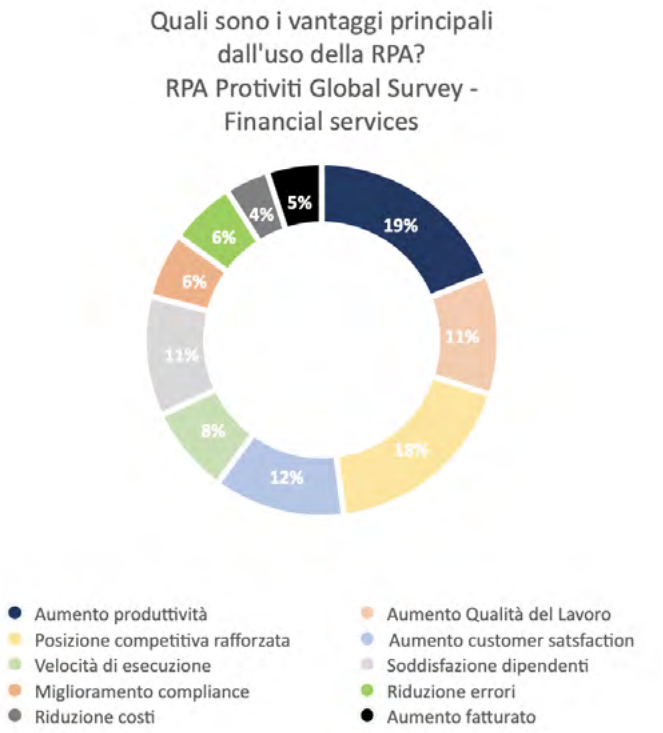
(continua a pag. 2)

INSURANCE Daily

LUNEDÌ 12 APRILE 2021 N. 1931

(continua da pag. 1)

In confronto ad altre *best practice*, l'industria assicurativa non risulta essere ancora così all'avanguardia in merito all'adozione di approcci automatizzati per la gestione dei flussi di lavoro giornalieri; questo non consente alle imprese di sfruttare a pieno le potenzialità di questa tecnologia. Ritardare l'implementazione di soluzioni Rpa/Ipa nell'industria assicurativa comporta rallentamenti nel processo di rafforzamento della propria posizione competitiva all'interno del mercato di riferimento, con conseguente minore efficienza lavorativa e un impatto negativo nel conto economico dovuto ai maggiori costi di gestione. Ad esempio, uno use case significativo per l'industria assicurativa è l'implementazione di una soluzione Ipa per gestire in automatico i sistemi di pagamento dei sinistri: in particolare, una soluzione Ipa applicata a tale processo può portare un aumento della produttività dell'86% e una diminuzione dei costi di gestione del 35%.



SERVONO UN NUOVO APPROCCIO CULTURALE E GESTIRE I RISCHI

Ovviamente, l'adozione di una tecnologia Ipa comporta l'assunzione di alcuni rischi (erogazione di un risarcimento non dovuto), che tuttavia, sulla base degli use case delle aziende che hanno implementato una soluzione di automazione del processo, possono essere considerati ampiamente coperti dai vantaggi ottenibili. Inoltre, i rischi sopra citati possono essere mitigati attraverso l'adozione di soluzioni Rpa sempre più avanzate, che integrano al loro interno modelli di intelligenza artificiale in grado di sostituire nei casi desiderati la soggettività del giudizio umano e ridurre al minimo possibili inconvenienti, come ad esempio comportamenti opportunistici da parte dei dipendenti.

L'implementazione di queste soluzioni di Ipa richiede, innanzitutto, un'attenta valutazione del processo *As-Is*, per identificare le opportunità, i possibili benefici e i rischi di implementare un processo di automazione, superando quindi l'approccio tradizionale del controllo umano su tutte le attività svolte.

Il crescente tasso di adozione di soluzioni Ipa/Rpa negli ultimi anni rende chiara la necessità per le organizzazioni di far evolvere i propri processi verso modalità di gestione più efficienti ed efficaci, al fine di mantenere in futuro il proprio vantaggio competitivo.

L'adozione di una soluzione Ipa (indipendentemente dalla *industry* di riferimento) richiede quindi innanzitutto un approccio culturale organizzativo alla digitalizzazione dei processi, attraverso uno spirito critico mirato all'individuazione di quegli ambiti aziendali che offrono, per loro natura, opportunità di possibile automazione, generando di conseguenza vantaggi organizzativi ed economici per la società.

Infine, i recenti use case di successo evidenziano come un approccio graduale di avvicinamento all'automazione, partendo da processi pilota per poi estendere l'ambito di applicazione, porti a soluzioni che permettano di affrontare il futuro con serenità, facendosi trovare pronti a potenziali cambiamenti che caratterizzeranno l'industry insurance del domani.

***Tamara Devalle**,*
director di Protiviti

[1] *Fonte: Expert System analysis 2020 – Cogito® keynote*

INSURANCE Daily

LUNEDÌ 12 APRILE 2021 N. 1931

INTERMEDIARI

Double S si allea con Acrisure

Il gruppo statunitense acquisisce la società di brokeraggio per dar vita a una partnership industriale e favorire così la crescita delle due realtà

Il gruppo statunitense **Acrisure**, broker assicurativo specializzato anche nella fornitura di servizi fintech, ha acquisito **Double S Insurance Broker**. L'operazione, come si legge in un comunicato stampa, si propone di dar vita a una partnership industriale e favorire così "l'accesso su larga scala per le offerte assicurative al dettaglio di Double S", e fornirà ad Acrisure "una solida piattaforma da cui espandere le sue operazioni di M&A e di assicurazioni al dettaglio in Italia e in tutta Europa". Il valore della transazione non è stato reso noto.

"Double S ha una ricca storia di imprenditorialità, innovazione e servizio clienti", ha commentato **Stefano Sardara**, presidente e amministratore delegato della società di brokeraggio. "In Acrisure – ha proseguito – abbiamo trovato un partner che non solo ci aiuterà a espandere e offrire prodotti e servizi migliori ai clienti, ma che ci permetterà di continuare a operare normalmente senza alcuna discontinuità".

Acrisure ha registrato nel 2020, nonostante le difficoltà legate alla pandemia di coronavirus, ricavi per più di due miliardi di dollari. Completamente posseduta e gestita dai dipendenti, la società ha completato due settimane fa un aumento di capitale da 3,45 miliardi di dollari. L'acquisizione di Double S, prosegue la nota, rafforza la presenza di Acrisure in Europa, iniziata con l'acquisizione di **Beach and Associates** (ora **Acrisure Reinsurance**) e del broker commerciale olandese **Raetsheren**.

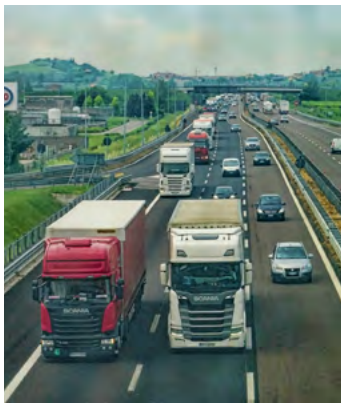
"Stefano e il suo team hanno costruito un'organizzazione fantastica e noi di Acrisure vediamo un'incredibile opportunità in questa partnership", ha affermato **Grahame Millwater**, presidente di Acrisure International e Global Markets di Acrisure. "Double S – ha proseguito – si unisce alle centinaia di altri partners Acrisure per ottenere supporto operativo, economie di scala e l'uso di strumenti di intelligenza artificiale che alimenteranno la crescita e avvantaggeranno i clienti. Ci sono anche grandi passi avanti che Acrisure farà in nuovi mercati come risultato di questa partnership, con grandi benefici per entrambi i partner e, soprattutto, per i clienti".

Giacomo Corvi

MERCATO

Nasce Telepass Assicura

Al via l'agenzia assicurativa, creata in collaborazione con Great Lakes Insurance (gruppo Munich Re): il primo prodotto offerto sarà l'Rc auto



Il gruppo Telepass ha annunciato la creazione di una propria agenzia assicurativa: **Telepass Assicura**. Partner dell'operazione è **Great Lakes Insurance**, compagnia del gruppo **Munich Re**. L'offerta è dedicata ai clienti che hanno fatto di Telepass il proprio compagno nella mobilità quotidiana.

Grazie al dispositivo *Telepass* già installato sulle auto, Telepass Assicura sarà in grado di creare un'offerta assicurativa senza bisogno di installare *black box* aggiuntive né ricorrere alla raccolta di dati tramite *app* o alla compilazione di formulari digitali via web. L'obiettivo, spiega una nota della società, è quello di poter offrire "un servizio assicurativo in modo semplice, veloce e su misura, in primo luogo per i clienti più evoluti di *Telepass Pay*".

Il primo servizio offerto da Telepass Assicura è la garanzia Rc auto, a cui sono abbinabili altre 10 garanzie accessorie, oltre all'*Assistenza stradale* su tutto il territorio europeo e al nuovissimo *Servizio ritardi* di Telepass (nato dalla *partnership* con **Generali Italia**) che permette il rimborso pari al 50% del valore del pedaggio, in caso di gravi rallentamenti nella tratta autostradale percorsa dovuti a incidenti.

Forte della propria esperienza nella gestione dei pagamenti e nell'analisi dei dati, Telepass "vuole fornire soluzioni innovative per i clienti che sceglieranno Assicura e che non usano più solo il tradizionale servizio del telepedaggio, bensì che già accedono regolarmente all'ecosistema di mobilità rappresentato da Telepass Pay e che a fine 2020 ammontavano a circa 700mila unità".

Beniamino Musto

Insurance Daily
Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio alaggio@insuranceconnect.it
Editore e Redazione: Insurance Connect Srl – Via Montepulciano 21 – 20124 Milano
T: 02.36768000 **E-mail:** redazione@insuranceconnect.it
Per inserzioni pubblicitarie contattare info@insuranceconnect.it
Supplemento al 12 aprile di www.insurancetrade.it – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

INSURANCE Daily

LUNEDÌ 12 APRILE 2021 N. 1931

INSURANCE CONNECT TV

NASCE

INSURANCECONNECT.TV

LA TELEVISIONE PER IL SETTORE ASSICURATIVO

Nata con l'obiettivo di **fornire al mondo assicurativo una molteplicità di strumenti di informazione al passo con l'evoluzione delle esigenze di aggiornamento e approfondimento del proprio pubblico**, Insurance Connect presenta il nuovo canale televisivo Insuranceconnect.TV.

Facendo leva sulle più evolute tecnologie, e unendo specializzazione, conoscenza delle dinamiche del mercato e relazioni di eccellenza con i più importanti interlocutori del sistema, **INSURANCECONNECT.TV** si pone come punto di riferimento per lo sviluppo, la fruizione e la condivisione di notizie che riguardano e che in prospettiva potranno coinvolgere il settore assicurativo e la relazione con il cliente, l'evoluzione dei rischi, l'innovazione, la capacità distributiva, le tecnologie e i trend di sviluppo del business.

INSURANCE Daily

LUNEDÌ 12 APRILE 2021 N. 1931

www.insuranceconnect.tv

RIMANETE CON NOI PER SAPERNE DI PIÙ

IC TV

IC

SR SOCIETÀ E RISCHIO
L'INFORMAZIONE PER UN MONDO CHE CAMBIA