

## PRIMO PIANO

## I reclami alle imprese nel 2025

Quanti reclami hanno ricevuto lo scorso anno le compagnie assicurative attive nel mercato italiano? A fare il punto, fornendo documentazione e statistiche dettagliate, è stato ovviamente l'Ivass. Nel comunicato di sintesi, l'autorità di vigilanza spiega che nel 2025 le imprese di assicurazione che operano in Italia hanno ricevuto dai consumatori 107.460 reclami, di cui il 47,5% relativi all'Rc auto, il 40% agli altri rami danni e il 12,5% ai rami vita.

L'Ivass precisa che i reclami si sono ridotti del 5,4% rispetto al 2024 "per effetto essenzialmente della diminuzione di quelli verso le imprese italiane" (-9,5%). Risultano invece in aumento (+15,3%) i reclami verso le imprese estere.

Analizzando i comparti, l'Ivass rileva una apprezzabile flessione nel comparto vita che interessa sia le imprese italiane (-15,4%) sia quelle estere (-9,8%). Quanto al comparto danni, sono aumentati i reclami verso le imprese estere (+12,7% nei rami altri danni e +20,7% nell'Rc auto) mentre si sono ridotti quelli nei confronti di imprese italiane.

Guardando all'esito, il 29,8% dei reclami è stato accolto, l'8% circa si è concluso con una transazione e il 62% è stato respinto. Il tempo medio di risposta da parte delle imprese è stato di 21 giorni, inferiore di oltre la metà rispetto al termine massimo di 45 giorni previsto dalla normativa.

La documentazione completa e la classifica dei reclami verso le imprese sono consultabili sul sito di Ivass, dove sono presenti diverse tabelle interattive che permettono di effettuare comparazioni fra i vari operatori.

**Beniamino Musto**

## MERCATO

## I costi nascosti della salute mentale

**La realtà quotidiana delle persone con problemi psichici non si può ridurre a un conto economico. Ecco perché Zurich, in un suo recente report, ha provato a darne un vero valore, considerando che perdita di benessere e scarsa partecipazione al mercato del lavoro vanno di pari passo con il peso dell'assistenza che si sobbarcano le famiglie**

I costi maggiori dei disturbi mentali non sono inclusi nei bilanci sanitari: si manifestano, in primis, nella perdita di anni di vita sana, nell'onere assistenziale per le famiglie e nella gestione delle difficoltà sul luogo di lavoro.

Negli ultimi anni, la consapevolezza sulla salute mentale è cresciuta, lo sappiamo e lo sperimentiamo. C'è più sincerità e meno imbarazzo a parlarne nei luoghi di lavoro, nelle scuole, in famiglia; certo, un cambiamento positivo ma che ha anche mostrato la carne viva delle lacune nell'accesso ad aiuti veri e ha alimentato una pressione crescente sul mercato del lavoro, già alle prese con tensioni demografiche e fiscali.

È sempre più importante dare un valore, non per forza economico, a questo disagio per capire le priorità. Gran parte del dibattito sulla salute mentale si concentra ancora su ciò che è più visibile: diagnosi, accesso alle cure e spesa sanitaria. Ma questi aspetti raccontano solo una parte della storia: "ecco perché abbiamo pubblicato *Il valore della salute mentale*", un report realizzato da Zurich che mira a "quantificare la realtà quotidiana dei disturbi mentali per le persone, le economie e i sistemi di protezione, inclusi i costi che sfuggono ai sistemi tradizionali, dalla perdita di benessere e di partecipazione al mercato del lavoro all'assistenza", sottolinea **Alison Martin**, ceo life, health & bank distribution di Zurich.

### LE FAMIGLIE SONO LA RETE DI SICUREZZA

In media, hanno verificato gli analisti di Zurich, chi convive con un disturbo mentale perde l'equivalente di circa due mesi di vita sana ogni anno: non si tratta di tempo perso al lavoro, ma di una riduzione delle capacità e delle funzionalità fisiche e mentali generali. Estendendo queste "perdite" all'intera popolazione, è evidente quanto il tema non riguardi solo il concetto di patologia o il suo trattamento, quanto più il funzionamento quotidiano delle persone e la loro qualità della vita.

Spesso, le famiglie e le comunità sono le prime ad assorbire il peso di questa situazione, ben prima dei sistemi sanitari. Nei sei paesi considerati dallo studio, cioè Australia, Cile, Germania, Malesia, Emirati Arabi Uniti e Regno Unito, l'assistenza informale fornita da famiglie e comunità rappresenta uno degli elementi di supporto più importanti ma meno visibili: in Malesia, Cile ed Emirati Arabi, il valore stimato dell'assistenza non retribuita supera la spesa pubblica indirizzata per la salute mentale. Quando il supporto professionale arriva tardi o è frammentato, le



© Pixabay - Pexels

famiglie diventano la rete di sicurezza predefinita, assorbendo le responsabilità assistenziali che i sistemi pubblici non sono in grado di soddisfare su larga scala.

### LAVORO: DA DISAGIO A DISIMPEGNO

Con l'aumentare del carico, questa situazione si ripercuote anche in ambito lavorativo sulle organizzazioni e sui datori di lavoro: l'assenza dal lavoro, soprattutto se prolungata, è visibile e misurabile, ma rappresenta solo una piccola parte dell'impatto economico totale. La perdita maggiore si verifica quando le persone faticano a mantenere un legame con il lavoro, o non riescono mai a stabilirlo.

Nel Regno Unito, ad esempio, poco più della metà (53%) delle persone con un disturbo mentale lavora, rispetto all'82% di coloro che non ne soffrono. Sebbene il divario sia minore in altri paesi, rimane comunque significativo.

L'aspetto più preoccupante, secondo Zurich, è che questi problemi emergono sempre più precocemente. In diversi paesi, i disturbi mentali sono identificati prima che le persone entrino nel mercato del lavoro, soprattutto tra adolescenti e giovani adulti. Il riconoscimento precoce può essere un punto di forza, ma quando il supporto è tardivo o scarsamente integrato nei percorsi di transizione al mondo del lavoro, il disagio iniziale può rapidamente trasformarsi in un disimpegno a lungo termine.

### UNA GRAVE MINACCIA ALLA PRODUTTIVITÀ

Ai datori di lavoro non è certo chiesto di risolvere i problemi di salute mentale dei dipendenti, tuttavia non si possono ignorare cambiamenti nelle prestazioni e nel coinvolgimento delle persone: i team possono assorbire le interruzioni, e le organizzazioni possono gestire assenze prolungate o rientri difficili. Ma per quanto tempo e in che misura?

Se le tendenze attuali dovessero persistere, scrivono gli analisti nella ricerca, entro il 2030 quasi un terzo degli adulti in età lavorativa in Australia e nel Regno Unito soffrirà di un disturbo mentale. Poiché i bisogni un tempo gestiti in modo informale confluiscono nei sistemi sanitari, tutti i paesi si troveranno ad affrontare una sfida comune: conciliare la resilienza personale con i sistemi di protezione e supporto.

Parlando per freddi numeri, i disturbi mentali rappresentano una delle minacce più gravi alla produttività globale e causano una riduzione del potenziale economico attraverso due canali principali: minore partecipazione della forza lavoro e maggiore assenteismo. Le perdite di produttività superano di gran lunga la spesa per l'assistenza: si prevede che l'impatto dei disturbi mentali sull'occupazione varierà da quasi quattro miliardi a 190 miliardi di dollari, l'equivalente dello 0,7% del Pil degli Emirati Arabi Uniti, a oltre il 4% del Regno Unito, raggiungendo il 5% entro il 2030.

### UNA PRESSIONE ANCHE PER GLI ASSICURATORI

La spesa diretta a carico del paziente è una caratteristica distintiva dell'assistenza sanitaria per i disturbi mentali, nei mercati a basso reddito. L'assicurazione privata svolge un ruolo complementare, attraverso assicurazioni sulla vita, protezione del reddito e piani sanitari privati, offrendo un accesso più rapido e una stabilizzazione finanziaria durante i periodi di malattia. Tuttavia, con l'allungarsi dei percorsi di recupero e il ritardo nell'accesso alle cure cliniche, le compagnie si trovano sempre più spesso a dover affrontare le conseguenze a valle della pressione sul sistema. E si ricade sull'assistenza informale, un sostegno guidato dalla comunità, dalle famiglie, in particolare dalle donne nelle famiglie a basso reddito, che svolgono un ruolo centrale: "un maggiore sostegno – chiosano gli analisti di Zurich – potrebbe consentire a più persone di partecipare pienamente al mercato del lavoro e rafforzare la stabilità familiare. In tutti i mercati, il modello è coerente: quando i sistemi sanitari raggiungono la loro capacità massima, l'onere dei costi per famiglie, datori di lavoro, assicuratori e singoli individui aumenta", conclude il report.

Fabrizio Aurilia



Per approfondire su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it):

- [Zurich Italia a sostegno della psicanalisi nelle periferie](#)
- [Hikikomori: cos'è e perché è tanto preoccupante](#)

## RISK MANAGEMENT

## I rischi che fanno crescere

**Lo sviluppo delle nuove tecnologie mette in luce una serie di vulnerabilità e di carenze a cui le imprese intendono porre rimedio dando priorità agli investimenti in questo settore. Le tensioni politiche e commerciali a livello globale definiscono invece un ambiente che richiede profonda conoscenza e capacità strategica. In un contesto così complesso, le aziende cercano la via per rafforzare la crescita**

Per gli imprenditori l'evoluzione è il principale driver di rischio e, in quanto tale, ha implicito in sé il valore stesso dell'opportunità. Chi governa le imprese, più che temere singoli rischi, guarda agli scenari che derivano dai principali trend di cambiamento, a partire dalla tecnologia fino all'ambiente geoeconomico. Per gestire il mutamento e ottenere risultati di crescita, le imprese possono contare solo sulle proprie capacità e scelte strategiche, cercando le opportunità disponibili nella realtà attuale. Con questa logica, nella sua annuale indagine sui rischi percepiti dagli executive a livello globale (condotta con la North Carolina State University), **Protiviti** ha voluto dedicare uno sguardo anche alle opportunità possibili, e quindi alla direzione che i 1500 dirigenti intervistati intendono dare alle imprese che guidano. In sintesi, "innovazione, attività di ricerca e ampliamento dell'ecosistema di alleanze strategiche e partnership diventano leve essenziali per aumentare il valore offerto e arricchire il portafoglio dei servizi, rafforzando al contempo la competitività dell'organizzazione".

### Minacce tecnologiche, la seconda fase

Obiettivo primo dell'indagine sono i rischi temuti dalle imprese nel breve e lungo periodo. Con la prospettiva di due-tre anni, i principali rischi che i top manager temono sono, nell'ordine, le minacce cyber, i rischi di terze parti, la crescita dell'esigenza di nuove competenze per il personale d'azienda in relazione alle nuove tecnologie, l'incapacità della struttura IT di assecondare le attese, le condizioni economiche di contesto. Più che i rischi economici, a prevalere sono quindi le



incertezze per un ambiente di sviluppo e adozione delle nuove tecnologie che porta con sé una serie di incognite. La crescita di questi timori è stata repentina, a indicare l'urgenza di governare al meglio le opportunità delle nuove tecnologie, ora che il loro utilizzo si è fatto più pervasivo nelle imprese: se il rischio cyber si mantiene ai primi posti (oggi prima, era seconda nella rilevazione dello scorso anno), ne emergono altri che nel 2025 non erano stati definiti prioritari, come il rischio di terze parti (era settima), l'esigenza di riqualificare il personale (era nona) e la disattesa delle aspettative, o la maturità, dell'IT (era 13esima).

Per quanto riguarda i risultati della survey nel nostro paese, molti rischi presenti nella classifica italiana rispecchiano la visione globale. Dal confronto, si nota che il rischio di terze parti (al primo posto), lo sviluppo delle competenze, leadership e ricambio del personale (terzo), la disponibilità di manodopera e talenti (quinto), il rischio normativo (sesto) e i cambiamenti sui mercati globali (ottavo) hanno nella top ten italiana posizioni più alte rispetto alla classifica mondiale. I nostri manager citano poi tre minacce che a livello globale sono invece percepite come meno rilevanti: l'aumento del costo del lavoro, le tensioni geopolitiche e l'instabilità politica, l'incertezza relativa alla propria supply chain.

### Gli investimenti vanno su cyber e tecnologia

I temi tecnologici e della cybersicurezza prevalgono perché è ormai imprescindibile la loro centralità per ogni aspetto dell'attività aziendale, tanto da travalicare i confini dell'IT e rientrare in quelli dei consigli di amministrazione.



La cybersicurezza è al primo posto tra le aree in cui gli executive intervistati intendono investire (43% delle risposte) ma la tecnologia è centrale anche nell'efficientamento dei modelli di business (35%) e nella modernizzazione delle infrastrutture (33%).

La spinta al rafforzamento dell'ambiente tecnologico e digitale mette al centro il potenziale dell'AI con i principali fronti di rischio individuati soprattutto nella gestione e sicurezza dei dati, nell'integrazione nei processi aziendali e nella capacità della forza lavoro di mettere a terra la value proposition dell'AI (tutti aspetti prioritari per quasi un top manager su tre).

Nell'insieme, emerge una prospettiva di lungo periodo, con sicurezza, privacy e sviluppo dell'AI che resteranno sfide prioritarie almeno per tutto il prossimo decennio, insieme alla competizione sul mercato.

### Interconnessioni e fattori macroeconomici complicano lo scenario

I rischi di terze parti sono al primo posto in Italia e al secondo nella classifica complessiva, con un balzo in avanti rispetto allo scorso anno che riflette la presa d'atto di una complessità nei sistemi globali che non è transitoria. La dipendenza da terze parti introduce l'incognita di vulnerabilità sistemiche legate alla continuità operativa, alla reputazione, alla compliance e naturalmente al cyber, tanto più preoccupanti quanto più ramificata è la catena di approvvigionamento. Le difficoltà per gli executive riguardano soprattutto la scarsa conoscenza delle realtà dei fornitori e delle relative supply chain. La combinazione di rischi cyber e di rischi di terze parti rende plastica la sottile linea di equilibrio su cui si costruiscono le strategie aziendali: per supportarle, la ges-

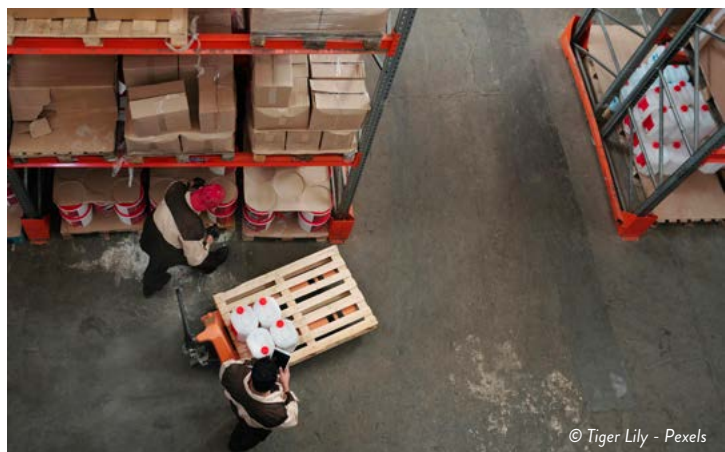
stione del rischio dovrà avere nei suoi punti di forza il monitoraggio continuo, l'analisi delle informazioni e stress test di scenario.

La terza area di criticità più sentita dalle imprese globali sono i rischi macroeconomici. Nel dettaglio, le condizioni più temute sono l'ambiente economico (inflazione inclusa), la disponibilità di manodopera e di talenti, i cambiamenti nel mercato globale e nelle politiche commerciali, l'aumento dei costi del lavoro, l'instabilità politica e geopolitica. Si tratta di minacce che non sono controllabili dalle imprese ma che possono incidere sulle loro strategie e sui risultati, con un impatto sui margini, sulle supply chain, sugli investimenti e sull'accesso ai mercati. La via per le organizzazioni è quella di conoscere approfonditamente gli scenari e navigare il rischio, adottando approcci che aiutino a resistere agli shock e accelerando potenziali opportunità di mercato per farsi trovare con le spalle coperte.

### Ottimismo nella capacità di rafforzarsi

Aver individuato i rischi e le complessità del mercato, non significa per gli executive essere meno ottimisti sulle potenzialità di crescita dalla propria realtà imprenditoriale. Gli intervistati individuano tre principali driver di crescita: il potenziale dei ricavi, lo sviluppo degli ecosistemi e l'espansione in nuovi mercati. La prima voce (69% delle risposte) potrebbe stupire considerando quanto affermato sui rischi e sul contesto globale; in realtà, secondo Protiviti, il dato indica che le imprese hanno mantenuto un approccio di prospettiva che promuove opportunità di innovazione e di crescita nonostante le incertezze. Tra queste rientrano lo sviluppo di ecosistemi (62%), una modalità di collaborazione tra partner che rafforza le visioni e integra le idee e gli strumenti con beneficio comune. La terza opportunità per la crescita è vista nell'espansione geografica, seppure con minore accordo nelle risposte (52%): gli executive considerano l'espansione commerciale come fondamentale per la crescita, seppure nell'ottica di sviluppare i mercati meno soggetti a rischi economici e geopolitici.

Maria Moro



© Tiger Lily - Pexels

Per approfondire su [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it):

- [Wef, spaventano le tensioni internazionali](#)
- [Allianz, preoccupano cyber risk e nuove tecnologie](#)

#### INSURANCE DAILY

Direttore responsabile: Maria Rosa Alaggio [alaggio@insuranceconnect.it](mailto:alaggio@insuranceconnect.it)

Editore e redazione: Insurance Connect Srl – Via Montepulciano, 21 – 20124 Milano

T: 02.36768000 email: [redazione@insuranceconnect.it](mailto:redazione@insuranceconnect.it)

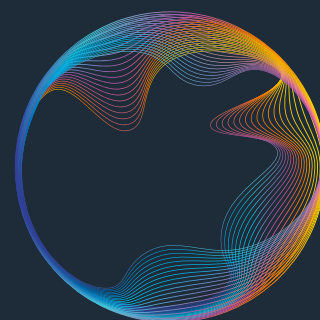
Per inserzioni pubblicitarie contattare: [info@insuranceconnect.it](mailto:info@insuranceconnect.it)

Supplemento al 11 maggio di [www.insurancetrade.it](http://www.insurancetrade.it) – Reg. presso Tribunale di Milano, n. 46, 27/01/2012 – ISSN 2385-2577

## INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2026

11 GIUGNO 2026 | 09:00 - 17:00

Starhotel Ritz – Via Lazzaro Spallanzani, 40 – Milano



Main sponsor

### OPENING SESSION

- |               |   |
|---------------|---|
| 09:00 – 09:30 | ● <b>REGISTRAZIONE</b>  |
| 09:30 – 10:30 | ● <b>TAVOLA ROTONDA – BUSINESS PROPOSITION PER LA PROTEZIONE DI CITTADINI E AZIENDE</b><br>- Daniela D'Agostino, chief property and casualty officer di Unipol<br>- Paolo Ghirri, ceo di Munich Re Italia<br>- Umberto Guidoni, co-direttore generale di Ania<br>- Marco Mazzucco, amministratore delegato di Blue Assistance<br>- Alessandro Santoliquido, responsabile group insurance di UniCredit<br>- Flavio Sestilli, presidente di Aiba            |
| 10:30 – 10:50 | ● <b>VERSO UNA CRESCITA PROFITTEVOLE PER IL SEGMENTO PMI</b><br>- Giuseppe Dosi, head of insurance market di Crif   |
| 10:50 – 11:10 | ● <b>LA CENTRALITÀ DEL CLIENTE TRA STRUMENTI TECNOLOGICI, OFFERTA PERSONALIZZATA E GARANZIA DI VALORE AGGIUNTO</b><br>- Paolo Saccone, head of distribution del Gruppo Helvetia Italia<br>- Nicoletta Ucci, head of digital channel and customer experience di Axa Italia<br>- Generali   |
| 11:10 – 11:30 | ● <b>COFFEE BREAK</b>   |
| 11:30 – 11:50 | ● <b>AI E NUOVI PERCORSI DI INNOVAZIONE</b><br>- Laura Mercurio, head of insurance di Assist Digital  |
| 11:50 – 12:10 | ● <b>TELEMATICA E DATI, UNA SFIDA PER IL SETTORE ASSICURATIVO</b><br>- Eugenio Lamberti, regional leader (SVP) sales Italy di Octo  |
| 12:10 – 13:00 | ● <b>TAVOLA ROTONDA – DAI DATI ALLA QUALITÀ DI PRODOTTI, PROCESSI E SERVIZI</b><br>- Giuseppe Benincasa, direttore generale di Aniasa<br>- Marco Brachini, direttore marketing, brand & customer experience di Sara Assicurazioni<br>- Gianfranco Bono, group data office-data governance di Reale Mutua<br>- Andrea Ghizzoni, managing director insurance di Facile.it<br>- Gianfilippo Lena, amministratore delegato di Telepass Assicura<br>- Zurich * |
| 13:00 – 14:00 | ● <b>LUNCH</b>  |

ASSIST  
DIGITAL

BLUE  
ASSISTANCE

CLAIM EXPERT

CRIF  
Together to the next level

IDENTIFAI

OCTO

Official sponsor

ACB  
Associazione Categoria Brokers

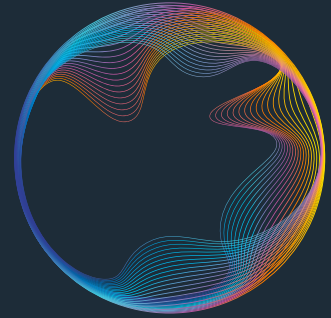
\* Invitato a partecipare

ISCRIVITI AL CONVEGNO

SCARICA IL PROGRAMMA



## INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2026



11 GIUGNO 2026 | 09:00 - 17:00

Main sponsor

ASSIST  
DIGITAL

BLUE  
ASSISTANCE

CLAIM EXPERT

CRIF  
Together to the next level

IDENTIFAI

OCTO

Official sponsor

ACB  
Associazione Categoria Brokers

### 14:00 - 14:50 SESSIONE TEMATICA

#### AGENTIC AI E OPERATIONAL AI

- Potenzialità, applicazioni concrete e benefici attesi da sistemi di intelligenza artificiale su cui si gioca l'innovazione del settore assicurativo sia sul piano strategico che organizzativo, in termini di analisi dei dati, valutazione degli scenari in cui operare, capacità decisionali, potenziamento dei processi operativi e del livello di automazione aziendale.

14:00 - 14:50 – **TAVOLA ROTONDA – AI E OPERATIONAL AI: QUALI RISULTATI POSSIBILI?**

- Grazia Amato, operations manager di Relyens Italia
- Umberto Guidoni, co-direttore generale di Ania
- Amir El Saidi, direttore business factory di Sara Assicurazioni
- Simone Tarchiani, chief commercial officer di Unipol
- Carlo Matteo Viganò, program lead GenAI di Axa Assicurazioni

### 14:50 - 15:50 SESSIONE TEMATICA

#### CLAIMS MANAGEMENT

- Il settore assicurativo sta procedendo nello sviluppo di ecosistemi legati alla mobilità, al property e alla salute: una serie di progettualità che includono l'evoluzione del servizio e dei network da proporre al cliente, il coinvolgimento di partner, oltre che la focalizzazione sul valore dei dati e di tutti gli aspetti organizzativi e operativi. In questo contesto sono molti i valori, le tecnologie, le competenze in grado di tradursi in qualità del servizio in ambito claims management.

14:50 - 15:10 – **CUSTOMER EXPERIENCE E PRESIDIO DEL RISCHIO: LE NUOVE SFIDE NELLA GESTIONE DEI SINISTRI**

- Marco Castaldo, co-founder di IdentifAI
- Gianmarco Di Campi, ceo di Claim Expert

15:10 - 15:50 – **TAVOLA ROTONDA – LA GESTIONE DEI SINISTRI COME VALORE PER IL CLIENTE**

- Luigi Baccaro, direttore sinistri di Sara Assicurazioni
- Barbara Buralli, direttore sinistri e contenzioso di Intesa Sanpaolo Assicura
- Cristiano Andreoli, manager sinistri large e contenzioso di Prima Assicurazioni
- Marco De Dominicis, responsabile operation sinistri di Unipol
- Ferdinando Scoa, direttore sinistri e servizi del gruppo Assimoco
- Generali
- Zurich \*

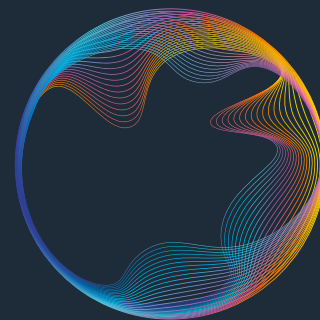
\* Invitato a partecipare

ISCRIVITI AL CONVEGNO

SCARICA IL PROGRAMMA



## IC INSURANCE CONNECT INNOVATION SUMMIT 2026



11 GIUGNO 2026 | 09:00 - 17:00

Main sponsor

ASSIST  
DIGITAL

BLUE  
ASSISTANCE

CLAIM EXPERT

CRIF  
Together to the next level

IDENTIFAI

OCTO

Official sponsor

ACB  
Associazione Categoria Brokers

### 15:50 - 17:00 SESSIONE TEMATICA

#### RAMO DANNI

- La complessità dei rischi e il moltiplicarsi delle minacce per cittadini e aziende impongono alle compagnie di far evolvere l'offerta assicurativa attraverso l'integrazione di servizi diversificati, la tecnologia, l'utilizzo di piattaforme dedicate, modelli commerciali e distributivi che sappiano combinare semplicità e specializzazione. Tra le proposte più concrete, spiccano l'assicurazione parametrica e l'embedded insurance, due frontiere che esprimono elementi di innovazione per il settore assicurativo, la distribuzione, il cliente.

- 15:50 - 17:00 – TAVOLA ROTONDA – STRATEGIE DI SVILUPPO E INNOVAZIONE PER IL RAMO DANNI
- Matteo Comi, presidente dell'Unione Agenti Axa
  - Marco Cuffia, responsabile direzione tecnica danni di Reale Mutua
  - Barbara Pepponi, direttore danni di Groupama Assicurazioni
  - Alessandro Viale, direttore commerciale e sviluppo offerta persona di Intesa Sanpaolo Protezione
  - Luigi Viganotti, presidente di Acb
  - Generali
  - Zurich \*

\* Invitato a partecipare

ISCRIVITI AL CONVEGNO

SCARICA IL PROGRAMMA