

## SOLUZIONI PER LA CRESCITA PROFITTEVOLE

•••••  
29 NOVEMBRE 2018 - MILANO

The Westin Palace,  
Piazza della Repubblica, 20

9.00 - 13.15

# Il ruolo della tecnologia per la gestione dei clienti, della produzione e del risk management

**Renzo Giovanni Avesani**, *Chief Innovation Officer, Unipol Group*

**Marcello Zacchetti**, *Head of Insurance Analytics, Gruppo Cattolica*

**Gianmarco Tosti**, *Italy Country Manager & Head of Corporate Risk and Broking, Willis Towers Watson*

**Francesco Daboni**, *Responsabile Danni, Insurance Consulting and Technology Italia, Willis Towers Watson*

## Tre principali trend globali stanno influenzando il settore assicurativo

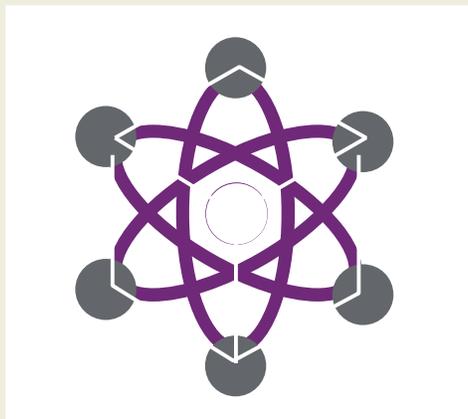
 **1**

**Nuovo paradigma  
d'interazione (social)**



 **2**

**Trasformazione del  
Rischio**



 **3**

**Accelerazione  
#...tech**



SEMPLICITA', trasparenza

**FIDUCIA**

**Autodeterminazione**

Personalizzazione

**IMMEDIATEZZA**

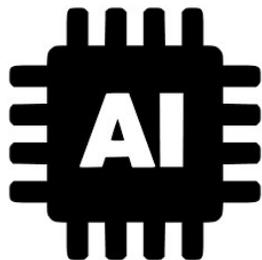
**IMPATTO**

## Con avanzamenti tecnologici sta evolvendo la natura dei rischi e come si misurano

- Rischi multipli, misurabili, e con fonti interconnesse
- La trasparenza sul rischio sta aumentando
- La condivisione e la mutualizzazione del rischio stanno aumentando
- Maggiore frammentazione del rischio
- “Shared economy” e i modelli P2P hanno diverse conseguenze riguardo al trasferimento dei rischi
- Gestire il rischio non è più un business a bassa frequenza: c’aspettiamo una valutazione del rischio ed un pricing fatto su misura in tempo reale
- Dal risarcimento del danno a come ridurre il rischio sottoscritto: i clienti chiedono un maggior numero di servizi al fine di ridurre il rischio, es. telematics



## Si prevede che queste tecnologie emergenti abbiano un effetto a medio termine sull'industria delle assicurazioni

Icona	Descrizione	Esempi di applicazioni assicurative	Tempistica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo dell'informatica per svolgere attività e prendere decisioni che storicamente hanno richiesto l'intelligenza umana, es. machine learning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Copertura automatizzata e risk matching</b></li> <li>Rilevamento delle <b>frodi</b></li> <li><b>Chatbots</b> per l'interazione con il cliente</li> </ul>	oggi 
	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'interconnessione di migliaia di dispositivi che li consente di inviare e ricevere dati che possono essere analizzati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilità di <b>nuovi dati</b> per determinare il costo dei rischi, alcuni dei quali precedentemente non assicurabili</li> <li><b>Monitorare rischi e sinistri in tempo reale</b></li> </ul>	 breve / medio termine
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un immutabile registro digitale nel quale vengono trascritte le transizioni attraverso il "consenso distribuito"</li> <li>Tramite l'esecuzione di protocolli informatici, può essere esteso per emettere 'smart contracts' in automatico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raccolta d'informazioni <b>sicura, fidata ed incorruttibile</b></li> <li>I contratti smart sono usati per <b>aumentare l'efficienza e ridurre i costi</b> associati al policy lifecycle e nella gestione dei sinistri, es. <b>parametric insurance</b></li> <li>Permettono lo sviluppo di modelli di <b>assicurazione P2P</b></li> </ul>	 breve / medio termine

## Abbracciare il cambiamento: dalla nuova tecnologia ai nuovi prodotti e modelli

 <b>Intelligenza Artificiale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Deep machine learning, cognitive analytics</li> <li>▪ Data lakes, insights, AH/E&amp;S</li> </ul>
 <b>Blockchain</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizzazione autonoma decentralizzata</li> <li>▪ Disintermediazione e Trasparenza</li> <li>▪ Smart contracts</li> </ul>
 <b>Internet of Things</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trasparenza del rischio</li> <li>▪ Prodotti e processi autoregolati</li> <li>▪ Real-time data streaming</li> </ul>
 <b>Next Gen Big Data &amp; Analytics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Volume, Velocità, Varietà, Variabilità</li> <li>▪ Veridicità</li> <li>▪ Unstructured, voice, facial, behavioural</li> </ul>
 <b>The Sharing Economy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ P2P, shared economy, modelli di business ibridi</li> <li>▪ Crowdsourcing</li> <li>▪ Risk transfer, nuovi modi per mutualizzare i rischi</li> </ul>
 <b>Social media e network economics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Social media</li> <li>▪ Dati non strutturati ed indicatori indiretti</li> <li>▪ Echo-chambers e “realtà alternative”</li> </ul>

## Abbracciare il cambiamento: dalle nuove tecnologie ai nuovi prodotti e modelli



### Intelligenza Artificiale

- Deep machine learning, cognitive analytics
- Data lakes, insights, AH/E&S



## Abbracciare il cambiamento : dalle nuove tecnologie ai nuovi prodotti e modelli



### Blockchain

- Organizzazione autonoma decentralizzata
- Disintermediazione e Trasparenza
- Smart contracts

*John Hancock*  
the future is yours

**Allianz**   
Allianz Risk Transfer *Nephila*

**DYNAMIS**  
A PEER TO PEER INSURANCE COMPANY

   
CONSENSYS BLOCKAPPS

ACORD  
**SCOR**

**InsurETH**  


*trai*  
 **uport**

  
**INSURECRYPT**

**SURE.**

众安保险  
ZhongAn Insurance

 **ChainThat**  
Blockchain Innovation

**B3i**

 everledger  **BLOCKVERIFY**

**BitTRADE**  
**LABS**  
Blockchain Solutions

**BITHEALTH**

**HealthNautica.com**

民生保險  
MINSHENG INSURANCE

 **saldo.mx**

 **ai gang**

 **DNA.Bits**

+

**factom**

# Abbracciare il cambiamento : dalle nuove tecnologie ai nuovi prodotti e modelli



## Internet of Things

- Trasparenza del rischio
- Prodotti e processi autoregolati
- Real-time data streaming

2013

2014

2015

2016

## AMODO

## Abbracciare il cambiamento : dalle nuove tecnologie ai nuovi prodotti e modelli



### Next Gen Big Data & Analytics

- Volume, Velocità, Varietà, Variabilità
- Veridicità
- Unstructured, voice, facial, behavioural



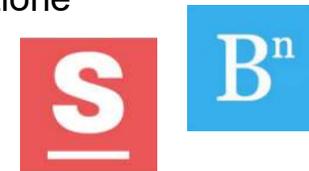
HM Government



Concordat and Moratorium on Genetics and Insurance



- Dati destrutturati
- Data lakes e AIs
- Assicurazioni On-demand necessitano cognitive big-data
- **Segmentazione del rischio**
- Cambiamento nella catena di distribuzione
- Servizi che mitigano il rischio in tempo reale
- Comportamento del cliente versatile



- **“The dark side” dell’analytics predittivo**
- **Più o meno assicurabile?**

**AMODO**

## Abbracciare il cambiamento : dalle nuove tecnologie ai nuovi prodotti e modelli



### The Sharing Economy

- P2P, shared economy, modelli di business ibridi
- Crowdsourcing
- Risk transfer, nuovi modi per mutualizzare i rischi



## Abbracciare il cambiamento : dalle nuove tecnologie ai nuovi prodotti e modelli



**Social media e  
network economics**

- Social media
- Dati non strutturati ed indicatori indiretti
- Echo-chambers e “realità alternative”

**WeSURA**

**Allianz** 

**{ CARPE DATA**



**DIGITAL FINEPRINT**

**Admiral**

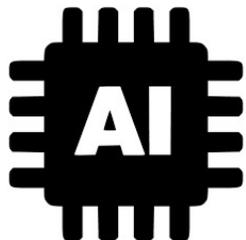
**LIFE INSURANCE  
PORTAL**

**MetLife**

**facebook.**

## Forte slancio contro il cambiamento da parte dei partecipanti tradizionali nella catena del valore

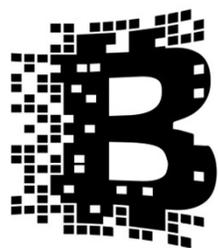
### Principali ostacoli



- **Mancanza di comprensione dei processi interni e dell'infrastruttura**
  - Per rischi complessi, ci sono una moltitudine di permutazioni che necessitano di essere comprese e registrate
- La raccolta di **dati in modo uniforme** è limitata
- **Consolidamento di dati disparati** in modo che l'AI possa interpretarli



- Quantità crescenti di dati **richiedono una potenza computazionale** significativa per l'interpretazione
- I wearables / prodotti sono ancora in fase di sviluppo
- **Data security per grandi volumi di dati** è limitata
- Limitazioni nell'interpretazione dei dati



- **Need scale;** finchè tutti non saranno su un unico sistema, è impossibile da usare
- **Need scope;** blockchain lavora su tutte le parti della catena di valore e su tutte le attività. Tutto deve essere automatizzato / standardizzato prima che blockchain possa essere implementato. Necessita di "oracle" sicuri.
- è complesso replicare con algoritmi e smart contracts il concetto di sottoscrizione tradizionale

*Il più grande ostacolo è l'inerzia dell'industria e l'avversione al rischio*