

## RELAZIONE

di Michèle Rodoni, membro del Comitato direttivo dell'ASA e CEO La Mobiliare  
Evento **Conferenza stampa annuale dell'ASA 2022**  
Data 2 febbraio 2022  
Luogo Zurigo

### **La digitalizzazione del settore assicurativo: un'opportunità per il settore e per la clientela, in un quadro legislativo adeguato**

*Fa stato la versione orale*

Gentili signore, egregi signori,

se avessimo affrontato una pandemia qualche anno fa, questa conferenza stampa sarebbe stata semplicemente annullata. Dall'avvento di Internet nel 1991, la rivoluzione digitale ha profondamente modificato la società e le nostre abitudini. Tutti noi ne beneficiamo. I cambiamenti tecnologici sono diventati sempre più rapidi e, con la pandemia, il ritmo è divenuto ancora più sostenuto. Questa pandemia è stata l'acceleratore per diversi settori dell'economia.

#### **Ha influito anche sul settore assicurativo?**

Ovviamente ha toccato anche noi. Mentre alcuni settori dell'economia sono stati colpiti duramente dal coronavirus e hanno dovuto introdurre il lavoro ridotto per i propri collaboratori, o, peggio, licenziarne una parte, noi assicuratori abbiamo mantenuto i nostri effettivi di personale. Anzi, abbiamo fatto anche di meglio: li abbiamo aumentati!

In qualità di attori economici solidali, ci siamo assunti le nostre responsabilità e, dall'estate 2020, abbiamo offerto posti d'apprendistato supplementari. Al contempo, abbiamo continuato, nei limiti del possibile, a promuovere i nostri apprendisti a impiegati. Non dimentichiamoci che i collaboratori con una solida formazione rappresentano uno dei principali fattori di successo di un'azienda. Ciò vale in particolare nel settore delle assicurazioni.

L'apprendimento permanente acquisisce sempre più importanza, soprattutto alla luce del cambiamento demografico. Proprio per questo motivo le assicurazioni private investono molto nella formazione delle nuove leve. Oltre agli apprendistati, le assicurazioni offrono degli stage ai diplomati delle scuole universitarie. In questo

modo formano degli specialisti qualificati e contribuiscono al futuro della loro compagnia e di tutto il settore. Attualmente, sono in formazione presso le compagnie di assicurazione più di 2000 apprendisti e stagisti.

## **Lavoriamo in modo diverso**

Se da un lato la pandemia fortunatamente non ha avuto un impatto negativo sui nostri effettivi, dall'altro ha avuto delle ripercussioni sul nostro modo di lavorare. In questi ultimi anni, abbiamo investito molto nella trasformazione digitale.

La crisi sanitaria ci ha mostrato improvvisamente i considerevoli progressi che avevamo già fatto. In effetti, avevamo già sviluppato e adottato nuove forme di lavoro. È per questo che per noi è stato possibile passare al telelavoro molto rapidamente.

Come settore delle assicurazioni, siamo infatti riusciti a continuare le nostre attività durante questi due anni. I nostri clienti non hanno notato cambiamenti, interruzioni o peggioramenti nella qualità delle nostre prestazioni.

Abbiamo fornito consulenze ai nostri clienti mediante videoconferenze, abbiamo organizzato riunioni virtuali, abbiamo evaso rapidamente i casi di sinistro facendo ricorso, se necessario, agli strumenti tecnologici. Le videochiamate, ad esempio, ci permettono di valutare un sinistro semplice senza doverci spostare.

In risposta al bisogno di consulenza personale dei nostri clienti, abbiamo anche ripreso il ritmo degli incontri, sia a casa loro, sia nelle nostre agenzie.

Inoltre, il settore svizzero delle assicurazioni ogni giorno versa ai suoi clienti in media circa 140 milioni di franchi di rendite e prestazioni per sinistri. Lo facciamo dal nostro ufficio o in telelavoro; questi due metodi sono ormai collaudati e funzionano perfettamente. Tutto questo dimostra che il settore delle assicurazioni ha già fatto grandi progressi nella digitalizzazione.

Per noi, che mettiamo la soddisfazione del cliente al centro delle nostre preoccupazioni, è essenziale che le nostre prestazioni siano rimaste costantemente a un livello elevato e che i nostri clienti non abbiano risentito della crisi.

## **La digitalizzazione: un valore aggiunto per la clientela**

Gli strumenti tecnologici sono importanti perché ci aiutano a migliorare il nostro servizio alla clientela. In che modo? La digitalizzazione offre nuove possibilità: i clienti possono contattarci in modo digitale 24 ore su 24. Le chatbot permettono di elaborare dei processi semplici in modo completamente automatizzato. Anche la gestione dei sinistri è più efficace. Grazie ai software basati sull'intelligenza artificiale, le prestazioni vengono pagate rapidamente e al valore giusto. La tecnologia aiuta a prevenire e ad identificare un numero maggiore di casi di frode nonché a limitare il più possibile i pagamenti di sinistri ingiustificati: questo permette di evitare gli aumenti di premi che avrebbero un impatto negativo su tutti gli assicurati.

Questa trasformazione digitale non riguarda solo i processi, bensì anche i prodotti. Siamo entrati nell'era della personalizzazione delle assicurazioni. Grazie ai mezzi tecnologici performanti, possiamo ottimizzare i nostri prodotti. E sono proprio i clienti a trarne dei vantaggi, perché i prodotti vengono adattati al loro profilo, ai loro rischi e alle loro esigenze. Poiché l'assicurazione si basa sul principio di solidarietà, è essenziale trovare il giusto equilibrio tra solidarietà e individualizzazione.

Infine, la digitalizzazione dei nostri processi e prodotti ha un impatto sulla sostenibilità. Le nuove tecnologie permettono per esempio di ridurre la stampa sistematica di polizze o fatture; tutto ciò contribuisce a tutelare l'ambiente.

Come vedete, la digitalizzazione rappresenta un'opportunità: per noi e per i nostri clienti.

## **E per quanto riguarda la distribuzione?**

Dall'avvento di Internet, si prevedeva per il settore delle assicurazioni una conversione alla distribuzione digitale. Queste previsioni si sono rivelate sbagliate, almeno fino ad ora e in Svizzera. Le agenzie rivestono tuttora un ruolo molto importante e lo manterranno.

Presso La Mobiliare, completiamo costantemente la nostra rete di agenzie e sedi locali con offerte digitali.

Sappiamo che il 90% dei nostri clienti desidera avere accesso ai nostri servizi sia su Internet, sia mediante gli esperti locali. Grazie alla tecnologia, la nostra clientela può contattarci in ogni momento e ovunque. La maggioranza degli svizzeri preferisce poter scegliere il canale di comunicazione. Continueremo pertanto ad offrire questa scelta tra il digitale e l'analogico per rispondere alle esigenze dei nostri clienti.

In generale, i clienti passano regolarmente dall'internet al loro consigliere. Il consumatore è mobile, autonomo e in continua evoluzione. Ciò che cerca è la «convenienza»: semplicità, rapidità ed efficacia. Ad ogni interazione, i

nostri clienti scelgono la modalità di comunicazione che preferiscono e sta a noi assicuratori adattarci alle loro esigenze ed aspettative.

Ovviamente, queste aspettative evolvono di pari passo con le nuove possibilità tecnologiche. 30 anni fa chi avrebbe pensato di poter scattare una foto a un sinistro con un semplice cellulare? Oggi è ovvio.

Per un rapporto di successo con il cliente, occorre guadagnarsi la sua fiducia e per farlo è fondamentale porre le sue esigenze al centro delle nostre preoccupazioni. Questa filosofia rimane valida, anche, o soprattutto direi, nell'era digitale. Ogni assicuratore procede in maniera diversa per sfruttare le nuove opportunità, però tutti lo fanno con lo stesso obiettivo: la soddisfazione del cliente.

**Passiamo all'ambito della legislazione. In una frase direi:**

**Sì a una legislazione moderna adattata alle esigenze del mercato**

Il settore evolve, ogni assicuratore approfitta delle condizioni quadro esistenti per estendere o trasformare individualmente i propri modelli operativi.

Una cosa è certa: la digitalizzazione ha bisogno di condizioni quadro favorevoli per estendersi.

Questo vale anche per il quadro legislativo del settore delle assicurazioni, che attualmente è uno dei settori maggiormente regolamentato. L'insieme delle disposizioni previste contribuisce a tutelare i clienti, in quanto i prodotti assicurativi sono complessi.

La Svizzera dispone di una legislazione moderna in materia di assicurazioni: la LCA è stata oggetto di revisione, la legge sulla protezione dei data è stata adeguata e la LSA è in fase di adozione. Queste leggi rispondono alle esigenze attuali e la nostra associazione le sostiene. Potenziano i diritti degli assicurati facendo chiarezza anche sui loro obblighi e consentono di elaborare i contratti in modo adeguato all'era digitale.

Permettetemi di fornirvi **qualche esempio**:

**La legge riveduta sul contratto d'assicurazione (LCA)** è entrata in vigore quest'anno. Quest'ultima prevede nuovamente di un diritto di recesso ordinario e un diritto di revoca di 14 giorni.

**La legge sulla sorveglianza degli assicuratori (LSA)** è attualmente in discussione al Parlamento. Accogliamo con particolare favore l'allentamento delle regole relative alla creazione di nuovi modelli operativi innovativi, che include anche attività non direttamente legate alle assicurazioni; penso qui agli ecosistemi.

Per la nostra associazione è chiaro che il rapporto costi-benefici di una regolamentazione deve essere equilibrato. Le disposizioni esecutive devono astenersi dall'aggiungere norme supplementari che ostacolerebbero le attività delle imprese.

Una sovraregolamentazione non porta beneficio a nessuno. Buone condizioni quadro rendono costante la competitività degli assicuratori e ne beneficiano sia l'economia sia la società nel suo insieme.

Vorrei ancora coprire un argomento fondamentale per noi assicuratori: **l'intelligenza artificiale**, che nei prossimi anni rivestirà un ruolo sempre più importante nei nostri modelli operativi. Oggi, i requisiti legali in questo ambito sono ampiamente trattati nella legge sulla protezione dei dati.

In questo contesto è essenziale che tutti i fornitori siano trattati allo stesso modo, siano essi assicuratori tradizionali o nuove insurtech.

Questo è il caso oggi e non deve cambiare.

Come avrete certamente capito, la nostra associazione è a favore di una legislazione semplice ed efficace. Ci impegniamo per una regolamentazione che favorisca una sana concorrenza tra i modelli operativi e i prodotti. Questo principio deve rimanere il filo conduttore di tutti i lavori legislativi.

In compenso, riteniamo che in determinate circostanze lo Stato può e deve rivestire un ruolo importante impegnandosi in un partenariato. Alcuni rami dell'assicurazione hanno bisogno della cooperazione dello Stato per potersi evolvere. Si pensi, ad esempio, al pool danni naturali: una soluzione partenariale unica al mondo che si è dimostrata valida a più riprese fin dalla sua creazione nel 1953. Riteniamo importante applicare l'approccio dei partenariati tra il settore pubblico e quello privato ad altri rischi maggiori.

I cyber attacchi, le penurie di energia elettrica o le pandemie rappresentano rischi maggiori con cui dobbiamo convivere. Solo delle soluzioni congiunte tra settore pubblico e privato sono in grado di aumentare la resilienza della Svizzera. Ciò è essenziale per l'economia e per la società.