

# giornale delle Assicurazioni

N. 1 GENNAIO - FEBBRAIO 2026 | € 5  Newspaper  
Micro

## VITTORIO LERCARI

*Il futuro del settore dei sinistri assicurativi passa da semplificazione, visione sistemica e integrazione tra intelligenza umana e artificiale*

### ANTINCENDIO

*Dopo i fatti di Crans-Montana arriva una polizza obbligatoria per i locali e i pubblici esercizi?*

### APPALTI E CAUZIONI

*Garanzia provvisoria, fine degli automatismi punitivi: la giurisprudenza italiana recepisce la svolta dell'UE*



# L'AI conversazionale ridisegna la relazione tra assicurazioni e clienti

**I**mmagina di essere un cliente assicurativo. Chiami il numero verde alle 11 di sera per una domanda urgente sulla tua polizza. Dopo 20 minuti di attesa, una voce registrata ti dice che gli uffici sono chiusi. Domani, forse, riproverai. Ma cosa succederebbe se invece ricevesti una risposta istantanea, precisa e personalizzata? È la realtà che le migliori compagnie assicurative stanno costruendo oggi con l'AI conversazionale.

Nel settore assicurativo i prodotti sono diventati una commodity con la competizione che si concentra sempre più sul prezzo. Esiste però una nuova strada per preservare i margini e allo stesso tempo andare incontro alle necessità degli utenti, lavorare sulla fiducia e rapidità con le quali ci si interfaccia con i propri clienti. Fiducia e competenze sono da sempre i principali pain point che hanno impattato negativamente sulla qualità della relazione cliente/assicurazione. L'intelligenza artificiale conversazionale rappresenta uno dei principali acceleratori per un cambio di rotta, portando l'industria verso un modello completamente diverso: più loyalty, maggiori interazioni e

un incremento delle transazioni.

## **Il mercato si muove velocemente, i clienti di più**

Il mercato globale dell'AI nel settore assicurativo ha superato i 10 miliardi di dollari nel 2025 e crescerà fino a 59,5 miliardi entro il 2033. Questa non è una semplice speculazione, è il riflesso di risultati concreti: dalla riduzione dei costi operativi tra il 20% e il 40% all'incremento della crescita nei premi fino al 15% fino al miglioramento nell'accuratezza dei reclami. (fonte insurance thought leadership) Il dato più rilevante? L'82% delle compagnie assicurative che adottano l'intelligenza artificiale stanno incorporando anche GenAI. Rimanere fuori da questa dinamica non è più un'opzione strategica, è un rischio di marginalizzazione competitiva. Si è passati da assistenti ruled-based ad assistenti virtuali che non seguono script ma comprendono il contesto, colgono le intenzioni di chi li usa e ricordano la storia del cliente. Sono proprio le interazioni a fare la differenza, se una persona rimane in media tra i 5 e i 10 secondi su una pagina web, la rapidità con cui

ottiene le informazioni cambia la probabilità che questo diventi un cliente.

Nel 2025 molti ruoli di customer service sono stati affidati a sistemi intelligenti, il trend proseguirà anche nel 2026 dove si prevede che un terzo delle principali compagnie assicurative avrà impiegato AI agent su almeno tre funzioni core. Se nel passato erano le aziende insurtech a guidare l'innovazione, oggi sono anche le grandi compagnie a farlo. È il caso di Zurich il cui chatbot per i reclami gestisce molte delle richieste, riducendo i tempi di elaborazione e mantenendo un Net Promoter Score di 80.

## **Al sapiens: la cooperazione tra agent**

Il singolo assistant è utile ma la coordinazione di molteplici agenti intelligenti, ognuno specializzato in una funzione, fa la differenza. Un sistema automatizza il triage dei reclami e coordina periti e servizi di riparazione, un altro identifica clienti in scadenza e suggerisce polizze complementari, un terzo valuta il rischio durante la sottoscrizione. Insieme, trasformano l'intera esperienza cliente.

In Asia troviamo Ping An ad aprire la strada. Il colosso assicurativo cinese, ha gestito 1,5 miliardi di interazioni AI nel 2024 che rappresentano l'80% del volume totale di customer service. Nel panorama occidentale, gli assicuratori nella lista Fortune 500 stanno già dismettendo i sistemi legacy di policy administration a favore di AI copilots. Il messaggio per i C-level è univoco: il differenziale competitivo non è più l'accesso alla tecnologia ma è la velocità e la qualità dell'implementazione.

#### **La governance: da vincolo a vantaggio**

L'AI sta venendo adottata in misura sempre maggiore da qui l'esigenza di un controllo più stringente da parte degli organi governativi. L'EU AI Act entrerà pienamente in vigore il 2 agosto 2026, i sistemi AI ad alto rischio richiederanno governance documentata, testing continuo e attenzioni sulla cybersecurity. Le sanzioni sono significative: fino a 15 milioni di euro o il 3% del fatturato globale. Le compagnie che costruiscono oggi governance robuste attraverso inventari dei sistemi, audit indipendenti e oversight umano documentato si troveranno in vantaggio

competitivo quando la regulatory scrutiny si intensificherà sui competitor meno preparati.

#### **La conoscenza diventa azione**

Il salto di qualità arriva quando l'AI "studia" le fonti giuste come policy, documenti, pagine web, Q&A, materiali di prodotto e le rende consultabili. Qui entra in gioco il modello RAG (Retrieval-Augmented Generation) utile per aumentare accuratezza e coerenza rispetto alle fonti. Questa è la logica che guida soluzioni come **Sagbar AI Agent**, assistenti addestrati su fonti proprietarie, con dashboard di monitoraggio e controllo qualità delle risposte ed un impianto di sicurezza basato su segregazione dati e opzione di deployment on-premise. Sagbar è l'agente AI di **Tinexta**

#### **Innovation Hub (Tinexta Group)**

che trasforma il patrimonio informativo aziendale come policy, documentazione normativa, materiali di prodotto in risposte precise, disponibili in tempo reale tramite linguaggio naturale.

#### **Il momento è adesso**

L'Insurance Journal evidenzia come, nel 2026, l'AI conversazionale diventi uno standard competitivo per chi punta alla crescita digitale. La domanda non è più "se" implementare AI agent ma è "con quale velocità riusciamo a farlo senza compromessi sulla compliance." ■