

GenAI nel settore assicurativo

Executive summary

- **Chi ha paura della GenAI? Mentre gli esperti prevedono sostanziali effetti economici positivi dall'ascesa dell'intelligenza artificiale generativa, l'opinione pubblica non è altrettanto ottimista.** Nel nostro sondaggio condotto su oltre 6.000 persone in Austria, Francia, Germania, Italia, Polonia e Spagna, il 36% ha espresso preoccupazione per i rischi presentati dall'IA, con il 46% che si aspetta che l'IA riduca il numero di posti di lavoro disponibili (contro il 33% che si aspetta che l'IA aumenti il numero di posti di lavoro disponibili). Inoltre, più della metà di tutti gli intervistati (51%) ritiene che il divario di competenze e le disuguaglianze potrebbero aumentare con l'espansione dell'IA in tutti i settori, con gli intelligenti che diventano più intelligenti e gli altri che vengono lasciati indietro. Solo il 21% degli intervistati è ottimista sui benefici dell'IA per le proprie economie.
- **Tuttavia, riteniamo che i timori che l'IA possa causare una massiccia perdita di posti di lavoro nel settore assicurativo sono esagerati.** Essendo un settore guidato dai dati come pochi altri, il settore assicurativo in particolare ha un potenziale significativo per l'automazione e il miglioramento della produttività. Le applicazioni di intelligenza artificiale possono integrare e potenziare le competenze dei dipendenti e sono in grado di migliorare l'efficienza, la soddisfazione dei clienti e l'individuazione delle frodi. Ciò potrebbe portare a una riduzione della manodopera, ma i modelli economici suggeriscono solo una modesta correlazione tra l'aumento della produttività e la riduzione della manodopera nel settore assicurativo: un aumento dello 0,622% della produttività produrrebbe solo una riduzione dell'1% della manodopera.
- **In effetti, la tempistica del progresso dell'IA sembra essere fortunata.** Coincide con i cambiamenti demografici, ovvero l'invecchiamento della popolazione e la riduzione della forza lavoro, che potrebbero portare a una carenza di manodopera in molti settori, compreso quello assicurativo. Aumentando la produttività e automatizzando le attività di routine, l'IA potrebbe aiutare il settore a combattere questa sfida incombente.
- **Con l'aumento dell'adozione dell'IA, sarà fondamentale trovare un equilibrio tra innovazione e regolamentazione.** Mentre molti sostengono una regolamentazione rigorosa dell'IA per evitare danni, altri sottolineano la necessità di mantenere la competitività. I politici e i leader del settore devono affrontare queste sfide per sfruttare il potenziale dell'IA e rispondere alle preoccupazioni della società.

Chi ha paura della GenAI?

Nell'ultimo decennio, il modo in cui lavoriamo ha subito una profonda trasformazione, dall'attenzione per la diversità, l'equità e l'inclusione (DEI) al cambiamento degli stereotipi di carriera tradizionali, fino alla prioritizzazione dell'apprendimento permanente e della riqualificazione, per citarne alcuni. La pandemia ha anche dato il via a una rivoluzione del lavoro a distanza che si è rivelata quasi impossibile da invertire. Ora, con la promessa di una maggiore produttività portata dall'intelligenza artificiale generativa (GenAI), la domanda più scottante è: quale sarà il futuro del mercato del lavoro?

Gli esperti ritengono che la GenAI avrà implicazioni davvero trasformative per le nostre economie, dando un impulso sostanziale alla crescita. Ad esempio, Goldman Sachs prevede che l'adozione della GenAI aumenterà il PIL globale del 7% (circa 7 miliardi di euro) e porterà a un aumento della produttività annuale del +1,5% negli Stati Uniti nel prossimo decennio. McKinsey prevede che la GenAI produrrà una spinta ancora più consistente, pari a 16-24 miliardi di euro, per l'economia globale.¹

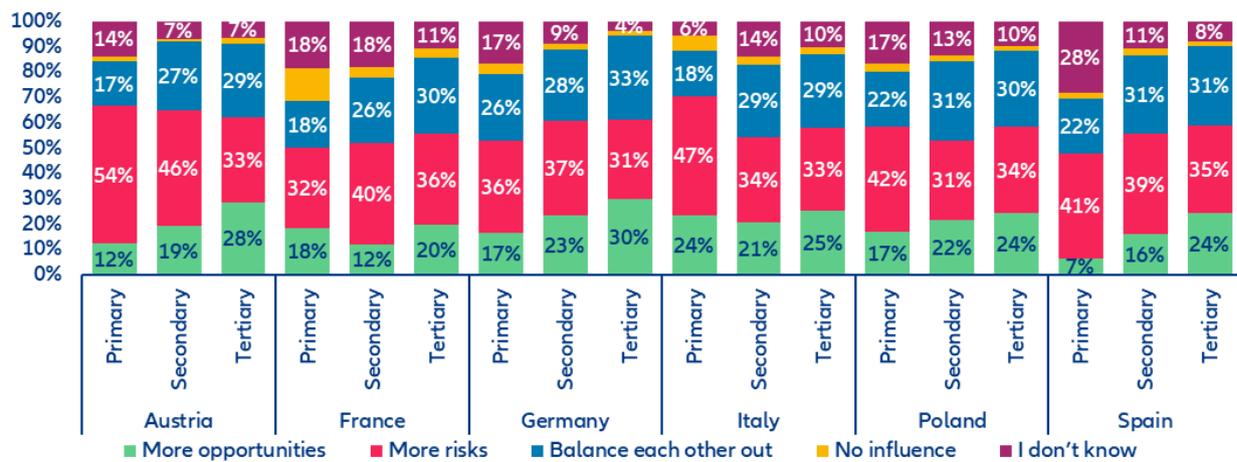
Tuttavia, l'opinione pubblica rimane molto meno ottimista. All'inizio di quest'anno abbiamo chiesto a oltre 6.000 persone in sei Paesi europei (Austria, Francia, Germania, Italia, Polonia e Spagna) quale fosse il potenziale impatto dell'IA sulle loro economie, sui loro posti di lavoro e sui loro salari.² La maggior parte di loro (36%) ritiene che l'IA comporti più rischi che opportunità, mentre il 29% ritiene che i rischi e le opportunità si bilancino. Solo il 21% si è dimostrato più ottimista, ritenendo che l'IA porterà benefici alle loro economie. L'ottimismo dei nostri intervistati è risultato positivamente correlato al loro livello di istruzione, il che significa che più alto era il livello di istruzione dichiarato, più era probabile che credessero negli sviluppi positivi che l'IA avrebbe portato alle loro economie. Tuttavia, anche tra gli intervistati con un buon livello di istruzione prevale lo scetticismo (Figura 1).

Figura 1: Chi ha paura dell'IA?

¹ Acemoglu, D. (2024). The Simple Macroeconomics of AI. MIT. Link: <https://economics.mit.edu/sites/default/files/2024-04/The%20Simple%20Macroeconomics%20of%20AI.pdf>

² Allianz Pulse 2024: What unites and separates the demos of Europe

Secondo lei, come influirà l'IA sull'economia del [suo paese]? L'IA risveglierà più possibilità o più rischi nell'economia?



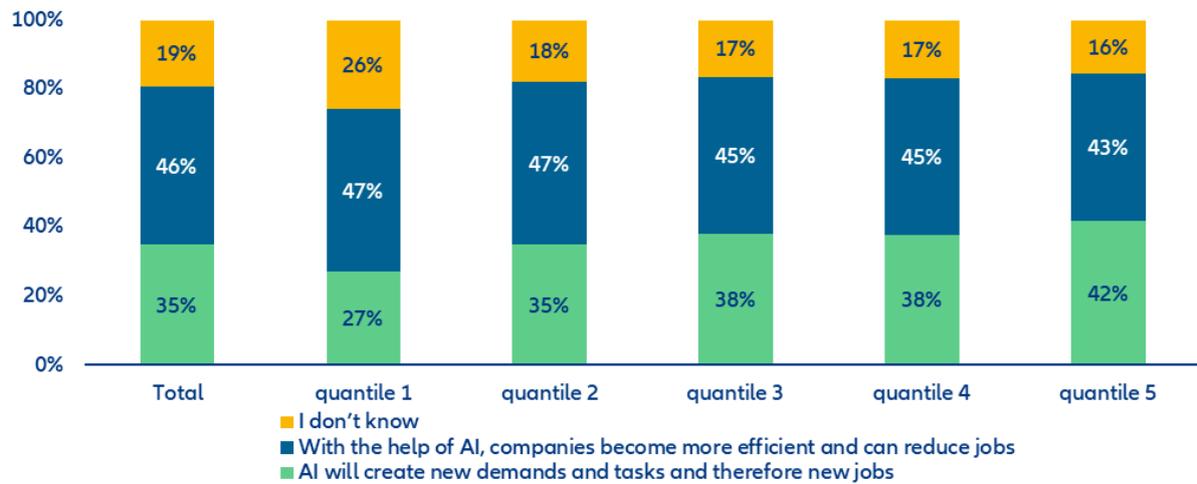
Fonte: Allianz Research

Gli intervistati erano anche preoccupati per l'impatto dell'IA sui posti di lavoro. Il FMI prevede che il 60% dei posti di lavoro sarà interessato dalla rivoluzione dell'IA. Poiché l'IA migliora la produttività, alcuni di questi posti di lavoro potrebbero essere sostituiti, ma si creeranno anche nuovi ruoli. Infatti, i dati di LinkedIn mostrano che la quota di descrizioni di lavoro che menzionano l'uso dell'IA è aumentata di oltre due volte in Austria, Francia, Germania, Italia e Spagna dall'introduzione della ChatGPT nel novembre 2022. Allo stesso tempo, gli investimenti in strumenti GenAI sono saliti alle stelle: gli investimenti globali di venture capital nel primo trimestre del 2024 sono stati pari a 2,7 miliardi di euro, mentre gli investimenti totali in GenAI per il 2023 sono stati di circa 20 miliardi di euro, guidati principalmente da due giganti tecnologici che hanno rappresentato i tre quarti di tutti gli investimenti tra di loro.

In generale, gli intervistati sembrano credere che l'IA porterà a una riduzione dei posti di lavoro: il 46% degli intervistati ha affermato che l'IA renderà i lavoratori più efficienti, consentendo alle aziende di ridurre i posti di lavoro. In confronto, il 35% ritiene che l'IA creerà nuove esigenze, compiti e ruoli. È interessante notare che gli intervistati appartenenti alla categoria a basso reddito sono più propensi a credere che l'IA ridurrà i posti di lavoro: solo il 27% di questo gruppo prevede che l'IA creerà nuovi posti di lavoro. Al contrario, il 42% di coloro che appartengono al quintile di reddito più alto (quintile 5) si aspetta che l'IA crei nuovi posti di lavoro (Figura 2).

Figura 2: Chi riesce a vedere il lato positivo dell'IA?

Secondo lei, come influirà l'IA sul mercato del lavoro del [suo Paese]? L'IA diventerà un killer di posti di lavoro o un creatore di posti di lavoro? Quota di intervistati, in %



Fonte: Allianz Research

La maggior parte degli intervistati (51%) ritiene inoltre che il divario di competenze e le disuguaglianze possano aumentare con l'IA, con un pessimismo che aumenta con l'età. Ma anche tra gli intervistati più giovani prevale nettamente l'opinione che la GenAI accentuerà le disparità: gli intervistati temono chiaramente che gli intelligenti diventino più intelligenti mentre gli altri rimarranno indietro (Figura 3).

Tuttavia, le ricerche di accademici come Erik Brynjolfsson, uno dei principali ricercatori nel campo dell'economia digitale, suggeriscono che la GenAI potrebbe effettivamente colmare il divario di prestazioni e apprendimento tra lavoratori altamente e scarsamente qualificati. Utilizzando i dati di 5.179 agenti di assistenza clienti, Brynjolfsson e il suo team hanno scoperto che l'accesso agli strumenti di IA aumenta la produttività (misurata in termini di problemi risolti per ora) in media del 14%, con un miglioramento del 35% per i lavoratori alle prime armi e poco qualificati, anche se con un impatto minimo sui lavoratori esperti e altamente qualificati. Brynjolfsson e i suoi coautori dimostrano che il modello di IA diffonde le migliori pratiche dei lavoratori più abili e aiuta i nuovi lavoratori a scendere lungo la curva di esperienza. Inoltre, hanno scoperto che l'assistenza dell'IA migliora il sentiment dei clienti, aumenta la fidelizzazione dei dipendenti e può portare all'apprendimento dei lavoratori.³ Pertanto, l'adozione della GenAI dovrebbe avere un effetto di livellamento sui salari, almeno all'interno delle singole aziende.

Figura 3: Chi beneficerà dell'IA?

³ Brynjolfsson, E. et al. (2023). Generative AI at Work. NBER. Link: <https://danielle-li.github.io/assets/docs/GenerativeAIatWork.pdf>

Secondo lei, in che modo l'IA influenzerà i salari nel [suo Paese]? L'IA aumenterà o diminuirà la disuguaglianza di reddito? Quota di intervistati, in %



Fonte: Allianz Research

L'IA e il settore assicurativo

Essendo un settore guidato dai dati come pochi altri, le assicurazioni potrebbero beneficiare di un'ampia gamma di applicazioni e casi d'uso dell'IA in grado di aumentare la produttività. Ad esempio, l'analisi predittiva potrebbe supportare le strategie di marketing, con un'offerta personalizzata attraverso nuovi canali. L'analisi in tempo reale e l'analisi dei big data potrebbero migliorare lo sviluppo dei prodotti e consentire servizi assicurativi e di rilevamento dei rischi basati sull'uso. I processi automatizzati e le raccomandazioni personalizzate sui prodotti potrebbero migliorare le vendite e la distribuzione. Un maggiore coinvolgimento migliorerebbe il servizio clienti e l'amministrazione delle polizze, portando a una valutazione e a una liquidazione più rapide dei sinistri, nonché a una migliore individuazione delle frodi e, a sua volta, a un'assicurazione più equa ed efficace dal punto di vista dei costi. Tutto ciò porterebbe, in ultima analisi, a una maggiore soddisfazione dei clienti, a un aumento dell'efficienza e a potenziali nuovi flussi di reddito (tabella 1).

Tabella 1: Casi d'uso dell'intelligenza artificiale nella catena del valore assicurativo

	Marketing	Product Development	Sales & Distribution	Underwriting	Customer service & policy administration	Claims management
Use cases	<ul style="list-style-type: none"> Predictive analytics Automated demand analysis 	<ul style="list-style-type: none"> Analytics of customer preferences Product innovation 	<ul style="list-style-type: none"> Tailored product advice Sales process automation 	<ul style="list-style-type: none"> Image analysis Natural language processing (NLP) 	<ul style="list-style-type: none"> Predictive analysis Voice recognition NLP Risk prevention and mitigation 	<ul style="list-style-type: none"> Prediction of claims patterns Image recognition Anomaly/fraud detection
Benefits	<ul style="list-style-type: none"> New marketing channels Tailored outreach 	<ul style="list-style-type: none"> Accurate pricing Tailored products Rapid product adjustment 	<ul style="list-style-type: none"> Reducing sales costs, this enhancing affordability 	<ul style="list-style-type: none"> Improved quality/speed of risk analysis including complex risks 	<ul style="list-style-type: none"> Personalized service Improved customer engagement Increased resilience of insureds 	<ul style="list-style-type: none"> Accurate claims assessments Fraud reduction Faster responses

Fonti: Associazione di Ginevra, adattato da Eling et al. e da Accenture, Allianz Research.

La chiave per ottenere questi vantaggi non è sostituire i dipendenti con strumenti di IA, ma utilizzare l'IA per integrare e potenziare le loro competenze. Ciò richiede investimenti massicci per la riqualificazione, per mantenere i dipendenti aggiornati e per prepararli a nuovi tipi di lavoro. In primo luogo, l'adozione dell'IA non riguarda la riduzione dei costi, ma la creazione di nuove esperienze per i clienti. L'aumento della produttività è un corollario.

Ma questa sarà una sfida enorme. Finora non molte aziende sembrano aver gestito le nuove tecnologie in questo modo, come dimostrano i dati macro: Nonostante le trasformazioni digitali degli ultimi decenni, la produttività complessiva del lavoro è in calo in Europa occidentale da prima della pandemia. Per misurare la produttività nel settore assicurativo, consideriamo i premi lordi emessi in euro per il mercato totale (vita, salute, danni e infortuni) per il numero di dipendenti del settore assicurativo nelle economie selezionate, utilizzando i dati del CEDEFOP (Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale) e il nostro rapporto annuale Allianz Global Insurance Report⁴. Nel confronto tra il 2010 e la fine del 2023, la produttività del lavoro è aumentata in tutti i Paesi, ma l'incremento è stato più marcato in Germania, Spagna e Austria rispetto a Italia, Polonia e Spagna (Figura 4).

In prospettiva, sulla base delle previsioni sul lavoro del CEDEFOP e delle nostre prospettive assicurative, prevediamo un'accelerazione della crescita della produttività del mercato assicurativo in generale, con i Paesi dell'Europa meridionale che supereranno la crescita dei loro vicini settentrionali. Questo è in parte il risultato dei nostri modelli di previsione che prevedono una ripresa dei mercati del ramo vita, trainata dall'aumento dei tassi, con un leggero beneficio per i mercati dell'Europa meridionale che sono stati duramente colpiti durante il precedente decennio di rendimenti bassissimi. Valutando poi come l'aumento della produttività indotto dalle tecnologie GenAI potrebbe influire sul mercato del lavoro (si veda l'Appendice 2 per la metodologia), scopriamo che un aumento dello 0,622% della produttività comporterebbe una diminuzione dell'1% della manodopera per mantenere stabile la produzione assicurativa in termini di premi lordi emessi.

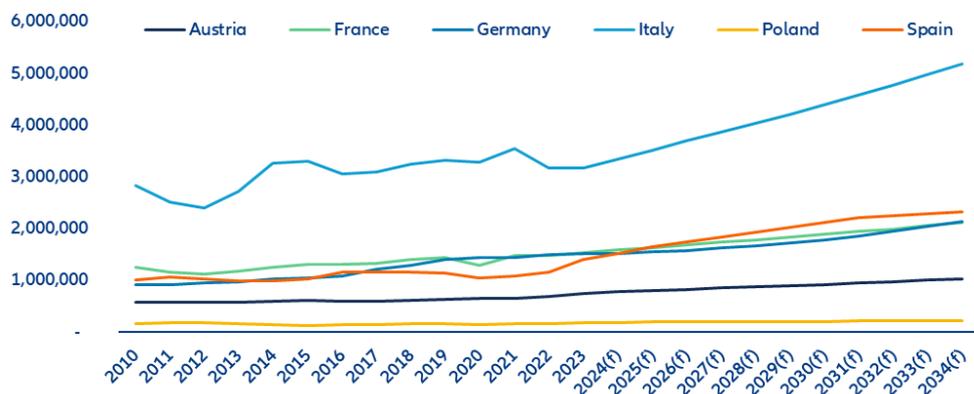
Tuttavia, è bene tenere presente che le stime di crescita della produttività dell'IA potrebbero essere esagerate, in quanto basate sulle prime prove di compiti facili da apprendere. Alcuni degli effetti futuri deriveranno da compiti difficili da apprendere, in cui vi sono molti fattori dipendenti dal contesto che influenzano il processo decisionale e nessuna misura oggettiva dei risultati da cui apprendere le prestazioni di successo. Di conseguenza, l'economista Daron Acemoglu

⁴ [Allianz Global Insurance Report 2024: Transformative years ahead for the insurance sector.](#)

prevede che l'aumento della produttività totale dei fattori nei prossimi 10 anni potrebbe essere più modesto, inferiore allo 0,55%.

Figura 4: Tempi migliori in vista

Premi lordi emessi in euro, in rapporto ai dipendenti delle compagnie di assicurazione

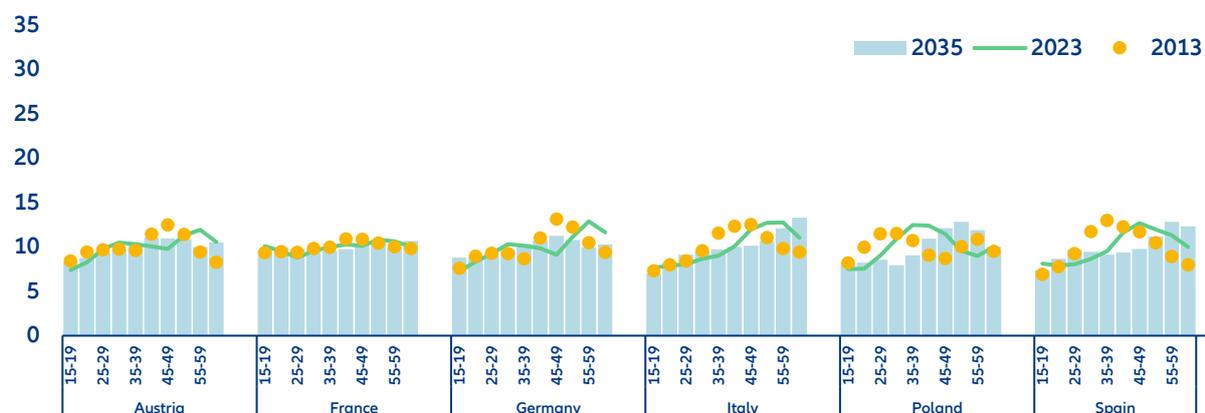


Fonti: CEDEFOP, Allianz Research

Infine, l'IA potrebbe aiutare anche il settore assicurativo, tra gli altri, ad affrontare la sfida incombente della contrazione della forza lavoro e dell'invecchiamento della popolazione (Figura 5). Una nostra precedente ricerca ha dimostrato che la popolazione in età lavorativa nell'UE-27 si ridurrà del 20% fino al 2050. Italia, Spagna e Germania saranno colpite ancora più duramente dal cambiamento demografico. Solo per le quattro maggiori economie, puntare sull'immigrazione richiederebbe un afflusso di 100.000-500.000 lavoratori immigrati all'anno.⁵ In questo contesto, l'accelerazione e l'adozione di strumenti di automazione nell'UE potrebbe liberare parte della forza lavoro per riqualificarla verso settori che avranno bisogno di più lavoratori, come l'assistenza sanitaria, le professioni legate alle materie scientifiche e altri ruoli ad alta qualificazione.

Figura 5a: La contrazione del centro

Popolazione in età lavorativa (15+) per gruppo di età, percentuale sul totale in %

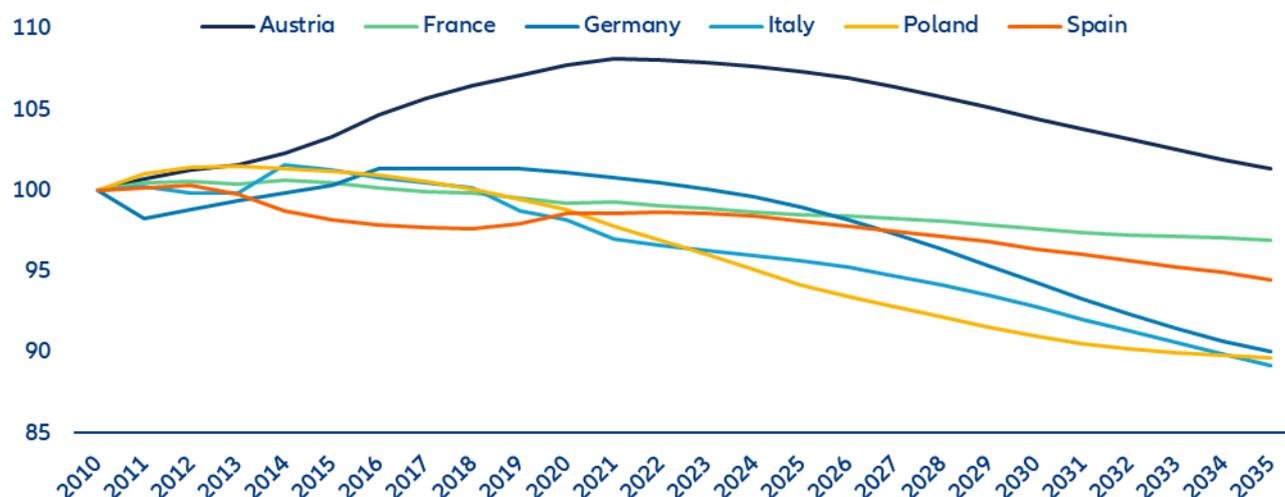


Fonti: CEDEFOP, Allianz Research

⁵ [European labor markets: Migration matters](#)

Figura 5b: Il totale in diminuzione

Popolazione in età lavorativa tra i 25 e i 64 anni, indice 2010=100



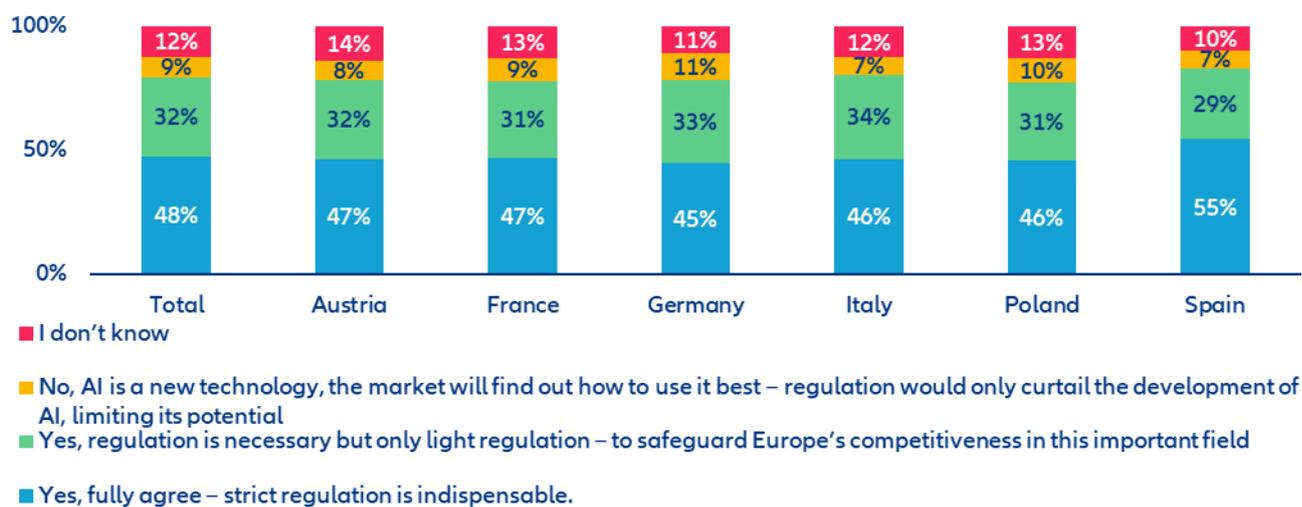
Fonti: CEDEFOP, Allianz Research

La strada da percorrere

Sarebbe ingenuo pensare che tutti i nuovi progressi tecnologici possano solo aumentare il benessere. Infatti, Dan Ariely, un importante scienziato comportamentale, sostiene che la GenAI è come un'autostrada: si può andare più veloci, ma si può anche rimanere bloccati in un ingorgo. Alcuni dei nuovi compiti creati dall'IA possono effettivamente non portare alcun vantaggio competitivo se l'adozione è diffusa o possono addirittura avere un valore sociale negativo se utilizzati per falsificazioni profonde o manipolazioni di Internet. Il Dilemma di Collingridge afferma che la previsione dei cambiamenti tecnologici è un problema duplice. Da un lato, c'è una sfida informativa, poiché gli impatti non possono essere previsti finché la tecnologia non è ampiamente sviluppata e diffusa. Il secondo è un problema di potere, poiché una volta che la tecnologia è radicata nella società è difficile controllarla o sviluppare politiche per contenerla. Anche se questo potrebbe essere vero, dovremmo almeno prepararci alle incognite note. Il 48% degli intervistati nel nostro sondaggio ritiene che una regolamentazione rigorosa sia indispensabile sulla scia della rivoluzione GenAI, mentre il 32% si preparerebbe a salvaguardare la competitività dell'Europa in questo importante settore. Si tratta di un equilibrio delicato che i politici e il settore privato devono saper gestire, tanto più che meno del 10% ritiene che un approccio "laissez-faire" sia la strada migliore da percorrere. La GenAI è troppo importante per lasciarne lo sviluppo ai soli giganti tecnologici (Figura 6).

Figura 6: Chi comanda nell'IA?

L'IA è una tecnologia di uso generale, che può fare del male o del bene. Pertanto, i governi dovrebbero regolamentarla rigorosamente per proteggerci dalle applicazioni dannose. Quota degli intervistati, in %



Fonte: Allianz Research

Appendice 1

- Responsabilità generale per i metodi:

Allianz Research, Allianz SE

- Pianificazione ed estrazione del campione:

Qualtrics

- Gruppi target intervistati:

Popolazione austriaca residente in Austria, di età pari o superiore ai 18 anni.

Popolazione francese residente, di età superiore ai 18 anni, in Francia

Popolazione tedesca residente, di età superiore ai 18 anni, nella Repubblica Federale di Germania

Popolazione italiana residente, di età superiore ai 18 anni, in Italia

Popolazione residente polacca, di età pari o superiore a 18 anni in Polonia

Popolazione residente spagnola, di età superiore ai 18 anni in Spagna

- Numero di intervistati:

6.271 persone (1.172 dall'Austria, 1.020 dalla Francia, 1.020 dalla Germania, 1.021 dall'Italia, 1.032 dalla Polonia e 1.006 dalla Spagna)

- Metodo di campionamento:

Campionamento per quote rappresentative: a Qualtrics sono state assegnate quote per il numero di persone da intervistare e per i criteri da utilizzare nella selezione degli intervistati. Le quote sono state distribuite in base alle statistiche ufficiali tra sesso, gruppi di età e istruzione.

- Rappresentatività: Il confronto con le statistiche ufficiali mostra che i dati dell'indagine corrispondono nel complesso alla popolazione totale di età superiore ai 18 anni dei tre Paesi.

- Tipo di indagine: Sondaggio basato sul web

- Data di esecuzione del sondaggio: dal 26 aprile 2024 al 13 maggio 2024

Appendice 2

Per valutare in che modo l'aumento della produttività causato dall'introduzione di capacità aumentative e complementari con le tecnologie GenAI influenzerebbe il mercato del lavoro, abbiamo utilizzato un semplice modello di dati panel a effetti fissi in forma ridotta con la seguente specificazione:

$$\text{Labor}_{it} = \beta_0 + \beta_1 \text{Produttività}_{it} + \beta_2 \text{Salario}_{it} + \beta_3 \text{Tasso di disoccupazione}_{it} + \epsilon_{it}$$

Dove:

- Labor_{it} è il numero di dipendenti del settore assicurativo del Paese i al tempo t .

- Produttività_{it} è il premio lordo scritto per dipendente nel Paese i al tempo t.
- Salario_{it} è la stima dei salari medi nel settore assicurativo del Paese i al tempo t.
- Tasso di disoccupazione_{it} è il tasso di disoccupazione nel paese i al tempo t.
- ϵ_{it} è il termine di errore.

Sebbene inizialmente avessimo aggiunto la variabile della crescita della popolazione in età lavorativa alle specifiche del modello, questa non era statisticamente significativa e l'abbiamo eliminata. Il coefficiente chiave su cui ci siamo concentrati è il coefficiente della nostra misura della produttività del lavoro.

Tabella 2: Coefficienti di regressione a effetti fissi dei dati del panel

FIXED EFFECTS, in %	
LOG(PRODUCTIVITY)	-0.622
SKILLS	0.004
UNEMPLOYMENT	-0.008
LOG(WAGES)	0.216

Fonte: calcoli dell'autore