



Digitalizzazione: interpretare il cambiamento

ISRF LAB



FISAC CGIL



A cura di Carla Spandonaro

Industria 4.0

Digitalizzazione

PREMESSA

Il contesto economico, sociale, di mercato e tecnologico è interessato da profondi cambiamenti di prospettiva. La sfida digitale, poi, è senza precedenti. È giusto quindi interrogarsi sull'impatto che alcune dimensioni del cambiamento di contesto – in particolare quella digitale e quella climatica – abbiano sul mercato assicurativo e quali siano le strategie da mettere in atto.

La digitalizzazione e la connessa dematerializzazione del business assicurativo, unitamente a una crescita esponenziale delle informazioni su clienti e

rischi, estratte e prodotte con l'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale, dalla enorme mole di big data disponibili, stanno modificando il tradizionale modo di fare assicurazione. In alcuni rami, i nuovi prodotti dovranno tenere conto della tendenza a passare dal possesso all'uso del bene assicurato.



PREMESSA

Un processo completamente digitalizzato e automatizzato, con una tecnologia di intelligenza artificiale che lavora con i dati in modo trasparente, immediato, è sicuramente in grado di fare cose incredibili.

La digitalizzazione in atto sta comportando un cambiamento radicale non solo per le abitudini di acquisto dei consumatori, ma anche per la gestione delle fasi che fanno seguito alla vendita delle polizze. Una rivoluzione globale che sta in effetti modificando in profondità le relazioni tra imprese e clienti. La diffusione sempre più

capillare di smartphone, tablets e pc portatili non ha solo spinto in alto l'e-commerce italiano, ma anche preparato il terreno per un nuovo rapporto tra compagnie e clienti, tramite i digital touchpoints.

La dematerializzazione abilita anche modelli di business altrimenti improponibili, per esempio nelle polizze on-demand, sottoscritte al momento del bisogno, magari per un lasso di tempo breve.

INDUSTRIA 4.0

Industria 1.0
**Macchina a
vapore**
Fine '700

Industria 2.0
Elettricità
Fine'800

Industria 3.0
Informatica
Anni '80 del '900

Industria 4.0
**Sistemi
informatizzati
integrati,
automazione e
robotica**

LE PRIME TRE RIVOLUZIONI INDUSTRIALI

Automatizzazione dei lavori e dei processi significava sostituire le mansioni ripetitive svolte dall'uomo con macchine più efficienti e con aumento della produttività

si creava ricchezza togliendo alle persone attività operative spesso sgradite.

La trasformazione nei contenuti e nei modi di lavorare, avveniva in tempi sufficientemente lunghi, trasformando l'aumento di ricchezza in nuovi bisogni e, conseguentemente, in nuovi lavori e professionalità.

LE PRIME TRE RIVOLUZIONI INDUSTRIALI

l'occupazione si è gradualmente spostata dall'agricoltura verso l'industria, e successivamente verso i servizi, continuando a creare nuova ricchezza e permettendo a un numero sempre crescente di persone di uscire dalla povertà

LE QUARTA RIVOLUZIONE INDUSTRIALE

Velocità

- il ritmo incalzante ed esponenziale dell'innovazione non dà ai lavoratori il tempo di adattare le proprie competenze né consente di creare nuovi bisogni e professionalità

Pervasività

- vengono sostituiti soprattutto i lavori “di concetto”, andando a colpire proprio quella middle class e quei settori di terziario che erano stati avvantaggiati dalle precedenti rivoluzioni industriali

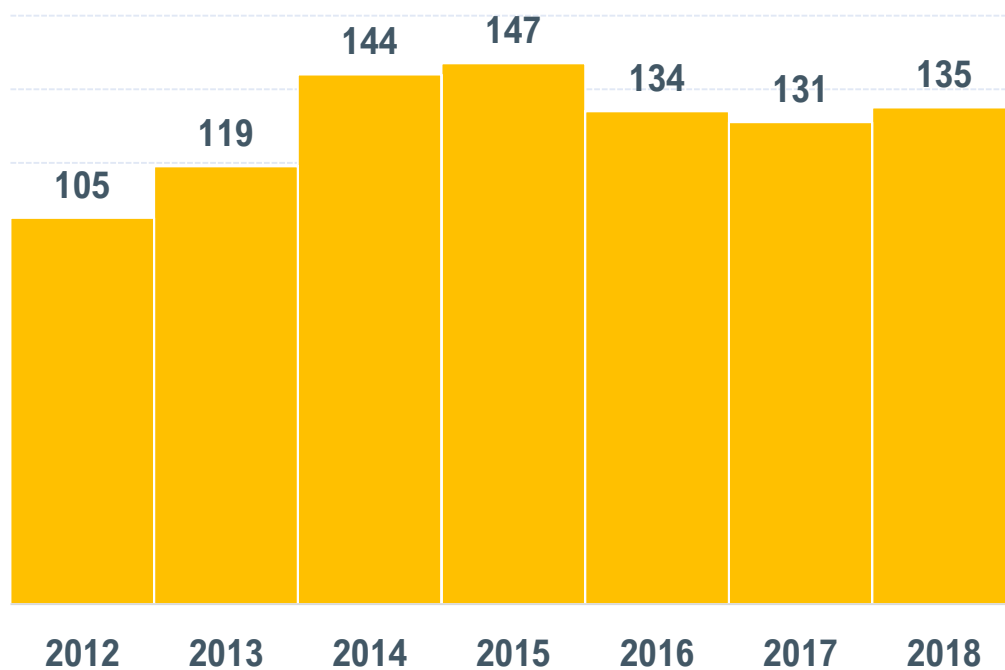
Profondità d'impatto

- l'aumento di produttività fa sì che una parte sempre minore della ricchezza creata si traduca in reddito per i lavoratori

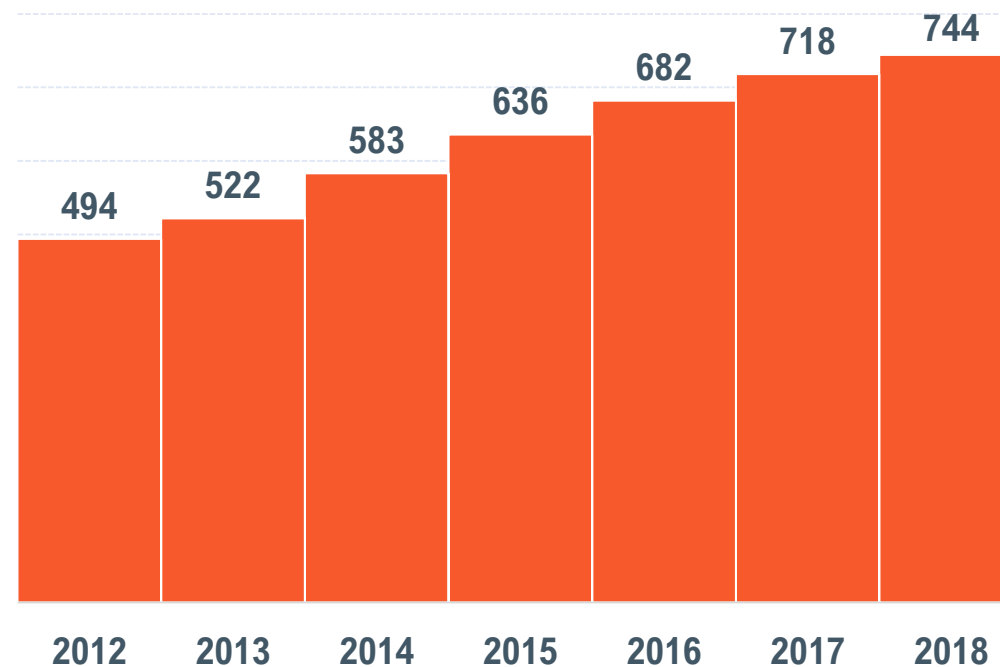
Il settore assicurativo: alcuni dati

IL SETTORE ASSICURATIVO ITALIANO

**Raccolta premi mercato assicurativo
(mld di euro)**

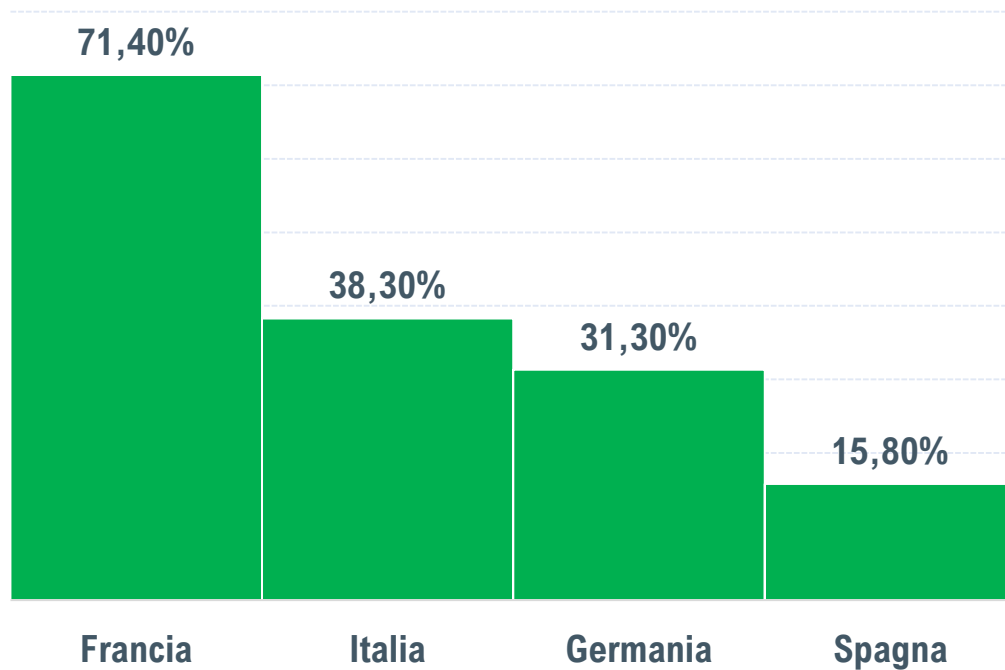


**Riserve tecniche
(mld euro)**

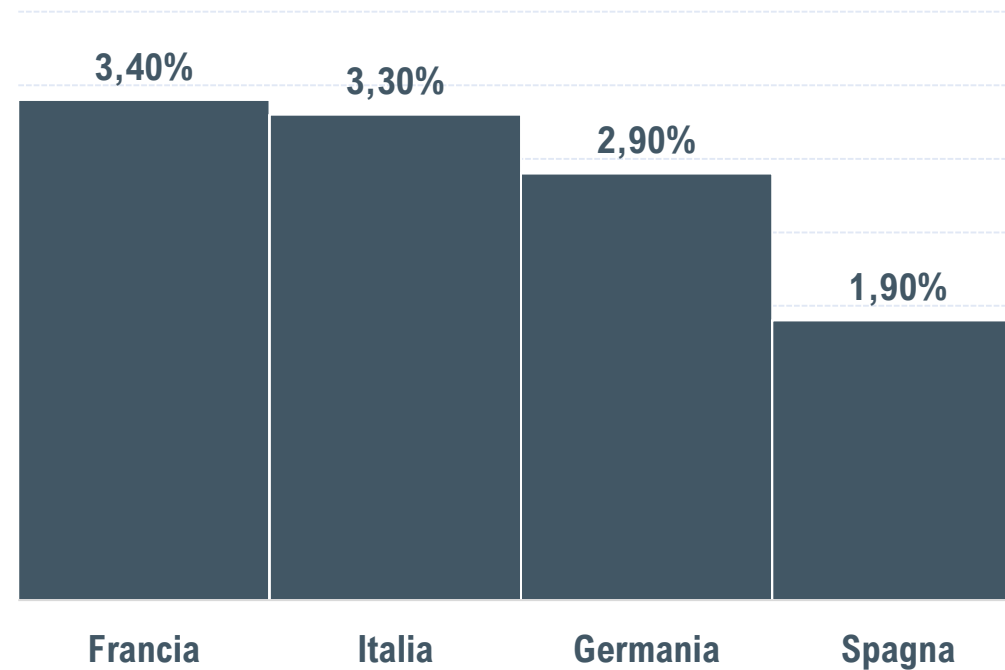


IL SETTORE ASSICURATIVO ITALIANO

Incidenza delle riserve vita su PIL nel 2018
(valori %)

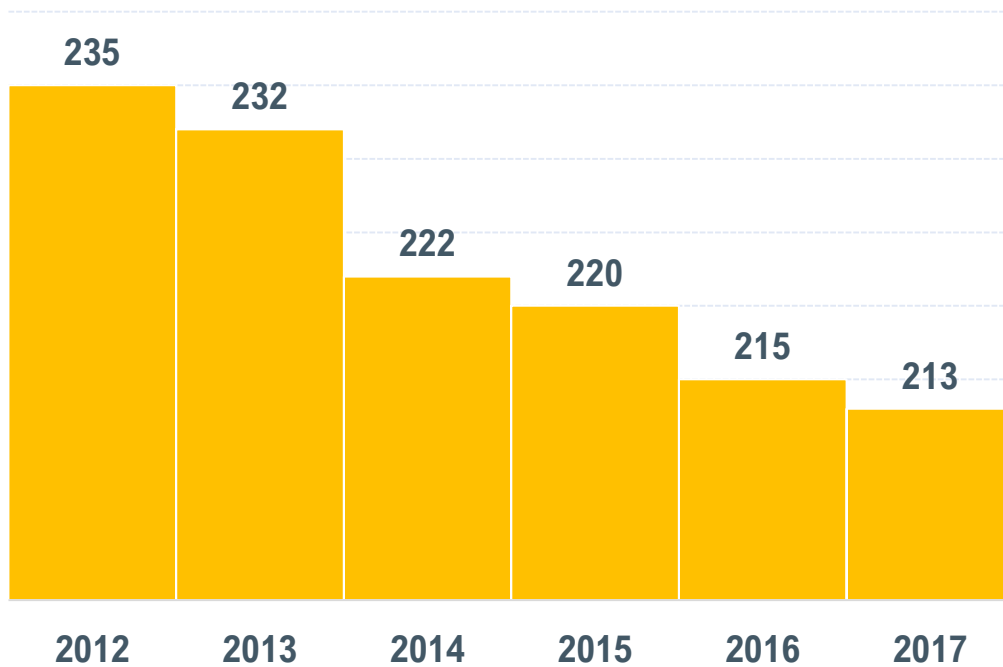


Incidenza dei premi danni su PIL nel 2018
(valori %)

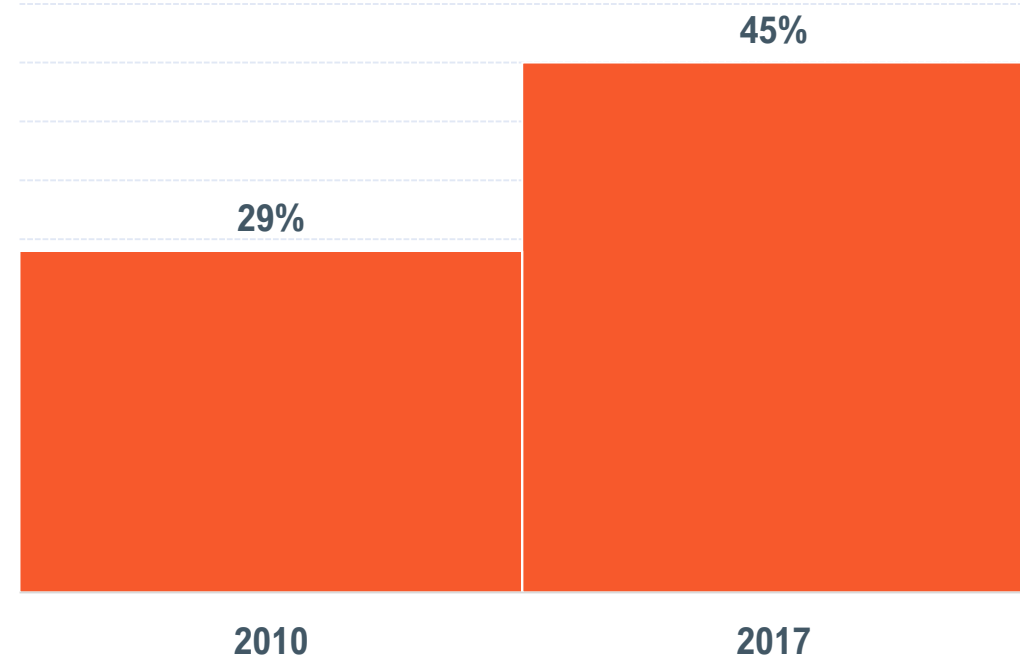


IL SETTORE ASSICURATIVO: NUMERO DI IMPRESE

**Imprese nazionali e rappresentanze estere
(unità)**



**Concentrazione del mercato assicurativo
delle prime 5 compagnie (valori %)**



Il lavoro nel settore assicurativo

Una fotografia

IL LAVORO NEL SETTORE ASSICURATIVO - AREA CONTRATTUALE

Amministrativi

CCNL ANIA

37.351

**e 1.336
dirigenti**

**Produttori
5.156**

**Contact
center
2.386**

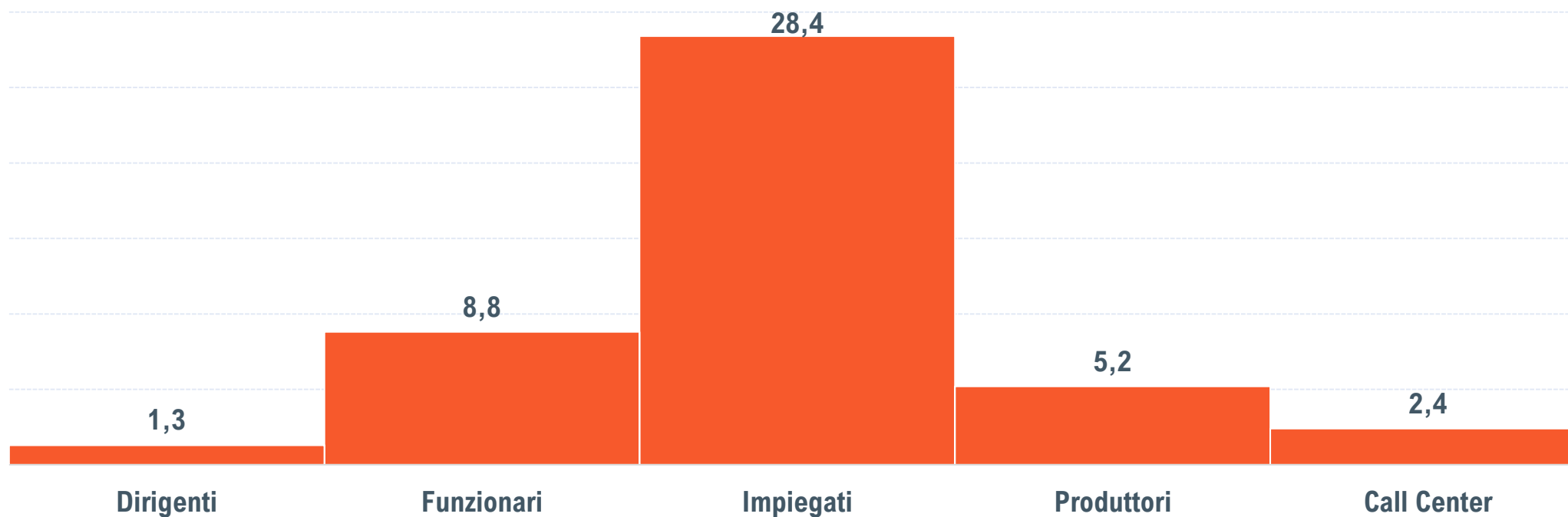
**Iscritti RUI
Partita IVA
206.051**

**Dipendenti
Agenzie
(CCNL SNA e
ANAPA)
Dato stimato
50 mila**

L'OCCUPAZIONE NEL SETTORE ASSICURATIVO: PERSONALE DIPENDENTE

Dipendenti per livello e area professionale

(migliaia di unità)



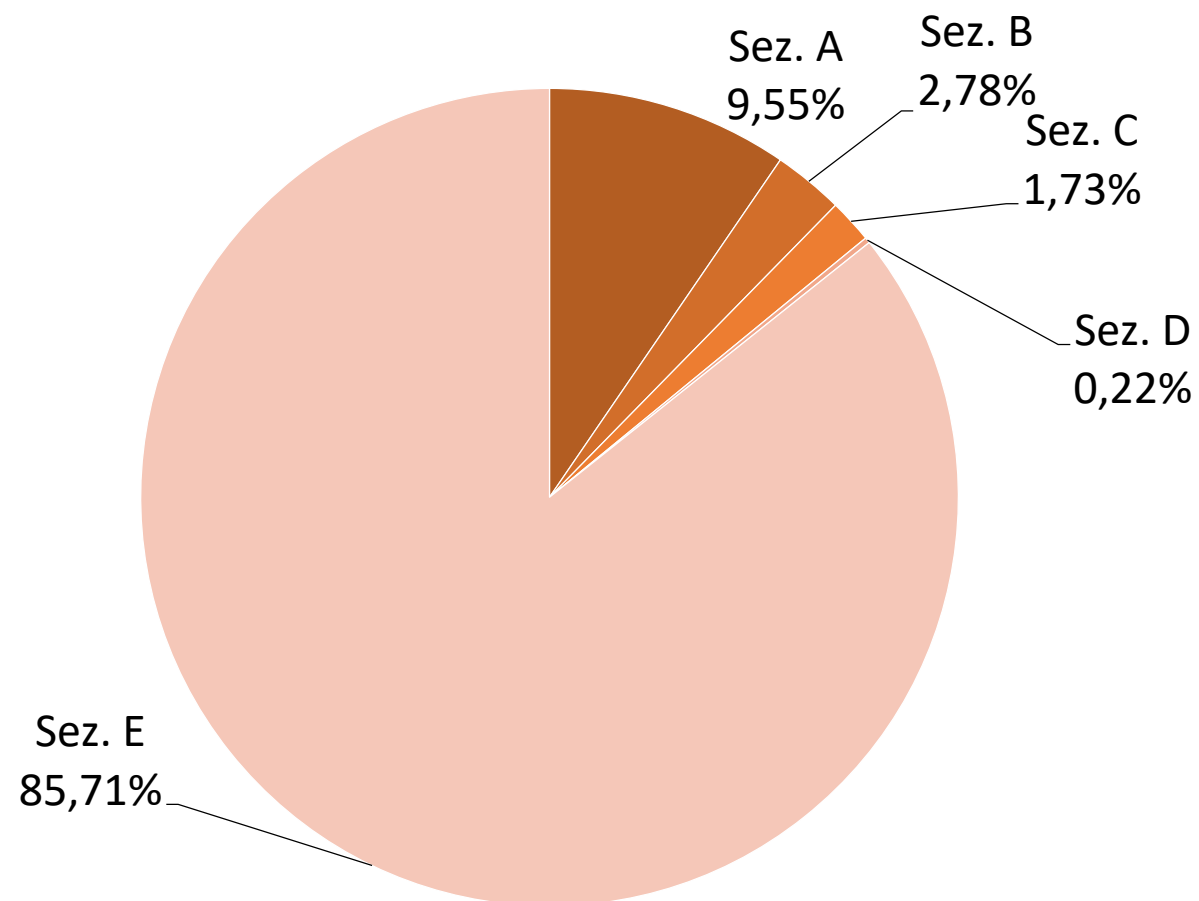
L'OCCUPAZIONE NEL SETTORE ASSICURATIVO: RETE DISTRIBUTIVA 2018

Categoria	Unità
Agenti	19.728
Broker	5.750
Produttori diretti	3.582
Subagenti	176.991
Intermediari con residenza/sede legale in un altro stato membro	8.211

Totale intermediari con residenza /sede legale in Italia: 206.051

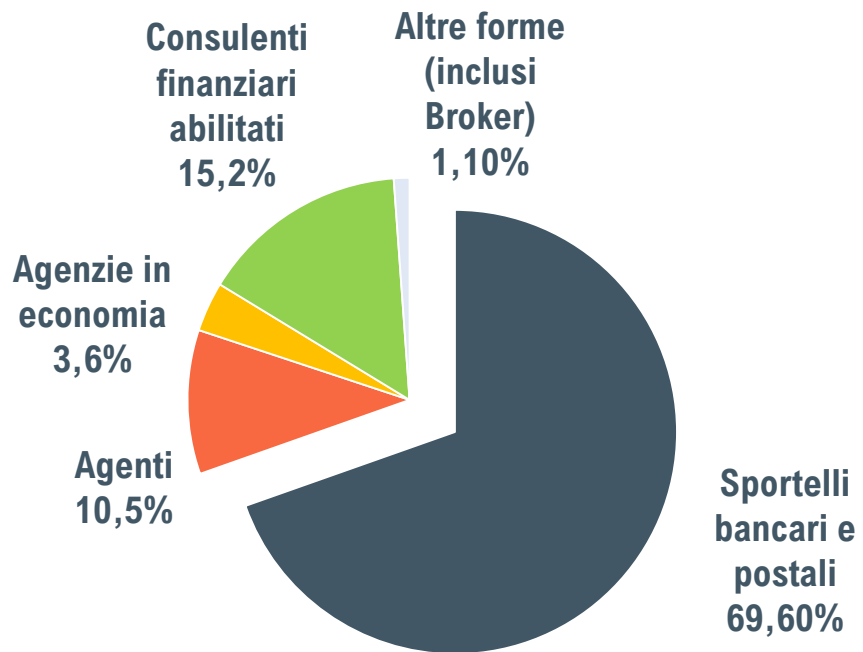
Il Registro Unico degli Intermediari (RUI)

Elaborazione dati Ivass

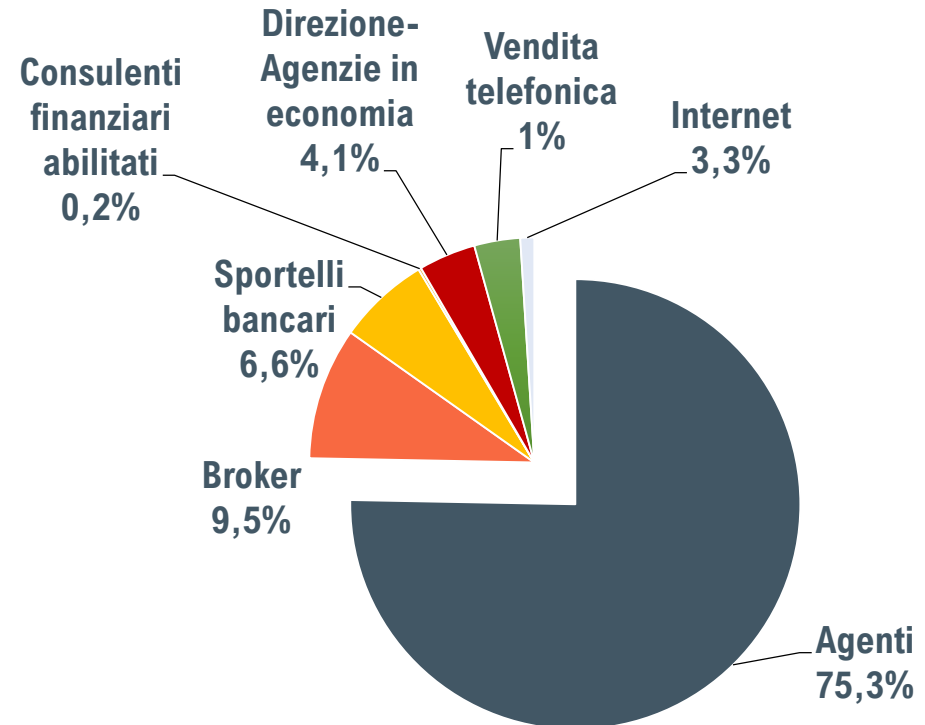


Produzione per canale distributivo: 2018

Produzione VITA



Produzione DANNI



Alcune riflessioni sul cambiamento e le conseguenti opportunità Il settore assicurativo

ASSICURAZIONE DIGITALE E BIG DATA

Il mondo delle assicurazioni è un settore in forte cambiamento e uno dei più esposti al rischio di disruption: lo conferma anche lo studio globale Accenture Disruptability Index.

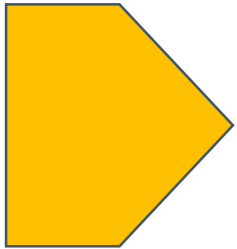
Assicurazioni

- **3,1% (+ 18% rispetto al 2017) è l'incidenza degli investimenti in digitale e in trasformazione tecnologica**

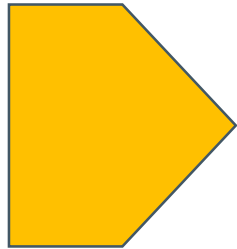
Banche

- **7% (più del doppio rispetto alle assicurazioni)**

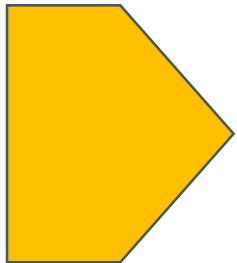
NUOVE OPPORTUNITÀ DI MERCATO



Offerta di coperture assicurative in modalità push direttamente sui dispositivi portatili (cellulare, tablet) del cliente



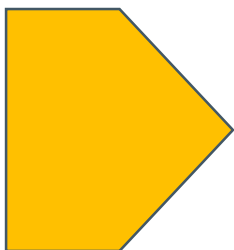
Accesso a piattaforme digitali e a robo-advisory per confezionare pacchetti assicurativi su misura, anche complessi



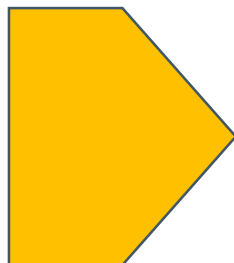
Innovative modalità assistenza post vendita

NUOVE OPPORTUNITÀ DI MERCATO

I dispositivi automatici di rilevazione e trasmissione dati si diffondono soprattutto nelle assicurazioni r.c. auto e salute



La Black box sull'auto, presente in un quinto delle autovetture ad uso privato in Italia, comporta la possibilità di tariffe personalizzate in base allo stile di guida



I wearable devices (dispositivi indossabili), combinati con polizze salute, consentono di monitorare i parametri fisiologici e lo stile di vita dell'assicurato

ON DEMAND INSURANCE

Modello di assicurazione digitale che permette di rispondere al bisogno assicurativo esattamente nel momento in cui sorge il bisogno e solo per il tempo necessario



per un viaggio



se si guida l'auto di un'altra persona



quando si pratica uno sport occasionale



per un servizio di sharing mobility



per lavori in casa



per proteggere determinati beni dall'auto allo smartphone, dall'elettrodomestico a un oggetto cui siamo affezionati

ASPETTI ASSICURATIVI DEL CYBER RISK

Minacce



azioni



malfunzionamenti



errori



eccessiva complessità

Linee di difesa



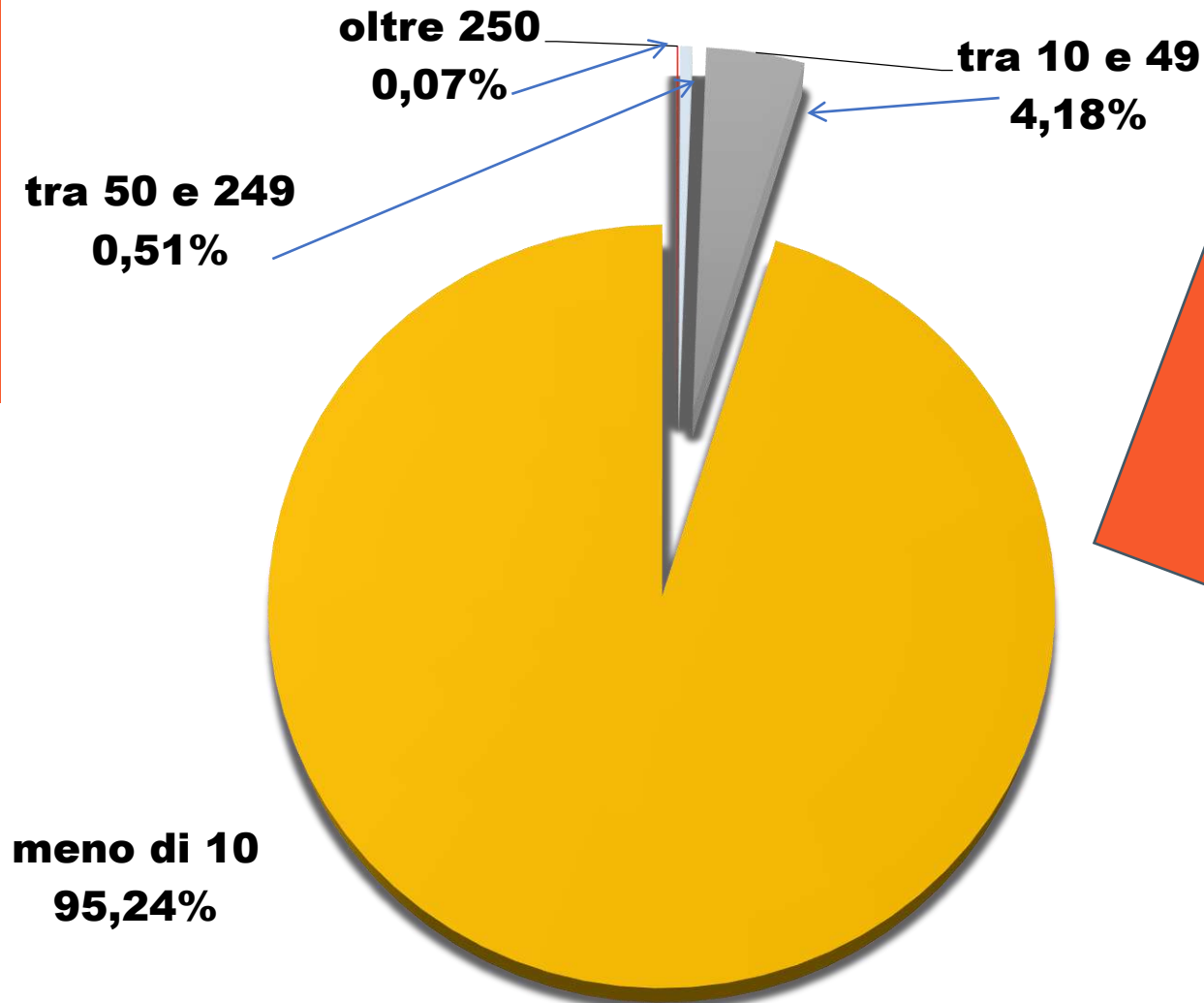
valutare e gestire il rischio



rafforzare la resilienza ad azioni ostili esterne

I costi di attacchi cyber possono essere ingenti. Una spesa immediata è quella per il ripristino dei sistemi informatici danneggiati. Altri costi possono manifestarsi nel lungo periodo, tra cui il danno reputazionale.

Potenzialità di crescita evidenti: le imprese in Italia sono in tutto 4.300.000



**CLASSIFICAZIONE DELLE
IMPRESE PER NUMERO
DI ADDETTI**

LE ASSICURAZIONI E L'INTEGRAZIONE DEI RISCHI ESG

sempre più diffusa la consapevolezza dell'importanza dei fattori ESG e di come possano influire sulla determinazione del premio

**Enviromental
(ambientale)**

**Social
(sociale)**

**Governance
(complesso delle
strutture, delle regole e
delle strategie che
presiedono alla guida di
un'azienda)**

Tra i fattori di rischio ambientali, sociali e di governance evidenziamo

- il cambiamento climatico
- la perdita di diversità biologica
- il degrado degli ecosistemi
- la scarsità delle risorse idriche
- la povertà
- l'invecchiamento della popolazione
- il lavoro minorile e la corruzione

Il settore assicurativo è intervenuto su questi temi (carattere sociale dell'attività svolta), ed è intervenuto sul tema delle calamità naturali, proponendo soluzioni per la gestione di questi eventi, con ricadute positive sulla gestione del territorio, contribuendo al contenimento della spesa pubblica e ad una più equa redistribuzione delle risorse disponibili.

L'importanza delle Relazioni Industriali

LE IMPRESE E I SINDACATI ALLA PROVA DELLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

La trasformazione tecnologica in atto, fondata sull'intreccio di digitalizzazione e automazione delle relazioni socio-economiche, espone il lavoro a profondi cambiamenti. Come in tutti i processi di cambiamento, il lavoro, e la società nel suo complesso, si trovano a fronteggiare rischi ma anche grandi opportunità. Tale dicotomia svela il carattere non neutrale del cambiamento tecnologico ed il ruolo centrale delle politiche economiche e sociali quali strumenti chiave per far sì che le opportunità sopravanzino i rischi.

Ripensare al tradizionale modello del lavoro rappresenta un passaggio cruciale, a partire da temi lungamente codificati come la dimensione dell'orario di lavoro, i profili professionali e la remunerazione della prestazione, elementi che devono trovare una loro dimensione dinamica sia nell'espletamento delle prestazioni lavorative, sempre più varie e ibride, sia nella valutazione dei risultati raggiunti.

Il contesto normativo legislativo e contrattuale che regola i rapporti di lavoro in Italia è ancora il risultato della tradizione imprenditoriale manifatturiera del Paese; di conseguenza gli strumenti di cui disponiamo per realizzare la trasformazione digitale risultano inadeguati. Una carenza che, con la dovuta collaborazione di tutti gli attori interessati, imprese, sindacati e istituzioni, può trasformarsi in un'opportunità da cogliere per promuovere le soluzioni necessarie, anche con il supporto di strumenti finanziari adatti a raggiungere questo scopo. La sfida evolutiva del lavoro rappresenta, infatti, un banco di prova anche per il sistema delle

relazioni industriali, assegnando un nuovo ruolo al contratto collettivo nazionale nel supportare i processi di trasformazione settoriali e aziendali verso condizioni di competitività, occupabilità e rioccupabilità, anche grazie a modelli e strumenti innovativi di Welfare. Centrale, in questo processo, il rafforzamento della contrattazione aziendale. Solo tale livello, infatti, può rispondere alle esigenze di flessibilità connesse ai diversificati contesti organizzativi delle imprese e consentire uno scambio tra creazione di valore, nonché efficienza/produttività, e incremento delle retribuzioni.

RISCHI NEL LAVORO

I rischi di fronte a cui è posto il lavoro riguardano



disoccupazione tecnologica



qualità e condizioni lavorative (controllo, riorganizzazione di tempi, modalità di esercizio delle mansioni)



incremento delle disuguaglianze economiche (lavoratori a più alta qualifica e lavoratori occupati in mansioni a basso tasso di conoscenza)



emergere di nuove professioni e nuovi mercati caratterizzati dall'assenza di una regolamentazione capace di garantire diritti e tutele adeguati e la giusta valorizzazione del lavoro

RISCHI NEL LAVORO

I rischi esaminati si aggiungono ad una serie di sfide preesistenti e cruciali per il lavoro e l'economia italiana quali



l'invecchiamento della popolazione



la necessità di ridurre lo squilibrio di genere nel mercato del lavoro (in termini sia di maggiore occupazione femminile, sia di riduzione del differenziale retributivo e contributivo, sia di contrasto alla violenza fuori e dentro i luoghi di lavoro)



gli squilibri territoriali e la necessità di gestire in modo sostenibile i processi di internazionalizzazione delle relazioni economiche

Vi sono tre ordini di interventi su cui le imprese sono chiamate fin da subito a misurarsi. Essi riguardano la necessità di



programmi di formazione continua per aggiornare le competenze a medio lungo termine ed evitare l'obsolescenza professionale



programmi di formazione sulle competenze digitali,



promuovere e sostenere sia politiche attive del lavoro realmente efficaci per creare condizioni che migliorino il grado di occupabilità/rioccupabilità delle persone



ripensare il tradizionale modello degli ammortizzatori sociali, oggi prettamente “difensivi”, anche in una chiave “espansiva”.

EVOLUZIONE NELLE PROFESSIONALITÀ

Il settore assicurativo è interessato da una rilevante evoluzione tecnologica e digitale



L'utilizzo della tecnologia e la digitalizzazione interessano in maniera crescente tutte le fasi del business

la costruzione e la gestione dei prodotti, sempre più caratterizzati da componenti tecnologiche

la tariffazione, che deve essere in grado di valutare nuove tipologie di dati (telematica, ...) e quotare nuove tipologie di rischio (cyber, ...)

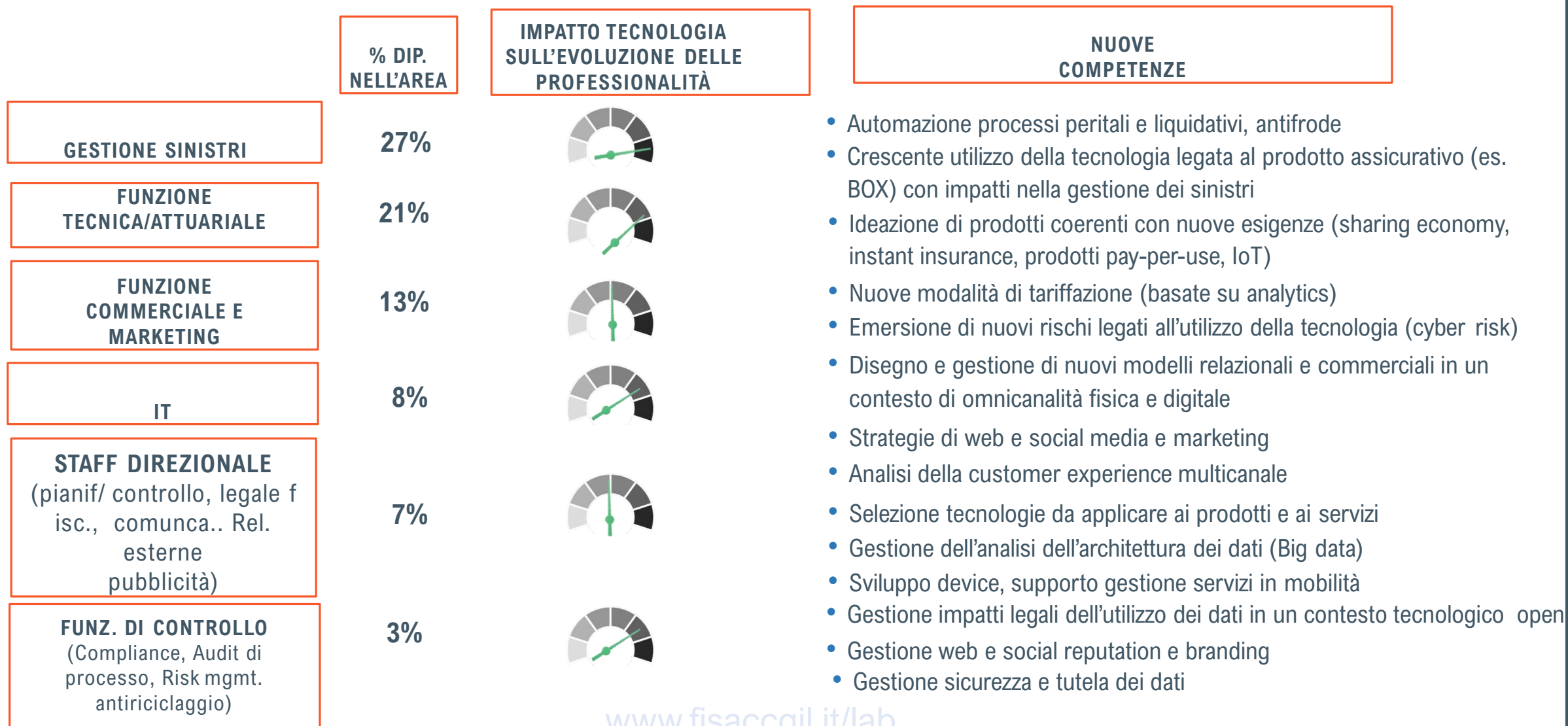
Il marketing e la gestione commerciale, che devono essere in grado di analizzare in maniera sinergica nuove tipologie di dati sui clienti e di adeguarsi ai nuovi paradigmi relazionali e di comunicazione con i clienti

Tutto questo impone una rapida evoluzione delle capabilities del personale assicurativo a tutti i livelli, che certo non può essere ottenuta ai ritmi del cambio generazionale



Il settore è dunque chiamato a investimenti importanti in termini di formazione per valorizzare e adeguare rapidamente al nuovo contesto le professionalità «tradizionali» già presenti nel settore stesso e che ne rappresentano l'elemento qualificante

Gli impatti sulle professionalità nel settore assicurativo



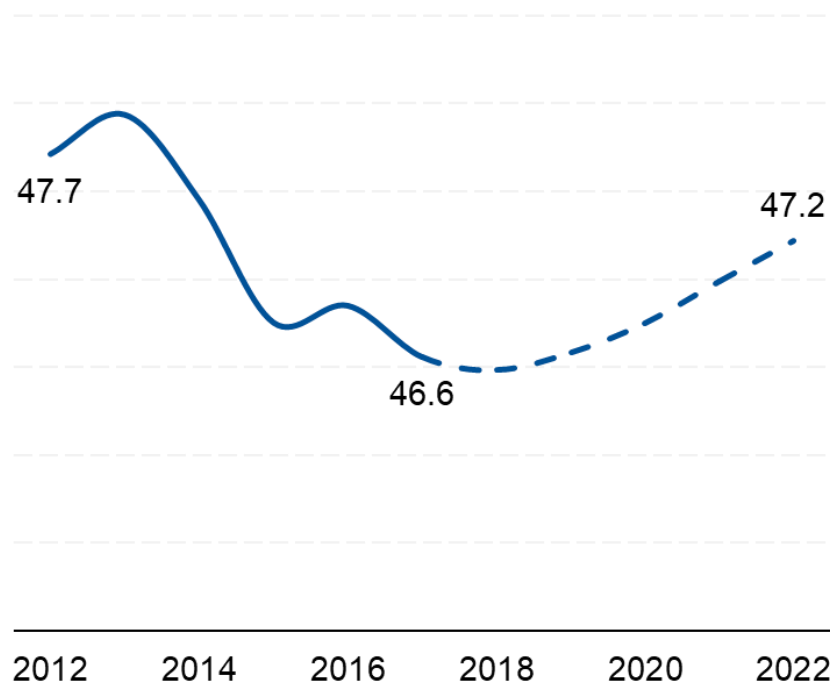
Gli impatti sulle professionalità nel settore assicurativo

DRIVER	POSSIBILI IMPATTI PER L'OCCUPAZIONE
SETTORE SANO CON INTERESSANTI PROSPETTIVE DI SVILUPPO	Il settore sta evolvendo per rispondere ad una domanda con nuove necessità assicurative e relazionali
PROCESSO DI CONCENTRAZIONE	Seppure in rallentamento, il processo di concentrazione potrebbe proseguire con impatti sull'occupazione
LIVELLI DI PRODUTTIVITÀ MOLTO ELEVATI	Rispetto ai BMK europei i livelli di produttività lasciano spazio ad incrementi di organico
AUTOMAZIONE PROCESSI	Impatti attesi più sulla qualità che sulla quantità del personale
TENDENZIALE INCREMENTO DI ANZIANITÀ E POSSIBILI IMPATTI NUOVI INTERVENTI SUL SISTEMA PREVIDENZIALE	Possibile accelerazione del processo di pensionamento non adeguatamente coperte da turnover
NECESSITÀ DI ADEGUAMENTO PROFESSIONALE NON SUFFICIENTEMENTE COPERTA DAL TURNOVER	Necessità di interventi di formazione mirati ad adeguare * le professionalità al nuovo contesto

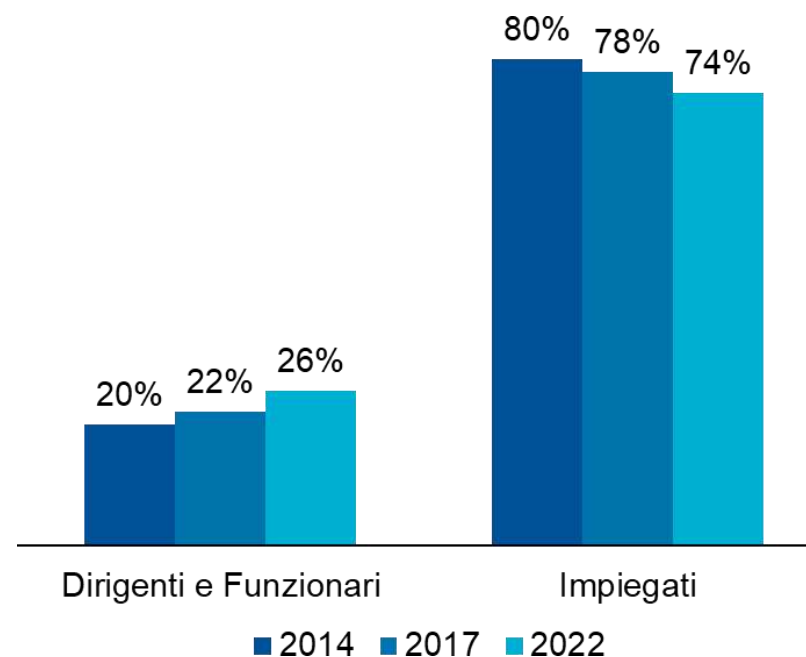
Le prospettive di sviluppo per l'occupazione nel settore assicurativo

+
1,5%

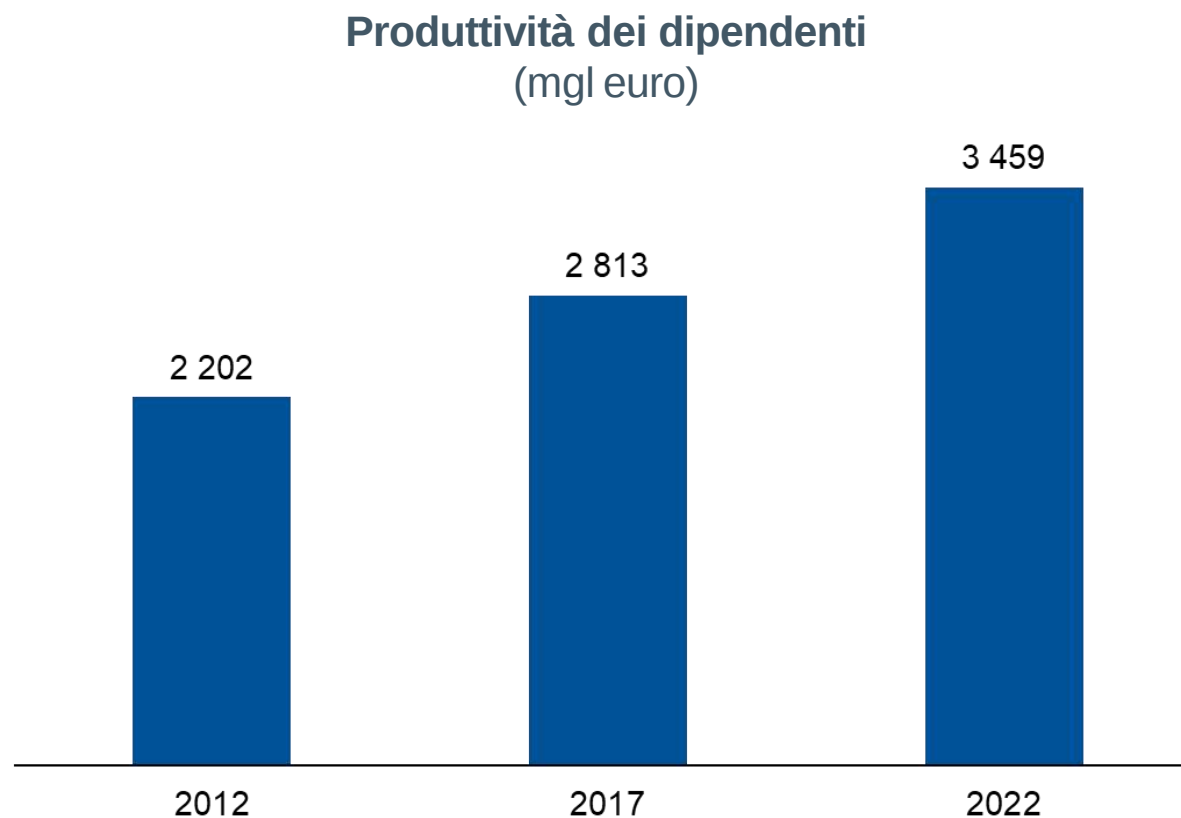
Evoluzione del personale dipendente (mgl unità)



Composizione del personale dipendente (valori %)



Le prospettive di sviluppo per l'occupazione nel settore assicurativo



Aziende e lavoratori dovranno rivedere e riqualificare le professionalità nel mondo del lavoro per stare al passo con l'evoluzione tecnologica: tante sono le nuove professionalità che nasceranno, e molti i lavori che saranno sostituiti.

Le aree che avranno un ruolo centrale saranno quella finanziaria, l'informatica, l'ingegneria e il management, mentre ci saranno delle perdite nelle aree amministrative e della produzione. Due le

abilità e le competenze che avranno sempre più rilievo: la creatività e il problem- solving. Assumeranno sempre più rilevanza la formazione continua e la capacità di interpretare le conseguenze dei cambiamenti per lavoratori e lavoratrici e la capacità del reparto HR di indirizzare e guidare tale cambiamento, in un mondo in continua evoluzione e in un settore che non ha e non avrà un unico modello di business.

Congresso Allianz 18-19 febbraio 2020

Digitalizzazione: interpretare il cambiamento

A CURA DI:

Carla Spandonaro
Ricercatrice ISRF LAB

COORDINAMENTO:

Nicola Cicala
Direttore ISRF LAB

www.fisaccgil.it

[@fisac_cgil](https://twitter.com/fisac_cgil)



www.fisaccgil.it/lab

[@Isrflab](https://twitter.com/Isrflab)

