



# **51° CONGRESSO UEA**

*Perugia, 16-19 Ottobre 2025*

**Relazione Presidente**

**Mario Cipriano**



# UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

*Perugia, 18 Ottobre 2025*

*Care socie, cari soci, amici,*

Il 2024 si è sviluppato in un **contesto globale fortemente instabile**, segnato da eventi di natura **economica, politica e climatica** che hanno messo sotto pressione le principali economie mondiali. Le tensioni geopolitiche – in particolare il protrarsi dei conflitti in Ucraina e Medio Oriente – e l'inasprimento delle dispute commerciali tra Stati Uniti, Europa e Cina hanno accentuato l'incertezza dei mercati finanziari. Sebbene nella seconda metà dell'anno si sia assistito a un allentamento delle politiche monetarie restrittive adottate in risposta all'inflazione, la **volatilità ha continuato a caratterizzare i mercati**, influenzando direttamente la gestione finanziaria delle imprese e i comportamenti di risparmio delle famiglie.

In questo quadro, l'**Italia ha mantenuto un profilo di crescita moderata**, ma stabile: il Prodotto Interno Lordo è aumentato dello 0,7% in termini reali (+1,0% nel 2023). Più marcato è stato il rallentamento della crescita nominale, che ha risentito del netto calo dell'inflazione, scesa all'1,0% dopo il picco del 5,7% dell'anno precedente. Il miglioramento del potere d'acquisto delle famiglie – testimoniato dall'aumento del reddito reale disponibile (+1,3%) e dal ritorno della propensione al risparmio sopra i



livelli pre-pandemici (9,0%) – ha contribuito a creare condizioni più favorevoli per il recupero della raccolta premi nel comparto assicurativo vita.

L'anno è stato inoltre segnato da **importanti innovazioni normative**. Tra le più rilevanti, segnalo:

- l'introduzione dell'**obbligo assicurativo** contro i **danni catastrofici** per le imprese;
- l'istituzione del **Fondo di garanzia** per i **rami vita** a tutela degli assicurati in caso di crisi;
- la definizione della **Tabella unica nazionale** per il **risarcimento delle macro lesioni personali**;
- l'obbligo di portabilità dei dati telematici derivanti dalle **scatole nere** installate sui **veicoli**.

All'interno di questo scenario, il settore assicurativo italiano si è distinto per **robustezza, redditività e capacità di tenuta**. I premi complessivi raccolti – tra Vita e Danni – hanno raggiunto circa 163 mld € (+~16% sul 2023; ~170 mld € includendo anche le LPS). L'incremento è stato trainato dal comparto Vita (+~20%), mentre i Danni hanno segnato +~8%. Il risultato di esercizio aggregato ha toccato 10,5 mld €. Le riserve tecniche Vita a fine anno sono circa 861,5 mld €. Il Solvency Ratio medio del settore è rimasto stabile su livelli molto elevati (~259%).

Tuttavia, l'analisi dello scenario rivela anche alcuni **elementi critici strutturali**. L'Italia si conferma uno dei paesi con il **più alto grado di sottoassicurazione** in Europa. I premi dei rami danni non auto si fermano all'1,1% del PIL, ben al di sotto della media UE del 2,4%. Le coperture assicurative contro i rischi naturali – pur in crescita – rimangono ancora marginali: solo il 6,8% delle abitazioni civili e il 7% delle imprese risulta assicurato contro eventi catastrofici. Questo divario di protezione, noto come **protection gap**, rappresenta un **elemento di vulnerabilità** non solo per le singole famiglie e imprese, ma per l'intera economia nazionale.

Nonostante ciò, il settore assicurativo ha svolto anche nel **2024** un ruolo centrale come stabilizzatore economico e sociale. Gli investimenti gestiti dalle compagnie italiane hanno **superato i 1.010 miliardi di euro**, di cui circa **245 miliardi in titoli del debito pubblico nazionale**. In termini concreti, le imprese di assicurazione hanno **trasferito agli assicurati circa 140 miliardi di euro** tra risarcimenti, rendite, capitali e assistenza. In un momento storico segnato da incertezza e trasformazione, l'**assicurazione** si conferma **strumento essenziale** per garantire **resilienza, fiducia e continuità** per famiglie, imprese e per l'intero tessuto economico e sociale del Paese.



Come dire in estrema sintesi: **il settore assicurativo sta bene**. Un benessere che si fonda anche sul ruolo centrale svolto dagli intermediari, richiamati dallo stesso Presidente dell'ANIA, dott. Liverani, nella sua relazione annuale come snodo essenziale, insieme ai periti e ai liquidatori, del funzionamento complessivo del sistema.

In un contesto di forte incertezza economica e sociale, il cittadino-consumatore riconosce sempre più il **valore dell'assicurazione quale strumento di protezione e stabilità**, e comprende il **ruolo sociale** svolto dal sistema composto da compagnie e intermediari professionali. Questi ultimi sono capaci di trasformare rischi non sostenibili individualmente in rischi condivisi e sterilizzati attraverso coperture assicurative adeguate.

Alla base di questo meccanismo virtuoso c'è un **patto di fiducia** che lega l'assicurato alla compagnia, e che trova il suo punto di equilibrio nella figura dell'intermediario. È proprio in questo rapporto fiduciario che risiede il segreto del successo dell'istituto assicurativo sin dalle sue origini: la certezza che, al verificarsi dell'evento dannoso, l'assicurato possa contare su una provvista economica in grado di sostenerlo, permettendogli di ripartire, continuare la propria attività e mantenere vivi i propri progetti.

Il ruolo dell'intermediario è quindi quello di affiancare il cliente nella ricerca delle coperture più adatte, assicurando che tale patto di fiducia sia solido e duraturo. Un patto che non può essere messo in discussione, pena il venir meno della stessa funzione sociale dell'assicurazione. Alla base di tutto devono permanere i **principi di fiducia, mutualità, sussidiarietà e complementarietà**: valori che hanno sorretto nei secoli la crescita e la resilienza del settore, consolidando una responsabilità condivisa verso sé stessi e verso le generazioni future.

E dunque: Fiducia! – come direbbe, parafrasando Archimede, il mio personale “Eureka”. La fiducia è la vera ricetta del successo del sistema assicurativo. Ma cosa intendo, concretamente, con questo termine?

Nel nostro settore, **fiducia** significa sapere che, se dovesse accadere l'imprevisto, quell'evento in grado di compromettere la stabilità economica o familiare, si può contare su una protezione reale, su una risorsa che consenta di superare la difficoltà e di continuare il proprio progetto di vita.

È questa la protezione che noi intermediari sentiamo dentro: un senso di **responsabilità autentica**, che ci spinge a essere attenti, puntuali, presenti, a ricercare sempre l'esatto equilibrio tra esigenze del cliente e adeguatezza delle coperture, fino a rincorrere il cliente per ricordargli una scadenza o evitare un'interruzione di tutela.



Perché, se viene meno questo patto di fiducia, crolla l'intero edificio dell'assicurazione. L'alea – il rischio che l'assicurato trasferisce all'assicuratore – è parte essenziale e ineliminabile dell'attività assicurativa: se l'assicuratore non assume pienamente su di sé quel rischio, si rompe l'equilibrio del sistema e si perde la stessa ragion d'essere del contratto assicurativo.

Proprio per questo, la fiducia non è un principio a senso unico. Essa obbliga entrambe le parti: l'assicurato, che trasferisce il proprio rischio con lealtà e trasparenza; e l'assicuratore, che accoglie tale rischio impegnandosi a garantire protezione anche nei momenti di maggiore difficoltà.

In questo senso, l'assicuratore non può e non deve sottrarsi alla propria funzione quando il rischio si manifesta in forme nuove o più estreme. Il suo **ruolo sociale impone di non scaricarsi dal rischio, di non lasciare scoperto l'assicurato** che in lui ha riposto fiducia, anche quando quest'ultimo non si trova più in condizioni ideali sotto il profilo assicurativo o quando i beni da proteggere diventano meno "appetibili" per cause esterne.

Penso, ad esempio, ai rischi catastrofici naturali – tempeste, trombe d'aria, grandine, alluvioni – che negli ultimi anni hanno assunto un carattere sempre più frequente e violento. In tali situazioni, **proprio mentre il rischio cresce, deve emergere la responsabilità del sistema assicurativo**: quella di restare accanto alle persone, alle famiglie e alle imprese, per consentire loro di ricostruire e ripartire.

Questo è il **vero significato della mutualità**: la condivisione dei rischi non solo nei tempi sereni, ma soprattutto in quelli difficili. È il fondamento stesso dell'assicurazione come istituto di **fiducia, solidarietà e sostenibilità** economica e sociale.

Alla fiducia quindi si collega un altro principio fondamentale: quello della **mutualità**, che deve prevalere sull'eccessiva personalizzazione e segmentazione del rischio. Se infatti la logica assicurativa dovesse spingersi fino a calcolare in modo esasperato il rischio individuale, si correrebbe il pericolo di rompere l'equilibrio solidaristico su cui si fonda l'assicurazione. Ne deriverebbero premi troppo bassi per chi presenta un rischio minimo e premi eccessivamente onerosi per chi, invece, è portatore di un rischio più elevato.

In taluni casi, tali premi diventerebbero insostenibili, rendendo di fatto impossibile per l'assicurato accedere alla copertura. E ciò equivarrebbe a negare la funzione stessa dell'assicurazione, tradendo il patto di fiducia che lega assicurato e assicuratore.

La vera forza del nostro sistema risiede, dunque, nella capacità di **coniugare innovazione e mutualità, tecnologia e solidarietà, personalizzazione e inclusione**.



Solo mantenendo questo equilibrio il settore potrà continuare a svolgere il proprio ruolo di stabilizzatore economico e sociale, a beneficio dell'intera collettività.

## IL RUOLO DELLA TECNOLOGIA NEL FUTURO DELL'INTERMEDIAZIONE

Tutto quanto enunciato poco sopra serve a sottolineare un punto fondamentale: **l'apporto della tecnologia** – e in particolare dell'intelligenza artificiale – non può e non deve operare nell'ottica della mera segmentazione del rischio, finalizzata a individuare e assicurare soltanto quei profili che, con elevata probabilità, non genereranno sinistri e quindi solo profitto per la compagnia.

Una simile impostazione, pur efficiente dal punto di vista analitico, sarebbe profondamente distorsiva sotto il profilo etico e sistemico, poiché finirebbe per escludere proprio i soggetti più bisognosi di tutela, minando le fondamenta stesse della mutualità e rompendo il patto di fiducia tra assicuratore e assicurato.

**L'innovazione tecnologica deve invece essere alleata della protezione**, uno strumento per migliorare il servizio e rafforzare la capacità di risposta del sistema assicurativo, **non per selezionare o abbandonare**. L'intelligenza artificiale può e deve consentire una maggiore puntualità nell'analisi e nella gestione dei rischi, aiutando a individuare per tempo i correttivi necessari a fronte dell'aumento della loro frequenza o intensità, ma sempre mantenendo saldo il presidio della copertura assicurativa.

È proprio attraverso un utilizzo consapevole e responsabile delle nuove tecnologie – in sinergia con i principi di mutualità, solidarietà e responsabilità condivisa – che il settore potrà affrontare con successo le sfide del futuro, preservando la propria funzione di presidio economico e sociale.

In tale prospettiva, è fondamentale ricorrere ai presidi tecnici appropriati, che consentano di equilibrare la sostenibilità economica con la continuità della protezione. Tra questi, un ruolo di rilievo spetta **agli istituti di riassicurazione**, strumenti storicamente essenziali per la stabilità del sistema, capaci di **distribuire il rischio su scala più ampia** e di garantire la solidità delle compagnie anche nei momenti di maggiore pressione.



## SOTTOASSICURAZIONE E RICAMBIO GENERAZIONALE

Il tema della **sottoassicurazione** strutturale del nostro Paese, già richiamato in premessa, trova in tutto ciò la sua più chiara spiegazione e, al tempo stesso, la sua possibile soluzione. L'Italia continua a presentare un livello di copertura assicurativa tra i più bassi d'Europa, soprattutto nei rami danni non auto e nelle polizze contro i rischi catastrofali. Questo divario di protezione non potrà essere colmato solo con incentivi normativi o fiscali: occorre rafforzare il patto di fiducia tra il cittadino e il sistema assicurativo, affinché l'assicurazione sia percepita non come un costo o una tassa, ma come un bene di prima necessità e uno strumento di stabilità e sicurezza personale.

Per farlo, è necessario coniugare la fiducia con la giusta innovazione di prodotto, orientata non a selezionare i rischi, ma a garantire continuità di protezione lungo l'intero arco della vita dell'assicurato, anche quando il suo profilo di rischio cambia o si aggrava. Solo in questo modo sarà possibile costruire un **modello di assicurazione più inclusivo, capace di accompagnare le persone e le imprese nel tempo**, e di estendere realmente la cultura assicurativa nel Paese.

La vera sfida per il futuro, dunque, sarà **rendere l'assicurazione accessibile**, sostenibile e affidabile per tutti, mantenendo saldo quel legame di fiducia che costituisce da sempre la sua più autentica ragion d'essere. È su questo terreno – quello della fiducia reciproca, della responsabilità condivisa e dell'innovazione etica – che si gioca la possibilità di superare definitivamente la sottoassicurazione e di rafforzare il ruolo dell'assicurazione come pilastro economico e sociale dell'Italia che guarda al futuro.

Guardando al futuro, è **nostro dovere** – e al tempo stesso la nostra più grande responsabilità collettiva – accompagnare le nostre imprese e il nostro settore verso un **ricambio generazionale consapevole e innovativo**.

Abbiamo il compito di valorizzare i giovani, di formarli e sostenerli nel loro ingresso in un mondo assicurativo che **non può più limitarsi alla mera vendita** di prodotti forniti dalle compagnie, ma che deve **evolvere verso una consulenza autentica e qualificata**. Il professionista del futuro dovrà essere in grado di interpretare i bisogni del cliente, di comprenderne le fragilità e le aspirazioni, e di tradurle in soluzioni di protezione personalizzate e sostenibili.

In questo percorso, la **tecnologia non deve sostituire la relazione, ma potenziarla**. L'intelligenza artificiale, gli strumenti digitali e l'automazione devono essere utilizzati per migliorare la qualità del servizio, liberando tempo e risorse affinché gli intermediari possano tornare a fare ciò che è più importante: ascoltare, consigliare, accompagnare.



Solo così potremo costruire una nuova generazione di professionisti capaci non solo di operare nel mercato, ma di ridisegnarlo, rendendo l'attività assicurativa più vicina alle persone, più umana e più moderna allo stesso tempo.

Un sistema che guarda al futuro, ma che non dimentica le sue radici nei valori della fiducia, della mutualità e della responsabilità condivisa.

Occorre inoltre cambiare la percezione diffusa, soprattutto tra i giovani, secondo cui l'agenzia assicurativa è solo il luogo dove si acquista la polizza RCA auto. Questo approccio riduttivo va superato, perché **oggi le agenzie sono** – e devono essere sempre più – **centri di competenza e consulenza professionale**, in cui il cittadino può trovare interlocutori qualificati capaci di accompagnarlo nella costruzione e protezione dei propri progetti di vita. È compito nostro far comprendere che **l'assicurazione non è soltanto un obbligo normativo, ma una leva di serenità, stabilità e progresso personale**.

L'intermediario moderno non vende un prodotto: progetta soluzioni, affianca le persone, le aiuta a proteggere ciò che hanno costruito e a pianificare con maggiore sicurezza ciò che desiderano realizzare.

Per ottenere questo cambio di paradigma, è necessario ripensare i modelli di agenzia, rendendoli più vicini al linguaggio, ai comportamenti e alle abitudini di fruizione dei servizi delle nuove generazioni. Agenzie più **digitali**, più **trasparenti**, più **accessibili**, ma sempre radicate nei valori della relazione umana e della consulenza personalizzata.

Solo in questo modo il nostro settore potrà diventare veramente attrattivo per i giovani, non solo come opportunità di carriera, ma anche come spazio di crescita e partecipazione sociale.

Un'evoluzione che deve coinvolgere anche il mondo della scuola e della formazione, affinché insieme si possano disegnare percorsi didattici e professionali che preparino le nuove generazioni a entrare nel settore assicurativo con competenze aggiornate, spirito etico e visione del futuro.

In questo scenario di profonda trasformazione, l'avvento della tecnologia e, in particolare, dell'intelligenza artificiale rappresenta una leva imprescindibile per il futuro del settore. Tuttavia, per poterla integrare realmente nei processi operativi e relazionali, non basta l'adozione di nuovi strumenti digitali: è necessario un profondo cambiamento culturale, imprenditoriale e formativo.



## UN MODELLO D'IMPRESA DEL FUTURO

La transizione verso un **modello di impresa assicurativa moderna e sostenibile** richiede anche ingenti investimenti economici, che nella stragrande maggioranza dei casi non sono alla portata dell'agenzia media. È dunque indispensabile individuare soluzioni sistemiche e sostenibili che consentano anche alle realtà più piccole di intraprendere questo percorso, senza restare escluse dall'innovazione.

Ciò che sta accadendo nel mondo dei broker è un esempio eloquente: da tempo si assiste a processi di aggregazione e collaborazione tra intermediari broker medio-piccoli, finalizzati alla creazione di strutture più solide, integrate e capaci di investire in ricerca, sviluppo e infrastrutture tecnologiche.

Questi modelli stanno dimostrando che la massa critica è una condizione sempre più necessaria per competere e innovare, pur mantenendo autonomia professionale e prossimità al cliente.

A mio giudizio, anche gli intermediari agenti dovranno valutare con coraggio e visione percorsi analoghi di aggregazione, collaborazione o condivisione di servizi, oppure individuare soluzioni alternative percorribili che permettano di affrontare insieme le sfide, mantenendo saldi i valori identitari del nostro mestiere.

Attraverso un approccio collettivo, solidale e lungimirante sarà possibile conciliare innovazione e sostenibilità, evitando che il progresso tecnologico generi nuove disuguaglianze tra operatori. **L'obiettivo deve essere comune: rafforzare il sistema, non dividerlo; potenziare la professionalità, non sostituirla; rendere la tecnologia un alleato della consulenza e della relazione umana.**

Proprio in quest'ottica, la strada verso l'innovazione non può essere percorsa individualmente. La collaborazione tra professionisti consentirà di **condividere risorse, competenze e investimenti**, creando **realità più solide e strutturate**, in grado di sostenere lo sviluppo tecnologico e al tempo stesso preservare la **centralità della consulenza e la prossimità al cliente.**

L'obiettivo deve essere quello di generare modelli organizzativi nuovi, orientati non alla mera vendita del prodotto, ma alla consulenza integrata e continuativa, sempre nella logica del patto di fiducia con il cliente.

È su questa visione che si gioca il futuro della distribuzione assicurativa: un futuro che non può essere dettato unicamente dalle implementazioni tecnologiche delle compagnie, ma che deve nascere da una visione condivisa e autonoma del ruolo dell'intermediario.



Per questo sarà necessario lavorare alla definizione di un **modello universale**, fondato su principi di interoperabilità, sostenibilità e centralità del cliente.

Un modello che consentirà agli agenti di operare in modo **efficiente** e **coerente**, senza dover sottostare a piattaforme, processi o protocolli diversi per ciascuna compagnia.

Ciò sarà particolarmente importante per gli agenti plurimandatari, che oggi si trovano spesso a dover gestire sistemi informatici, procedure operative e modalità relazionali profondamente differenti tra loro, con inevitabili difficoltà organizzative e costi aggiuntivi.

Un modello condiviso e unitario, frutto di **collaborazione** e **visione comune**, rappresenterà quindi la leva strategica per rafforzare la rete agenziale, tutelarne l'autonomia e valorizzare la funzione di consulenza, che da sempre costituisce il cuore autentico della professione assicurativa.

Nel solco di questa visione di futuro, il modello di servizio basato su AI generativa costituirà un passo concreto verso un'evoluzione sostenibile e condivisa del modo di operare delle nostre agenzie.

Non sarà una semplice piattaforma tecnologica a cambiare il modo di operare, ma un **ecosistema integrato** che **unirà intelligenza artificiale generativa, automazione operativa e analisi dei dati**, a supporto della consulenza e della relazione con il cliente.

Un sistema che semplificherà e ottimizzerà i processi, migliorerà la produttività, eleverà la qualità del servizio e, soprattutto, rafforzerà il patto di fiducia tra intermediario e assicurato.

Un approccio digitale e **data-driven**, dunque, ma sempre coerente con la nostra identità di professionisti della consulenza e con i valori che da sempre ci contraddistinguono: responsabilità, prossimità e trasparenza.

Nel **Front Office**, sempre più in difficoltà dall'incalzare della burocrazia del tutto sterile, l'intelligenza artificiale diventerà un alleato strategico per la vendita consulenziale e nella gestione del rapporto con il cliente.

Gli strumenti digitali consentiranno di **analizzare in profondità le condizioni di polizza, di individuare coperture coerenti con le esigenze reali** e di garantire la **conformità normativa**, senza mai sostituire il giudizio e la sensibilità professionale dell'operatore.

La tecnologia permetterà di **confrontare prodotti assicurativi**, interni o di mercato, e di migliorare la competitività dell'offerta, mantenendo sempre la centralità della persona.



L'attività di consulenza si fonderà su una **profilazione accurata e partecipata del cliente**, realizzata attraverso **colloqui guidati** e strumenti di supporto che permetteranno di costruire un percorso **personalizzato, tracciabile e trasparente**.

Nel **Back Office**, l'intelligenza artificiale assumerà un **ruolo di supporto operativo e analitico**, liberando tempo e risorse dalle attività ripetitive per concentrarle su quelle a maggiore valore aggiunto.

Un assistente virtuale potrà gestire richieste ricorrenti, smisterà comunicazioni e aggiornerà automaticamente i database, mentre moduli di *Business Intelligence* permetteranno di interpretare in modo dinamico i dati di portafoglio, sinistri e performance economiche.

L'**area sinistri** si avvarrà di **algoritmi** capaci di **valutare frequenze, importi medi e andamenti del rapporto sinistri/premi**, fornendo indicazioni utili per il controllo tecnico e la prevenzione. Ogni sinistro verrà gestito con maggiore efficienza attraverso strumenti di classificazione documentale automatica, verifica delle coperture e calcolo guidato delle liquidazioni, garantendo trasparenza e tracciabilità.

Un sistema di **task management** definirà processi e priorità, mentre i **KPI** misureranno l'efficacia delle attività e le analisi predittive offriranno proiezioni sui risultati futuri.

La sezione **Compliance** e **P.O.G.** assicurerà la **piena aderenza alle normative**, supportando la gestione della privacy, la classificazione dei prodotti e la verifica del target market.

La **formazione continua** costituirà un pilastro essenziale del modello: la piattaforma fornirà percorsi personalizzati, moduli interattivi e strumenti per la certificazione automatica delle competenze, a sostegno della crescita professionale degli intermediari e dei loro collaboratori.

## L'IMPORTANZA DEI DATI E DELLA LORO VALORIZZAZIONE

Un elemento distintivo sarà l'integrazione di un **motore di data science**, capace di elaborare **analisi predittive su grandi volumi di dati**. Attraverso algoritmi di machine



learning, il sistema anticiperà comportamenti, individuerà segnali di abbandono, stimerà la propensione all'acquisto e fornirà indicazioni utili per strategie di fidelizzazione e sviluppo del portafoglio.

Tutte queste sono solo una parte delle attività che si potranno integrare nelle nostre agenzie, almeno a mio giudizio, ma non per questo sostituiranno la relazione personale, ma la arricchiranno, offrendo all'intermediario una visione più completa, consapevole e predittiva dei bisogni del cliente.

Il modello "AI Agenzia" sarà, dunque, uno **strumento al servizio della consulenza**, non un suo sostituto: una piattaforma etica, condivisa e trasparente, che aiuterà le agenzie a rispettare pienamente gli obblighi di compliance, a migliorare la gestione P.O.G., a comparare prodotti, ad analizzare i rischi del cliente e a rafforzare la qualità complessiva del servizio.

Un'**intelligenza artificiale generativa dedicata al mondo assicurativo**, inserita all'interno di un modello unico, interoperabile e orientato alla consulenza, rappresenterà la chiave per un futuro in cui tecnologia e fiducia cammineranno insieme, sostenendo la professionalità dell'intermediario e restituendogli il tempo e gli strumenti per dedicarsi a ciò che conta davvero: le persone e la protezione dei loro progetti di vita.

Tutto ciò potrà realizzarsi solo a condizione che il nuovo ecosistema tecnologico **poggi su una base informativa solida, protetta e governata** dagli stessi protagonisti che lo alimentano: gli **intermediari**.

Infatti, **senza una gestione consapevole e sicura dei dati, nessun modello di innovazione potrà dirsi realmente sostenibile** o coerente con i principi di fiducia e autonomia che ispirano la mia visione.

Nel modello del futuro, i **dati costituiranno il vero motore dell'ecosistema agenziale**. Saranno le informazioni — provenienti dai clienti, dalle polizze, dai sinistri, dalle attività di consulenza e dai processi operativi — a rappresentare la linfa vitale del sistema e a determinare la capacità dell'agenzia di comprendere, anticipare e soddisfare i bisogni dei propri assicurati.

Proprio per questo, i dati dovranno **essere preservati e protetti** non solo per obbligo legislativo, ma come **vero e proprio patrimonio dell'impresa agenzia**. Il dato non dovrà essere considerato un semplice elemento tecnico o amministrativo, bensì un bene immateriale di valore strategico, risultato del lavoro quotidiano dell'intermediario e della fiducia che il cliente ripone in lui.



Il sistema tecnologico del futuro dovrà, quindi, **essere di proprietà dell'intermediario** o comunque governato da infrastrutture comuni sotto il suo controllo diretto. Non potrà basarsi su modelli che prevedano il trasferimento dei dati a terze parti, con il **rischio di comprometterne la riservatezza, la sicurezza o la disponibilità** per fini non coerenti con l'interesse del cliente e dell'agenzia.

Sarà necessario sviluppare **soluzioni tecnologiche sostenibili** e condivise, che garantiscano **sovranità, integrità e indipendenza del dato**, preservando il valore informativo prodotto dalle agenzie e impedendo che esso diventi oggetto di utilizzo improprio o di concentrazione in mani esterne al sistema distributivo.

La **tutela** e la **valorizzazione del dato** dovranno divenire, quindi, un pilastro della nuova cultura professionale, al pari della fiducia, della mutualità e della consulenza. Solo così la tecnologia potrà restare uno strumento al servizio del cliente e dell'intermediario, e non un meccanismo di disintermediazione o di perdita di controllo. In un mondo in cui l'informazione rappresenterà la risorsa più preziosa, presidiare il dato significherà presidiare il futuro stesso della professione assicurativa, salvaguardando l'autonomia, la competenza e la credibilità dell'intermediario nel tempo.

Il **dato**, dunque, dovrà essere riconosciuto e trattato come un **vero e proprio asset strategico** dell'agenzia, da preservare, tutelare e valorizzare al pari di ogni altro bene d'impresa. La sua gestione non si esaurirà negli adempimenti di legge in materia di protezione e trattamento delle informazioni personali, ma diventerà parte integrante della valorizzazione economica e patrimoniale dell'attività dell'intermediario.

Il **trattamento dell'informazione**, infatti, pur essendo regolato giuridicamente, assumerà un significato ben più ampio: insieme all'attività professionale dell'intermediario, costituirà un valore intangibile di fondamentale importanza, capace di determinare la differenza di valore tra un'impresa agenziale e un'altra.

Un'agenzia che saprà **curare, organizzare e valorizzare** i propri dati disporrà di un capitale informativo che accrescerà in modo tangibile il suo valore di mercato, la sua capacità di pianificazione strategica e la sua attrattività per clienti, compagnie e investitori. Al contrario, un'agenzia che si limiterà a gestire i dati minimi necessari alla stipula delle polizze rinuncerà a un vantaggio competitivo cruciale, riducendo la propria prospettiva di crescita e la propria solidità nel tempo.

Nel futuro che si prospetta, il dato non sarà più solo uno strumento operativo, ma diventerà una **leva di valore, innovazione e reputazione**. Saperlo proteggere,



interpretare e utilizzare responsabilmente rappresenterà uno dei principali elementi distintivi delle agenzie che sapranno essere protagoniste del cambiamento.

## UN RICAMBIO GENERAZIONALE CONSAPEVOLE

Tutto questo percorso di innovazione e di trasformazione culturale non potrà realizzarsi senza un **ricambio generazionale consapevole e preparato**. I nuovi modelli di servizio, fondati su tecnologia, consulenza evoluta e valorizzazione del dato, **richiederanno nuove competenze, nuove mentalità e una diversa capacità di interpretare il ruolo dell'intermediario** nel contesto economico e sociale del futuro.

Sarà quindi indispensabile creare un **ponte stabile** tra il **mondo dell'intermediazione** e quello della **formazione universitaria**, affinché le nuove generazioni possano **conoscere, comprendere e scegliere consapevolmente** anche la professione dell'intermediario assicurativo evoluto come prospettiva di carriera qualificata e sostenibile.

Le **università** e gli **istituti di alta formazione** potranno essere coinvolti in un **dialogo strutturato con il settore**, per sviluppare percorsi accademici dedicati alla **consulenza assicurativa**, alla **gestione dei rischi**, all'**economia dei dati** e alla **sostenibilità**, temi che rappresenteranno le competenze chiave del futuro. L'obiettivo dovrà essere quello di superare la tradizionale polarizzazione che oggi indirizza molti giovani verso il mondo bancario o verso le compagnie assicurative, aprendo invece la strada anche al mondo dell'intermediazione assicurativa professionale, che offrirà spazi di crescita, autonomia e responsabilità.

Un sistema formativo che saprà **valorizzare la dimensione consulenziale** dell'assicurazione e la sua **funzione sociale** permetterà di attrarre nuovi talenti, di rinnovare le nostre imprese e di dare continuità alla missione di protezione e fiducia che da sempre contraddistingue il nostro lavoro.

In questo modo, il ricambio generazionale diventerà non solo un'esigenza naturale, ma una **leva strategica di innovazione**, pienamente coerente con i modelli di servizio, le tecnologie e i valori che abbiamo delineato.

In questa direzione, UEA ha già avviato un percorso concreto.



Nel 2023, in occasione del Congresso del Cinquantenario, è stato dato avvio a un processo di aggiornamento e **ammodernamento dello Statuto** con l'obiettivo di renderlo più inclusivo e **aperto alle nuove generazioni**.

Un passaggio importante, che ha segnato l'inizio di una fase di **rinnovamento associativo**, orientata a favorire la **partecipazione attiva dei giovani** e a creare un ambiente più dinamico, rappresentativo e proiettato verso il futuro.

Parallelamente, abbiamo avviato attività di **collaborazione con alcuni Atenei**, con lo specifico intento di coinvolgere gli studenti e avvicinarli al mondo dell'intermediazione assicurativa, **promuovendo la conoscenza del settore** e le **opportunità professionali** che esso può offrire. Accanto a ciò, sono state intraprese iniziative di ricerca, promozione e aggregazione destinate ai giovani che già operano nelle agenzie dei nostri soci, favorendo momenti di confronto, formazione e crescita condivisa.

Tutte attività che non si esauriscono nell'immediato e che sono soltanto all'inizio: nei prossimi mesi e anni, **UEA continuerà a intensificare il proprio impegno** in questa direzione, creando **gruppi di lavoro** sempre più **inclusivi e partecipativi**, in cui possano **circolare idee, esperienze e competenze** in modo **libero e paritario, senza distinzioni di genere, ruoli o di età**.

Un'attenzione particolare verrà rivolta anche alla **valorizzazione del contributo femminile** nel mondo dell'intermediazione assicurativa, dove ancora oggi si riscontrano difficoltà nel riconoscimento e nella piena rappresentanza delle donne. **Promuovere una maggiore presenza femminile e sostenere la crescita delle professioniste** del settore sarà uno degli obiettivi qualificanti di UEA per il futuro, nella convinzione che diversità e inclusione siano risorse fondamentali per l'innovazione e la coesione del nostro sistema associativo.

Un ruolo importante in questo percorso sarà svolto dai **Gruppi Agenti nostri Soci Sostenitori**. Grazie alle modifiche statutarie introdotte e al conseguente approccio più aperto e partecipativo, sarà possibile individuare e valorizzare, tra i loro associati, Agenti che **si riconoscono nei valori statutari** della nostra Associazione e che, all'interno delle proprie agenzie, abbiano **giovani talenti da iscrivere in UEA sotto il loro tutorato**.

Attraverso la loro collaborazione, UEA potrà **coinvolgere attivamente i giovani professionisti**, indirizzandoli verso attività di studio, ricerca e sviluppo della cultura assicurativa, nonché **verso percorsi di formazione e di consulenza qualificata**.

Questo dialogo costante tra esperienza e innovazione, tra generazioni e competenze diverse, costituirà il vero motore del rinnovamento associativo e garantirà continuità alla



missione di UEA come punto di riferimento per la **crescita professionale e culturale dell'intermediazione italiana**.

In stretta connessione con i nuovi modelli distributivi innovativi e con il ricambio generazionale che abbiamo delineato, si **apriranno** per le agenzie e per i giovani intermediari **importanti opportunità di sviluppo** in alcuni ambiti ad alto potenziale, nei quali il *protection gap* rimane ancora significativo.

Queste aree rappresenteranno i terreni su cui si misurerà la capacità del nostro settore di **rinnovarsi** e di **rispondere ai bisogni reali** della società: il **welfare integrativo**, la **copertura del rischio di non autosufficienza**, il **rischio cyber** e la **protezione dei dati e delle informazioni**.

## CYBER SECURITY E PROTEZIONE DELLE INFORMAZIONI

Tra le nuove sfide del prossimo futuro, quella della **sicurezza digitale** e della **protezione delle informazioni** assumerà un ruolo sempre più centrale. Viviamo in un contesto in cui il dato è ormai il principale patrimonio di ogni impresa, ma anche una delle sue vulnerabilità più esposte. L'intensificarsi degli **attacchi informatici**, la **crescente digitalizzazione dei processi** e la **diffusione di strumenti di intelligenza artificiale** rendono indispensabile un **salto di consapevolezza** e di **competenza** da parte di tutto il sistema assicurativo.

Il **rischio cyber**, secondo il rapporto *Swiss Re Institute 2024*, rappresenterà una delle aree a più alto potenziale di sviluppo, ma anche con il più grande *protection gap*: a livello globale, le perdite economiche generate da attacchi informatici superano i 900 miliardi di dollari l'anno, mentre le coperture assicurative ne compensano meno del 15%.

In **Italia**, il *Rapporto Clusit 2024* sulla **Sicurezza ICT** evidenzia un **aumento del 40% degli attacchi informatici gravi** rispetto all'anno precedente, con un impatto economico stimato in oltre **12 miliardi di euro**.

Nonostante ciò, il tasso di penetrazione delle polizze cyber rimane ancora limitato: meno del 10% delle PMI italiane dispone di una copertura dedicata.

Questo divario di protezione potrà essere colmato solo se le agenzie sapranno evolvere da distributori di prodotti a consulenti di sicurezza integrata. Il giovane intermediario del futuro **dovrà saper leggere i rischi digitali dei propri clienti**, proporre **soluzioni di prevenzione**, integrare **servizi di monitoraggio e risposta** e



supportare il cliente nella **costruzione di un piano di continuità operativa e *disaster recovery***.

Il concetto di ***disaster recovery*** dovrà essere reinterpretato in chiave più ampia: non solo come ripristino tecnico dei sistemi informatici in seguito a un attacco o a un evento dannoso, ma come **processo strategico di resilienza aziendale**, che comprenda la **gestione dei dati**, la **gestione della crisi**, il **mantenimento delle funzioni essenziali** e la **tutela della reputazione**.

Le agenzie potranno diventare veri partner di resilienza per imprese e famiglie, offrendo consulenza anche nella predisposizione di protocolli di sicurezza, nella definizione delle policy di accesso, nella protezione dei dati sensibili e nella formazione del personale, affiancando le aziende e i loro partner tecnologici.

In questa prospettiva, **protezione dei dati** e **protezione economica** diventeranno due facce della stessa medaglia. La fiducia che il cliente riporrà nel proprio intermediario dipenderà sempre più dalla sua capacità di **custodire le informazioni**, di **garantire la trasparenza nel trattamento** e di **assicurare la continuità dei servizi** anche nelle situazioni di crisi attraverso un ecosistema di coperture assicurative che uniscano assicurazione, gestione della crisi e assistenza nella ricostruzione delle informazioni.

Secondo l'ultimo Eurobarometro, oltre il **60% dei cittadini europei dichiara di non sapere in che modo le aziende trattino i propri dati personali**, e solo un quarto ritiene che questi siano adeguatamente protetti. Questo dato mostra come la cultura della sicurezza informativa rappresenti oggi un *protection gap* culturale, prima ancora che economico. Gli intermediari che sapranno farsi portavoce di questa cultura — promuovendo l'educazione digitale, la prevenzione dei rischi e la corretta gestione delle informazioni — rafforzeranno non solo la fiducia dei clienti, ma anche il ruolo sociale dell'assicurazione.

In definitiva, la **gestione del rischio cyber** e la **tutela dei dati** non dovranno essere viste come un mero adempimento tecnico o normativo, ma come un **nuovo campo di consulenza qualificata**, nel quale il valore dell'intermediario risiederà nella capacità di proteggere ciò che oggi è più prezioso: l'informazione, la reputazione e la continuità.



## WELFARE INTEGRATIVO E IL TEMA DELLA NON AUTOSUFFICIENZA

Il **welfare integrativo** rappresenterà, nei prossimi anni, una delle più grandi aree di sviluppo per l'intermediazione assicurativa. Il progressivo invecchiamento della popolazione, la riduzione del potere d'acquisto e la crescente difficoltà del sistema sanitario pubblico a soddisfare la totalità dei bisogni dei cittadini determineranno una **domanda crescente di protezione sanitaria, assistenziale e previdenziale**.

In Italia, secondo i dati del Rapporto Censis-Rbm 2024, la **spesa sanitaria** privata *out of pocket* — cioè sostenuta direttamente dalle famiglie — **ha superato i 40 miliardi di euro annui**, pari a circa il 23% della spesa sanitaria complessiva. Oltre 12 milioni di italiani **dichiarano di aver rinunciato o rinviato cure mediche** per motivi economici, e circa il 70% della popolazione non dispone di alcuna forma di copertura sanitaria integrativa. Questi numeri fotografano un *protection gap* strutturale che non potrà essere colmato se non attraverso un profondo ripensamento delle politiche di welfare assicurativo.

Il **futuro del welfare integrativo** dovrà andare oltre i tradizionali piani sanitari rivolti ai lavoratori dipendenti o ai grandi gruppi contrattualizzati: le coperture dovranno diventare più inclusive, **capaci di raggiungere anche le fasce più fragili della popolazione** — anziani, autonomi, disoccupati, giovani precari — e di **abbracciare un perimetro più ampio di patologie**, comprese quelle croniche e degenerative oggi spesso escluse o limitate.

Sarà necessario costruire **prodotti flessibili e personalizzabili**, con premi accessibili e servizi integrati di prevenzione, telemedicina, assistenza domiciliare e sostegno psicologico, in grado di unire efficacia sanitaria e sostenibilità economica.

Per l'**intermediazione assicurativa**, questo scenario rappresenterà una straordinaria **opportunità di crescita professionale** e di **responsabilità sociale**. Gli agenti e i consulenti che sapranno leggere i nuovi bisogni delle persone e delle famiglie potranno proporre soluzioni di protezione personalizzate, diventando punti di riferimento nella costruzione di percorsi di sicurezza sanitaria e previdenziale.

L'agenzia evoluta dovrà trasformarsi in un presidio di prossimità per la salute, un luogo dove la consulenza assicurativa si intreccia con l'educazione alla prevenzione e alla gestione consapevole del proprio benessere.



In questa prospettiva, il welfare integrativo non sarà solo una leva di sviluppo economico, ma anche uno **strumento di equità e di coesione sociale**, in grado di **ridurre le disuguaglianze nell'accesso alle cure** e di **restituire fiducia a un sistema sanitario** che, pur in difficoltà, **resta uno dei pilastri della nostra civiltà**.

Strettamente collegato è anche il **tema della non autosufficienza** che rappresenterà una delle sfide più rilevanti e complesse del prossimo futuro per la società italiana e per il settore assicurativo. Il **progressivo invecchiamento della popolazione**, l'**aumento delle patologie croniche e degenerative** e la **riduzione della capacità assistenziale del welfare pubblico** stanno generando una domanda crescente di protezione economica e assistenziale di lungo periodo, che il sistema attuale non è in grado di soddisfare pienamente.

Secondo i dati Istat 2024, in **Italia** oltre **2,5 milioni di persone vivono in condizioni di grave limitazione dell'autonomia nello svolgimento delle attività quotidiane**, e tale numero è destinato a salire a quasi **4 milioni entro il 2040**. Nonostante questa evidenza, meno del 3% della popolazione dispone di una copertura assicurativa specifica per la *Long Term Care* (LTC).

Il peso dell'assistenza **grava** dunque in larga misura **sulle famiglie**, che sostengono costi diretti stimati in oltre 10 miliardi di euro all'anno, spesso senza un adeguato supporto pubblico o assicurativo.

Si tratta di un *protection gap* profondo e strutturale, che pone la questione della non autosufficienza come **priorità sociale e assicurativa**. Per rispondere in modo efficace, sarà necessario ripensare radicalmente le coperture LTC, superando i modelli tradizionali basati solo su indennizzi economici e introducendo soluzioni più integrate e inclusive, in grado di combinare:

- prestazioni monetarie flessibili, erogabili in funzione del grado di non autosufficienza;
- servizi di assistenza domiciliare e residenziale;
- reti di caregiver qualificati e supporti tecnologici per la vita indipendente;
- programmi di prevenzione, riabilitazione e teleassistenza.

L'obiettivo dovrà essere quello di costruire un modello di protezione che **accompagni la persona lungo tutto il ciclo della vita**, assicurando non solo il sostegno economico, ma anche la **continuità della cura** e della **dignità personale** nelle fasi più fragili dell'esistenza.



Gli intermediari che sapranno affrontare questo tema con competenza, sensibilità e visione potranno diventare consulenti di protezione integrale, capaci di interpretare e risolvere bisogni complessi, costruendo un legame profondo e duraturo con le famiglie.

Sarà fondamentale promuovere una nuova cultura della cura e della prevenzione, in cui il valore dell'assicurazione non sia percepito come mera erogazione di denaro, ma come strumento di accompagnamento e di sicurezza esistenziale. Le agenzie potranno così evolvere verso un ruolo di presidio sociale, contribuendo in modo concreto a rafforzare il sistema di welfare del Paese e a garantire, a ogni cittadino, il diritto di essere assistito con dignità, indipendenza e serenità.

Accanto alla protezione sanitaria e assistenziale, il **tema della previdenza integrativa** assume un rilievo sempre più strategico per il futuro del Paese.

L'evoluzione demografica, l'aumento dell'aspettativa di vita e le trasformazioni del mercato del lavoro stanno mettendo sotto pressione il sistema pensionistico pubblico, che, pur restando un pilastro fondamentale del welfare italiano, mostra **segnali di crescente fragilità**. Secondo i dati Istat e Inps 2024, il **rapporto tra popolazione attiva e pensionati è sceso a 1,38**, e si prevede che possa raggiungere 1,1 entro il 2045.

Questo significa che per ogni pensionato ci sarà poco più di un lavoratore attivo, con inevitabili ripercussioni sulla sostenibilità del sistema a ripartizione. Già oggi, il **tasso di sostituzione medio** (cioè il rapporto tra pensione e ultimo reddito percepito) per un **lavoratore dipendente si aggira intorno al 60%**, ma per i **lavoratori autonomi e precari scende spesso sotto il 50%**.

In parallelo, **solo una parte limitata della popolazione sta costruendo una provvista previdenziale aggiuntiva**.

Secondo Covip (2024), poco più di otto milioni di italiani aderiscono a una forma di previdenza complementare — fondi negoziali, aperti o PIP — pari a circa il 30% della forza lavoro, una quota ancora troppo bassa per affrontare con serenità la vecchiaia.

La conseguenza è un preoccupante *protection gap* previdenziale, che rischia di tradursi, nei prossimi decenni, in una **diffusa condizione di vulnerabilità economica per milioni di persone**.

Per il mondo dell'intermediazione assicurativa, la previdenza integrativa rappresenta dunque una frontiera di responsabilità e di opportunità. Non si tratta solo di distribuire prodotti di risparmio, ma di progettare con il cliente un **percorso di sicurezza economica di lungo periodo**, in grado di **garantire stabilità del reddito** anche dopo la



fine della vita lavorativa. La consulenza dovrà fondarsi su analisi personalizzate, che tengano conto delle caratteristiche professionali, reddituali e familiari del singolo individuo, e orientarsi verso soluzioni dinamiche e flessibili, capaci di **adattarsi ai mutamenti del ciclo di vita** e del **contesto economico**.

I giovani intermediari, in particolare, potranno svolgere un ruolo chiave nel diffondere una nuova cultura della previdenza, basata sulla **pianificazione precoce**, sulla **diversificazione delle fonti di reddito** e sulla consapevolezza dell'importanza del tempo come principale alleato del risparmio. Le agenzie potranno diventare così veri e propri laboratori di educazione finanziaria e previdenziale, aiutando le persone a comprendere che costruire una pensione integrativa non è solo una scelta economica, ma un atto di responsabilità verso se stessi e verso le generazioni future.

In prospettiva, il **rafforzamento della previdenza complementare** dovrà andare di pari passo con un **rinnovato impegno pubblico** nella definizione di **incentivi fiscali e normativi**, volti a favorire la partecipazione, la portabilità delle posizioni e la trasparenza dei costi. Solo così sarà possibile realizzare un **sistema di previdenza mista**, inclusiva e sostenibile, nel quale pubblico e privato operino in sinergia per garantire dignità economica e stabilità sociale alle persone in età avanzata.

## **RISCHI CATASTROFALI E NUOVO OBBLIGO ASSICURATIVO PER LE IMPRESE**

Tra i temi più rilevanti del 2025, e destinati a incidere profondamente sul futuro del settore, vi è quello delle **coperture contro i rischi catastrofali** e del **nuovo obbligo assicurativo per le imprese** introdotto con la Legge di Bilancio a fine 2024.

Si tratta di un passo significativo verso la costruzione di una più ampia cultura della prevenzione e della resilienza economica, ma anche di una misura che, **nella sua attuale formulazione, presenta criticità sostanziali** che potrebbero comprometterne l'efficacia.

L'Italia è uno dei Paesi europei più esposti ai rischi naturali – sismici, idrogeologici e climatici – ma anche uno dei meno assicurati: solo il 6,8% delle abitazioni civili e circa il 7% delle imprese dispongono oggi di una copertura contro eventi catastrofali quali alluvioni, terremoti, tempeste o trombe d'aria.

Questo dato rappresenta un *protection gap* tra i più elevati in Europa e spiega la difficoltà strutturale del Paese nel gestire economicamente i danni post-evento, che spesso ricadono interamente sullo Stato e sui bilanci pubblici. L'introduzione



dell'obbligo assicurativo per le imprese risponde all'esigenza di **ridurre tale divario**, ma senza correttivi strutturali rischia di produrre effetti distorsivi.

Uno dei **principali fattori di criticità** riguarda la **geolocalizzazione dei rischi** e il conseguente **impatto sui premi**. Le compagnie tenderanno inevitabilmente a prezzare il rischio in modo strettamente proporzionale alla sua localizzazione geografica, differenziando fortemente tra zone a rischio elevato e aree a rischio minimo.

Questo **approccio**, pur tecnicamente fondato, **rischia di rompere il principio di mutualità** e di indurre comportamenti opposti rispetto all'obiettivo della norma:

- le imprese situate in aree ad alto rischio (ad esempio zone sismiche o soggette ad alluvioni) si troveranno a dover sostenere premi molto elevati, tali da scoraggiarne l'assicurazione o spingerle verso l'inadempienza dell'obbligo;
- le imprese e i cittadini localizzati in zone a rischio basso o nullo, percependo una probabilità remota del verificarsi dell'evento, potrebbero scegliere di non assicurarsi affatto, ritenendo sproporzionato il costo rispetto al beneficio atteso.

Il **risultato** sarebbe un **mercato polarizzato**, con una **base assicurata ridotta e segmentata**, incapace di generare la massa critica necessaria per sostenere l'equilibrio tecnico del sistema.

A ciò **si aggiunge un'ulteriore criticità: le coperture** contro i rischi catastrofici **non prevedono il tacito rinnovo**, e quindi ogni anno le compagnie dovranno **ridefinire i premi** in base ai sinistri effettivamente verificatisi.

Da ciò ne deriva che, in presenza di eventi di grande entità, i costi dei sinistri potrebbero determinare un saldo tecnico negativo che costringerebbe le imprese assicuratrici a recuperare sui rinnovi successivi, attraverso un aumento generalizzato dei premi sulle polizze in corso.

Questo meccanismo di "compensazione ex post" avrebbe due **conseguenze negative**:

- penalizzerebbe le imprese già assicurate e virtuose, che si troverebbero a pagare di più pur non avendo denunciato sinistri;
- ridurrebbe ulteriormente l'incentivo a rinnovare la copertura, soprattutto nelle aree a rischio basso o medio, minando alla base la sostenibilità del sistema.

Per evitare tale deriva, sarà indispensabile intervenire con **misure di riequilibrio strutturale**, fondate su **logiche mutualistiche e di solidarietà territoriale**. In particolare:



- la creazione di un fondo di riassicurazione pubblico o misto, sul modello di quanto già sperimentato in altri Paesi europei;
- la definizione di premi calmierati e sostenibili per le imprese e le famiglie in aree a rischio elevato;
- la previsione di meccanismi di compensazione automatica dei saldi tecnici negativi a livello di sistema, in modo da evitare aumenti incontrollati dei premi nei rinnovi successivi.

In questo contesto, risulta molto interessante il **modello mutualistico pubblico-privato** vigente in Spagna, attuato attraverso il *Consorcio de Compensación de Seguros*, che abbiamo avuto modo di analizzare direttamente nel corso del viaggio studio UEA di quest'anno.

Si tratta di un sistema che prevede la copertura di tutti i rischi catastrofali mediante una quota di premio obbligatoria, versata su ogni polizza danni, che alimenta un fondo nazionale di garanzia. Tale fondo, gestito in sinergia tra pubblico e privato, consente di **coprire la totalità dei rischi catastrofali** e di **distribuire il fabbisogno tecnico su più entità**, rendendo i premi marginali rispetto a quelli applicati oggi in Italia.

Il risultato è un processo virtuoso, che ha portato la Spagna a raggiungere un tasso di penetrazione assicurativa superiore al 70%, a fronte del solo 7% di coperture in Italia.

Questo modello dimostra come la collaborazione tra Stato, mercato e cittadini possa garantire non solo la **sostenibilità economica del sistema**, ma anche la **fiducia collettiva** nella protezione assicurativa come strumento di stabilità e coesione sociale.

Solo una **gestione ispirata a mutualità, equità e sostenibilità economica** potrà rendere **efficace l'obbligo assicurativo** e garantire che la **copertura contro i rischi catastrofali diventi realmente universale e inclusiva**. Al centro di questo processo dovrà restare il patto di fiducia tra assicuratore, intermediario e assicurato: un rapporto fondato sulla responsabilità reciproca, sulla trasparenza e sulla consapevolezza che la protezione dai grandi rischi non può essere una scelta individuale, ma un dovere collettivo verso il Paese e le generazioni future.

## ARBITRO ASSICURATIVO

Tra le novità normative più significative di questi ultimi mesi, merita particolare attenzione l'istituzione dell'**Arbitro Assicurativo**, un organismo indipendente e



imparziale che nasce con l'obiettivo di offrire ai cittadini un canale rapido, digitale ed economico di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia assicurativa.

L'Arbitro è stato istituito con il Decreto Interministeriale 6 novembre 2024, n. 215, emanato in attuazione dell'articolo 187 del Codice delle Assicurazioni Private (D.lgs. 209/2005), e reso operativo dal Provvedimento IVASS n. 106122 del 23 maggio 2025.

La sua introduzione si inserisce in un **percorso di modernizzazione e allineamento ai migliori standard europei**, ispirandosi ai modelli già adottati con successo nel settore bancario e finanziario, come l'**Arbitro Bancario Finanziario** e l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie**.

L'**obiettivo** è chiaro: **rafforzare la tutela del consumatore** e la **fiducia nel sistema assicurativo**, offrendo un meccanismo alternativo alla giustizia ordinaria, capace di garantire tempi certi, costi contenuti e decisioni imparziali.

L'Arbitro Assicurativo sarà **competente a decidere sulle controversie tra assicurati, compagnie e intermediari relative all'esecuzione o all'interpretazione del contratto di assicurazione, nonché al rispetto delle procedure e degli obblighi normativi previsti dalla disciplina IVASS**. Potrà quindi intervenire, ad esempio, in caso di:

- ritardi o inadempienze nella liquidazione di un sinistro;
- errata applicazione delle clausole contrattuali o delle condizioni di polizza;
- violazioni di obblighi informativi o di correttezza professionale da parte della compagnia o dell'intermediario;
- mancata risposta o risposta insoddisfacente a un reclamo.

Si tratta, dunque, di una competenza di **natura giuridico-contrattuale e procedurale**, volta a garantire che l'assicurato ottenga una tutela effettiva quando ritiene che non siano state rispettate le regole, i tempi o le condizioni pattuite.

L'Arbitro **non interviene invece nella valutazione tecnico-peritale del danno**: non sostituisce il perito e non determina direttamente il valore economico del sinistro. La sua funzione è quella di verificare se la determinazione del risarcimento sia avvenuta nel **rispetto del contratto**, della **normativa** e dei **principi di buona fede e trasparenza**.

In altre parole, l'Arbitro non valuta "quanto" risarcire, ma "come" si è giunti a quella valutazione, assicurando che il procedimento sia stato condotto correttamente e in conformità alla legge. Questa distinzione è essenziale: **il suo ruolo non è tecnico-liquidativo, ma giuridico-regolatorio**, a garanzia dell'equilibrio e della correttezza dei rapporti tra le parti.



L'introduzione dell'Arbitro Assicurativo rappresenta, in definitiva, un passaggio di civiltà per il sistema assicurativo italiano. Esso promuove una **cultura della responsabilità** e della **correttezza**, valorizza la funzione consulenziale dell'intermediario come primo presidio di tutela del cliente e contribuisce a consolidare quel patto di fiducia che, da sempre, è il fondamento dell'attività assicurativa.

Si tratta di un'innovazione che rafforza il **principio di trasparenza e prossimità**, consentendo di risolvere in modo equo le controversie di minore entità, ma di grande rilevanza simbolica per la credibilità del settore. L'Arbitro non è solo uno strumento di giustizia più efficiente, ma anche un **ponte di fiducia tra cittadini, imprese e istituzioni**: un tassello ulteriore nel percorso di modernizzazione e di rafforzamento della reputazione sociale dell'assicurazione, che da sempre è il cuore della nostra missione.

La nascita dell'Arbitro Assicurativo introduce tuttavia anche **nuove sfide operative** per gli intermediari, che dovranno adottare un **approccio sempre più attento, documentato e preventivo** nella gestione della relazione con il cliente. L'aumento delle possibilità di ricorso in sede stragiudiziale — in tempi più brevi e con procedure semplificate — comporta infatti una maggiore esposizione al rischio di contestazioni, non solo per errori materiali, ma anche per presunte carenze informative, mancate comunicazioni o difformità procedurali.

Diventa quindi indispensabile che ogni intermediario sviluppi una **cultura della prevenzione del danno e della tracciabilità delle proprie attività**. In quest'ottica, la compliance non deve essere intesa come mero adempimento burocratico, ma come strumento di protezione professionale, capace di prevenire il contenzioso e di dimostrare, in caso di contestazione, la correttezza del proprio operato.

Tra le **buone pratiche di prevenzione** si possono indicare:

- una puntuale conservazione della documentazione contrattuale e precontrattuale, inclusi questionari, dichiarazioni e informative sottoscritte dal cliente;
- l'utilizzo di sistemi digitali di tracciabilità delle comunicazioni, che consentano di dimostrare la tempestività e la completezza degli adempimenti informativi;
- la formazione continua del personale e dei collaboratori su normativa, P.O.G., gestione dei reclami e comportamento professionale;



- l’inserimento nei processi di vendita e consulenza di checklist operative e controlli automatici, utili a garantire la conformità e la coerenza con il profilo del cliente;
- il ricorso a piattaforme integrate (come il modello di “AI Agenzia” descritto nella relazione) per la gestione della compliance, della P.O.G. e delle verifiche documentali.

Parallelamente, diventerà sempre più importante **mantenere un registro accurato delle attività di consulenza**, corredato da note, valutazioni e motivazioni delle scelte effettuate. Questo approccio non solo tutela l’intermediario, ma rafforza il valore della consulenza come **atto professionale consapevole e responsabile**, in linea con i principi di trasparenza e buona fede contrattuale.

Infine, si suggerisce di prevedere, anche all’interno delle organizzazioni agenziali e dei gruppi di agenti, procedure di **autoverifica interna e formati condivisi di risposta ai reclami**, così da **garantire uniformità di comportamento e maggiore qualità del servizio al cliente**.

In un contesto in cui la fiducia diventa la vera moneta di scambio del mercato assicurativo, la prevenzione del danno e la cura della relazione costituiranno le chiavi per trasformare una potenziale fonte di rischio in un’opportunità di crescita reputazionale e professionale.

## CONCLUSIONI

Nel redigere questa relazione, l’obiettivo che mi sono posto non è stato soltanto quello di restituire una fotografia fedele dell’andamento del settore o delle sue dinamiche economiche e normative, ma di **proporre una riflessione più ampia sul senso e sul futuro della nostra professione**.

Un futuro che si costruisce ogni giorno nella fiducia reciproca tra assicurato, intermediario e compagnia; nella capacità di interpretare i bisogni della società e di tradurli in strumenti di protezione, di sicurezza e di progresso.

Il contesto in cui questa relazione viene presentata non è casuale: il convegno tenutosi presso **l’Università di Perugia**, uno dei più antichi e prestigiosi atenei italiani, ha rappresentato un momento di **dialogo autentico tra generazioni**, nel segno dell’apertura



e dell'inclusione. Essere in un luogo di formazione e di pensiero ha dato un significato profondo al nostro incontro: quello di **testimoniare il passaggio di valori, conoscenze e responsabilità a una nuova generazione di professionisti che saprà interpretare il cambiamento con coraggio, competenza e visione.**

Il ricambio generazionale, infatti, non è soltanto una questione anagrafica, ma un passaggio di testimone culturale: il trasferimento di un modo di intendere l'assicurazione come strumento di solidarietà, responsabilità e fiducia. Questo è, in fondo, il compito più alto che ci spetta come categoria e come persone: custodire e rinnovare quel patrimonio di valori che ha reso grande il mondo assicurativo italiano, e consegnarlo intatto e potenziato a chi verrà dopo di noi.

Ed è proprio in questa prospettiva che si ritrova la piena sintonia con i valori statutari di UEA, condizione essenziale per far parte della nostra Unione: **indipendenza, mutualità, solidarietà, correttezza e spirito di servizio.** Valori che non sono soltanto principi formali, ma linee guida di condotta e di identità professionale, che ciascun socio UEA è chiamato a incarnare nel proprio agire quotidiano, nel rapporto con i clienti, le compagnie e la collettività.

Come ricordava Norberto Bobbio,

“Trasmettere valori non significa solo conservare, ma soprattutto rinnovare, perché ogni generazione li ritrovi vivi e li renda migliori.”

È con questo spirito — di continuità, fiducia e rinnovamento — che consegno idealmente questa relazione, come segno di responsabilità e di speranza. Perché l'assicurazione, nella sua essenza più profonda, non è solo un contratto: è una promessa. La promessa di esserci — oggi, domani, e per chi verrà dopo di noi.

*Un caro saluto,*

*Mario Cipriano*



## BIBLIOGRAFIA

### *Richiamo alle fonti utilizzate nella relazione*

#### **ANNO 2025**

- IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, *Provvedimento n. 106122 del 23 maggio 2025 – Disposizioni attuative e regolamento operativo dell'Arbitro Assicurativo.*
- IVASS, *Nota di sintesi sull'avvio operativo dell'Arbitro Assicurativo*, giugno 2025.
- Cineas – Consorzio Universitario per l'Ingegneria nelle Assicurazioni (Politecnico di Milano), *Rapporto 2025 sulla gestione del rischio nella distribuzione assicurativa.*
- Norton Rose Fulbright LLP, *Arbitro Assicurativo: un nuovo meccanismo extragiudiziale per le controversie assicurative in Italia*, gennaio 2025.

#### **ANNO 2024**

- Decreto Interministeriale 6 novembre 2024, n. 215, *Istituzione dell'Arbitro Assicurativo presso l'IVASS.*
- Legge di Bilancio 2024, art. 1, commi 101–110, *Obbligo assicurativo per i danni catastrofali alle imprese.*
- IVASS, *Relazione sull'Attività Svoluta nell'Anno 2024*, 19 Giugno 2025 e considerazioni del *Presidente Luigi Signorini*
- Ania – Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici, *Rapporto Annuale L'assicurazione Italiana 2024-25 sul Mercato Assicurativo Italiano*, 2 luglio 2025
- Ania - *Relazione Presidente Giovanni Liverani*, 2 luglio 2025
- Ania – Ufficio Studi, *LTC e sostenibilità del welfare: prospettive del mercato assicurativo italiano.*
- Censis – Rbm Salute, *Rapporto Sanità 2024: Spesa sanitaria privata, welfare e sostenibilità.*
- Istat, *Indicatori demografici e popolazione attiva in Italia 2024.*
- Istat, *Condizioni di salute e non autosufficienza in Italia 2024.*
- Istat, *La spesa sanitaria delle famiglie e le rinunce alle cure 2024.*
- INPS, *Bilancio Sociale e Rapporto Annuale 2024.*
- Covip – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione, *Relazione Annuale 2024 sulla Previdenza Complementare.*
- Protezione Civile e Istat, *Rapporto sui rischi naturali e impatti economici 2024.*
- Swiss Re Sigma, *Natural Catastrophes and Protection Gap Report 2024.*
- Ministero della Salute, *Conto Economico Sanitario Nazionale 2023–2024.*
- MEF – Ministero dell'Economia e delle Finanze, *Documento di Economia e Finanza 2024 – Sezione Welfare e Previdenza.*



## ANNO 2023 E ANNI PRECEDENTI E FONTI STORICHE DI RIFERIMENTO

- Ania – Ufficio Studi, *LTC e sostenibilità del welfare: prospettive del mercato assicurativo italiano*, Rapporto 2023.
- Clusit e Ivass, *Indagine sul rischio cyber*, ottobre 2023
- Protezione Civile, *Rapporto nazionale sul rischio idrogeologico e sismico*, 2023.
- Codice delle Assicurazioni Private (D.lgs. 209/2005), art. 187 – *Procedure stragiudiziali per la risoluzione delle controversie assicurative*.
- Direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, *Sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (ADR)*.
- Norberto Bobbio, *Autobiografia*, Laterza, 1997.

## SITOGRAFIA

### *Fonti istituzionali e siti consultati*

- [www.ivass.it](http://www.ivass.it) – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni
- [www.ania.it](http://www.ania.it) – Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici
- [www.covip.it](http://www.covip.it) – Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione
- [www.istat.it](http://www.istat.it) – Istituto Nazionale di Statistica
- [www.censis.it](http://www.censis.it) – Centro Studi Investimenti Sociali
- [www.protezionecivile.gov.it](http://www.protezionecivile.gov.it) – Dipartimento della Protezione Civile
- [www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it) – Ministero dell’Economia e delle Finanze
- [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it) – Ministero della Salute
- [www.inps.it](http://www.inps.it) – Istituto Nazionale della Previdenza Sociale
- [www.clusit.it](http://www.clusit.it) - Associazione Italiana per la Sicurezza Informatica
- [www.assinews.it](http://www.assinews.it) – Portale di informazione assicurativa
- [www.dirittobancario.it](http://www.dirittobancario.it) – Portale di diritto ed economia



**UNIONE EUROPEA ASSICURATORI**

20124 Milano - Via Ruggero Boscovich, 14

Tel. 02.875315

e-mail: [info@uea.it](mailto:info@uea.it)

[www.uea.it](http://www.uea.it)