

SARA VUOLE SCOPRIRE E IMMAGINARE IL FUTURO

di FABRIZIO AURILIA

NEL CORSO DELLA CONVENTION ANNUALE, ALLA PRESENZA DI TUTTI GLI STAKEHOLDER DEL GRUPPO, IL DIRETTORE GENERALE ALBERTO TOSTI SI È IMPEGNATO A RENDERE SEMPRE PIÙ COMPENSIBILI E ACCESSIBILI LE STRATEGIE, PROMETTENDO IL GIUSTO MIX DI LEADERSHIP E RESPONSABILITÀ. LE LEVE PER FARLO SARANNO L'EVOLUZIONE DELLA TECNOLOGIA E L'ATTENZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Secondo un sondaggio interno del gruppo **Sara**, il *sentiment* di agenti e dipendenti è molto positivo verso le nuove tecnologie e le sfide del futuro: ben il 95% degli intervistati ha sostenuto che l'intelligenza artificiale porterà "vantaggi concreti su processi, informazioni e previsione dei rischi". Ma accanto all'innovazione tecnologica, la stessa attenzione dev'essere prestata alla sostenibilità che, secondo l'84% degli agenti e dei dipendenti "offre opportunità importanti" per i prodotti, il valore del brand e nel dialogo con i clienti, soprattutto con i giovani.

Valori e messaggi condivisi con il top management, come ha spiegato il direttore generale, **Alberto Tosti**, in occasione della convention annuale del gruppo, tenutasi a Roma lo scorso mese e partecipata da tutti gli stakeholder di Sara. Tosti, in quell'occasione, all'interno di una più ampia presentazione, ha ribadito la volontà del gruppo di "scoprire e immaginare il futuro", rendendo sempre più "comprensibili e accessibili le strategie", attraverso il giusto mix di "leadership e responsabilità": è questo, ha detto, il modo di Sara per "coltivare la cultura aziendale".

SETTE ANNI DI QUALITÀ

Illuminating the Future – Guidiamo l'Intelligenza, questo il titolo dell'evento, ha accolto alla *Nuvola* di Fuksas tutto il mondo Sara: dagli agenti ai dipendenti, dai collaboratori ai tecnici fino al management al completo e agli azionisti. Un segno, questo, del clima di fiducia e soddisfazione che si respira nel gruppo Sara, sostenuto dai risultati sempre superiori al mercato degli ultimi sette anni, cioè da quando, nel 2016, è arrivato Alberto Tosti a guidare il gruppo detenuto all'80% da **Aci**. La

convention ha ospitato tanti momenti di riflessione ma anche di intrattenimento, con alcuni intermezzi musicali a cura del violinista **Andrea Casta**. In apertura anche i saluti del presidente **Angelo Sticchi Damiani** e del presidente onorario **Rosario Alessi**, che si è congedato dopo 31 anni nel gruppo.

Dal 2016 a oggi, ha spiegato Tosti, sono passati "sette anni all'insegna della qualità", durante i quali "sviluppo e crescita" si sono accordate con "la solvibilità e la redditività". Nel dettaglio dei numeri presentati dal dg, in sette anni, sono stati generati 140 milioni di nuovi premi danni, +25% del fatturato iniziale, contro il 13% della media di mercato: "è come aver comprato una



Alberto Tosti, direttore generale di Sara Assicurazioni

LA VOLONTÀ DI SFIDARE LO STATUS QUO

Per quanto riguarda la solvibilità, ha raccontato Alberto Tosti, dg di Sara Assicurazioni, la compagnia ha 3,7 volte la richiesta normativa, contro le 2,6 volte del mercato (settembre 2023): “abbiamo molto bisogno di questo buffer patrimoniale per poter prenderci i rischi più interessanti”. Il dg ha elogiato “il contributo straordinario della finanza e del risk management”, nonché “il persistente e robusto sostegno da parte degli azionisti”, dicendosi “molto fiducioso di cogliere nuove opportunità di crescita”.

La redditività è andata di pari passo, con un utile netto medio oltre il 10% nell’arco dei sette anni, numeri che hanno permesso al gruppo di distribuire il 36% dei guadagni agli azionisti. “Ci distingue dal mercato - ha commentato Tosti - la volontà di sfidare lo status quo, adottando pratiche innovative. Ci confrontiamo con imprese che hanno enormi economie di scala e abbiamo comunque operato una trasformazione digitale incredibile: siamo stati pionieri del full cloud, abbiamo internalizzato attività core, e oggi siamo pronti a comprendere e cogliere i cambiamenti che arriveranno dall’IA”.

nuova piccola compagnia senza i costi dell’avviamento e i problemi di integrazione”, ha sottolineato Tosti. La maggior parte di questi nuovi premi (83 milioni) sono stati generati dai 132 nuovi agenti. “Solo nel 2023 - ha continuato - siamo cresciuti del 7,5%, offrendo prodotti di valore, soluzioni sempre più personalizzate”.

LE RICHIESTE DI RIFORMA DEL PORTAFOGLIO

Per continuare a essere redditizia, solida e soprattutto sostenibile, Sara ha bisogno però di cambiare ancora, guardare al futuro con radicalità. Ecco perché il dg ha affrontato la questione degli eventi climatici estremi, che “sono una sfida crescente per le assicurazioni”. Si è rivolto quindi agli agenti, chiedendo loro di aiutare la compagnia a “penetrare il target market non assicurato”, ma anche di “guardare uno a uno i contratti in essere per riformare il portafoglio”.

Il 2024, secondo Tosti, sarà un anno “promettente” nonostante l’equilibrio tecnico Rca sia ancora in tensione: “abbiamo alzato i prezzi ma non abbastanza, i nostri competitor lo faranno ancora”, ha sottolineato. Grande attenzione, quindi, al costo delle catastrofi naturali e della riassicurazione. “Ci attendiamo alcune decine di nuovi agenti con cui collaborare”, ha aggiunto, mentre anche il mercato vita tornerà competitivo, ma solo “quando si abbasseranno i tassi”.

A proposito del vita, il presidente di **Sara Vita, Piergiorgio Re**, ha ricordato il risultato 2023, che sarà 13,9 milioni di euro, “un risultato mai visto prima”, ha sottolineato. “Bisogna attrezzarsi a essere più competitivi”, ha esortato Re, garantendo investimenti nella rete di agenti, ma annunciando anche che “saranno ripresi contatti con la bancassicurazione”.

IA GENERATIVA? BISOGNA FARE LA DOMANDA GIUSTA

Dopo gli interventi dell’editorialista del *Corriere della sera*, **Antonio Polito**, che ha tenuto una presentazione sui rischi geopolitici ed economici globali, e di **Paolo Spreafico**, country director, customer engineering

di **Google Cloud** in Italia, è seguito un momento di approfondimento sull'intelligenza artificiale, con due brevi tavole rotonde animate dal management di Sara. **Luigi Vassallo**, chief operating e technology officer della compagnia, ha parlato delle sfide dell'IA generativa, "una tecnologia complessa in rapidissima evoluzione che pone un tema di competenze": Sara ha sviluppato uno strumento di dialogo, chiamato *Sara Gpt*, e concentrerà lo sviluppo dell'intelligenza artificiale soprattutto nella finanza, nella direzione assicurativa, nella tariffazione e nella liquidazione sinistri. Ma anche nel marketing, ha assicurato **Marco Brachini**, direttore marketing, brand e customer relation-



ship della compagnia, lo strumento aiuterà per la costruzione di una "customer experience solida". Tutto sta, secondo Brachini, nel "fare la domanda giusta": nel concreto Sara ha sperimentato l'IA generativa per chiedere, ad esempio, che tipo di soluzione assicurativa si potrebbe proporre a un target specifico, oppure come aumentare i kpi di riferimento nel marketing digitale.

IL SUPPORTO ALLA RETE

Liquidazione e pricing, ha confermato il direttore assicurativo, **Alberto Cucinella**, sono in effetti due campi su cui far giocare l'IA generativa. "Da *SelfPerizIA* all'applicazione del machine learning nell'antifrode, fino all'ammodernando della modellizzazione del rischio, l'IA - ha sottolineato - ci ha permesso di innovare senza grandi economie di scala: l'intelligenza artificiale è soprattutto una democratizzazione dell'innovazione".

Infine, anche la rete sta sperimentando l'IA, secondo quanto raccontato da **Andrea Pollicino**, direttore commerciale di Sara Assicurazioni. La nuova tecnologia, soprattutto nella sua variante più attuale, quella generativa, "darà uno straordinario supporto alla rete perché saprà intercettare case commerciali rilevanti per la distribuzione, ma saprà anche eliminare processi ripetitivi e potrà catturare i dati in maniera multidimensionale".

Insomma, l'IA non spaventa il gruppo Sara ed entra di fatto negli elementi che ridefiniscono la sua cultura aziendale.

