

Anno XXVIII n. 151
Luglio-Agosto-Settembre 2024
Pubblicazione trimestrale



L'Agente

di Assicurazione



L'utilizzo etico dell'Intelligenza Artificiale in agenzia

20

RICERCA
B/M CLASSE 14
di Commissione Rcauto

54

DOSSIER
IA GENERATIVA
di Autori Vari

104

NEWS
DALLA CASSAZIONE
di Avv. Pasquale Santoro

Uno **strumento** creato dall'uomo al servizio dell'uomo

L'autonomia crescente dei sistemi informatici pone al centro la questione etica

A cura di **Filippo Guttadauro La Blasca**



L'intelligenza artificiale (IA) è un campo della scienza informatica che si occupa della creazione di sistemi e macchine in grado di svolgere compiti che richiedono intelligenza umana. Questi sistemi utilizzano algoritmi e modelli matematici per imitare il modo in cui gli esseri umani pensano, apprendono e risolvono i problemi.

L'intelligenza artificiale può essere divisa in due categorie principali: l'AI debole, che si occupa di compiti specifici e limitati, come il riconoscimento vocale o la guida automatica di veicoli, e l'AI forte, che mira a creare sistemi capaci di pensare e apprendere in maniera simile agli esseri umani.

Negli ultimi anni, l'IA ha visto una rapida crescita grazie ai progressi nel deep learning e all'accesso a enormi quantità di dati. Questi progressi hanno portato a un'ampia diffusione dell'IA in settori come la sanità, la finanza, l'automazione industriale e molte altre aree.

Tuttavia, l'IA solleva anche diverse preoccupazioni, tra

cui l'etica nell'uso dei dati, la sicurezza informatica e il rischio di disoccupazione dovuto all'automatizzazione dei lavori. È quindi importante valutare attentamente il modo in cui l'IA viene utilizzata e regolamentata per garantire che i suoi benefici superino i suoi rischi.

Viviamo nei tempi delle più grandi trasformazioni digitali che coinvolgono quasi tutti gli ambiti della vita quotidiana; pressoché tutto viene intaccato e influenzato dalla tecnologia. Ci troviamo di fronte a macchine di ultima generazione che sono in grado di comprendere, analizzare e prendere delle decisioni fino a poco tempo fa riservate agli esseri umani ed imparano quotidianamente dai nostri comportamenti. L'Intelligenza Artificiale (IA) sta rivoluzionando il nostro modo di vivere e lavorare, introducendo cambiamenti significativi e sfide complesse. Il fatto che le macchine siano in grado di procedere a fare per proprio conto e presto, almeno in alcuni ambiti meglio di noi, attività proprie dell'umano, è un fattore che sta generando un impatto globale e ancora sconosciuto su economia, politica, società e cultura. Tuttavia, la velocità del progresso tecnologico, la molteplicità delle innovazioni e la frammentarietà dell'informazione rendono difficile comprendere pienamente le linee di sviluppo di questo fenomeno e le implicazioni dei cambiamenti in corso. Quindi entra in gioco anche la questione dell'etica, dal momento che le decisioni vengono spesso delegare all'intelligenza artificiale. Tutto questo ha delle conseguenze nei luoghi di lavoro, nella vita quotidiana, ma soprattutto nelle relazioni.

L'esistenza delle intelligenze artificiali richiama quindi alla responsabilizzazione, ai confini e ai limiti che si vorranno tracciare nella società del futuro. È importante che l'IA e il suo portato etico siano indirizzate verso il bene comune poiché, data l'autonomia crescente che stanno acquisendo le macchine, è necessario che l'impostazione di esse rispecchi i valori di giustizia, equità e sostenibilità.

L'IA generativa e le relazioni sociali

*L'umanità corre il rischio che la vita virtuale
finisca per appagare più di quella reale*

A cura di **Filippo Guttadauro La Blasca**



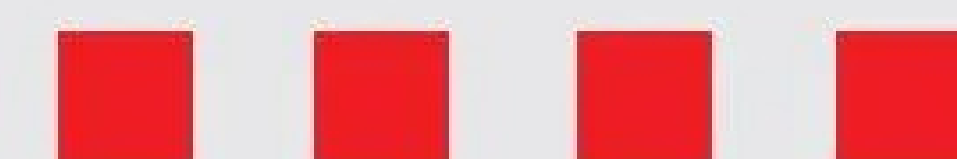
Il primo passo significativo della tecnologia che entrava nelle relazioni umane fu ELIZA, il primo software di analisi del linguaggio umano che segnò l'inizio dell'avventura tecnologica nel mondo cambiando il modo di relazionarci. Era il 1966 e Weizenbaum, un informatico del MIT di Boston, pubblicò appunto ELIZA, un programma che simulava la conversazione con uno psicoterapeuta. La ricerca è andata avanti e negli anni '90 c'è stata un'altra tappa rilevante dell'evoluzione tecnologica nel campo delle relazioni umane. Tutti ricordiamo il Tamagotchi. Quel giochino che in qualche modo richiedeva una "relazione di affetto tra essere umano e robot" lo scopo fondamentale dell'animaletto virtuale era quello di instaurare una relazione affettiva con il suo possessore, non lo aiutava a svolgere alcuna attività pratica e concreta, era semplicemente un surrogato tecnologico di cui prendersi cura. Questi gli esperimenti svolti dai primi degli anni '60 il cui sviluppo ha portato alle odierne chatGPT, un'evoluzione inarrestabile della tecnologia e dell'intelligenza artificiale nella sfera del-

le interazioni umane. Quasi quotidianamente oggi abbiamo a che fare con chatbot o assistenti virtuali, in particolare quando cerchiamo delle informazioni o quando ci rivolgiamo a fornitori di beni e servizi, anche se riteniamo debbano ulteriormente affinarsi e fornire risposte più immediate e più complete. Ciononostante, quando le soluzioni ricevute rispondono correttamente alle nostre esigenze, ci danno una soddisfazione immediata di quel bisogno di informazione e ascolto senz'altro piacevole, ma rischiamo in questo modo anche di sviluppare aspettative irrealistiche che dovrebbero piuttosto essere riservate alle relazioni umane. Si pone però un quesito: se il robot risponde perfettamente alle nostre esigenze, cosa succede quando una persona reale non riesce a farlo? Tutti noi sappiamo benissimo che i rapporti interpersonali richiedono fatica, quelle con un software invece non sono impegnative e non deludono mai in quanto esso risponderà perfettamente ai nostri bisogni immediati forse come nessun soggetto umano potrà fare. Il software possiamo lasciarlo lì se siamo impegnati in altro e non si offenderà. Quando torniamo sarà pronto a proseguire la conversazione, senza serbare rancori. Se il nostro animale domestico fosse un essere robotico, potrebbe rimanere sempre il cucciolo che adoriamo e gratificarci continuamente, senza mai avere la necessità di essere accompagnato ai giardini pubblici per fare i propri bisogni. Per paradosso, se il nostro innamorato fosse robotico avremmo la certezza di essere sempre al centro del suo universo e non rischieremmo di essere traditi, anche se nel pluripremiato film "Her" (Lei) del 2013 il protagonista Joaquin Phoenix che intrattiene un'intensa storia d'amore con il sistema operativo "OS 1", scopre sconsolato che Samantha, questo è il nome attribuito all'assistente virtuale, conversa abitualmente con altri 8.316 individui e ha cominciato ad amarne 641. L'intelligenza artificiale sta rivoluzionando le nostre relazioni sociali, offrendoci vantaggi e sfide, ma dobbiamo sempre ricordare che il fulcro nella nostra evoluzione personale e sociale è costituito dalle relazioni umane con tutte le loro imperfezioni, le uniche che permettono e favoriscono la conquista della nostra soggettività. L'essere umano ha necessità di avere scambi relazionali e se questi non sono soddisfacenti nel mondo reale, c'è il pericolo che si rifugi in quello virtuale, scegliendo una vita certamente più facile, anche se del tutto innaturale. L'umanità corre cioè il rischio che il cosiddetto "è meglio di niente" rappresentato dalla dimensione virtuale possa diventare migliore di quella reale e si trasformarsi quindi nel "meglio in assoluto".

Facciamo quattro chiacchiere con l'**IA**

Anche l'Intelligenza artificiale riconosce ruolo e funzione insostituibili dell'Agente di Assicurazione

A cura di Filippo Guttadauro La Blasca



Viviamo in un mondo sempre più digitale e connesso con realtà a noi a volte inspiegabili, la comunicazione virtuale sta assumendo un ruolo sempre più centrale nelle nostre vite. Ho provato personalmente a porre delle domande sul nostro modo assicurativo, sulle funzioni e ruoli che ci vengono attribuiti e su cosa dobbiamo aspettarci per il futuro.

Ho voluto mettere alla prova, in un campo preciso, l'incredibile potenza dell'intelligenza artificiale, che è bene ricordare si distingue per la sua straordinaria capacità di comprendere e generare risposte e scambi di opinioni in modo naturale. Questo è possibile in quanto attinge ad una vasta base di conoscenza ed è quindi in grado di rispondere alle domande, offrire suggerimenti

e persino tenere conversazioni che sembrano essere guidate da un essere umano. Mi sono posto il problema di come interpretare le risposte fornite, ma queste sono arrivate in modo semplice, in alcuni casi come avrei risposto io stesso; quindi, le politiche sindacali messe in campo vengono riconosciute, involontariamente, come quelle giuste per il proseguo della nostra attività.

Ho quindi posto a due intelligenze artificiali, TALKAI e GEMINI alcune domande sul ruolo e la funzione degli intermediari assicurativi nel futuro e trascrivo fedelmente le risposte fornite, senza intervenire in alcun modo sul testo originale.

Faccio l'agente di assicurazione e vorrei chiederti cosa pensi di questa attività anche per il futuro.



TALKAI: Come agente di assicurazione, svolgi un ruolo importante nell'aiutare le persone e le imprese a proteggere i propri beni e la propria famiglia da imprevisti e rischi finanziari. L'attività di agente di assicurazione è certamente un settore che continuerà ad essere essenziale nel futuro, poiché la necessità di assicurazioni e protezione finanziaria è sempre presente e in continua evoluzione.

Tuttavia, è importante essere consapevoli dei cambiamenti e delle sfide che il settore assicurativo potrebbe affrontare, come ad esempio l'evoluzione delle tecnologie digitali e l'incidenza di eventi climatici estremi. Pertanto, è importante essere sempre aggiornati sulle nuove tendenze del settore e sulle nuove soluzioni assicurative che possono soddisfare le esigenze dei clienti in modo più efficiente ed efficace. Inoltre, è fondamentale per un agente di assicurazione avere una buona base di conoscenze e competenze nel campo dell'assicurazione, così come sviluppare una mentalità orientata al cliente e alle relazioni a lungo termine, al fine di costruire fiducia e fedeltà con i propri clienti. In generale, l'attività di agente di assicurazione è una professione gratificante e di grande responsabilità, che può offrire opportunità di successo e crescita professionale nel lungo termine, purché si sia disposti a impegnarsi e ad adattarsi alle nuove sfide e opportunità che il settore assicurativo può presentare.



GEMINI: Essendo un grande modello linguistico, non posso fornire consigli finanziari o suggerire se una particolare carriera sia giusta o meno per te. Tuttavia, posso condividere alcune informazioni sul futuro del settore assicurativo che potrebbero essere utili per prendere la tua decisione.

Secondo un recente studio di McKinsey Global Institute, il settore assicurativo è in procinto di subire una significativa trasformazione nei prossimi anni, trainata da una serie di fattori, tra cui l'ascesa dell'intelligenza artificiale, l'analisi dei big data e l'emergere di nuovi modelli di business. Questi cambiamenti avranno un impatto significativo sul ruolo degli agenti assicurativi, che dovranno adattarsi per rimanere competitivi. Tuttavia, esistono ancora molte opportunità per gli agenti assicurativi di successo nel futuro. Le persone avranno sempre bisogno di consigli e consulenza quando si tratta di fare scelte assicurative e gli agenti assicurativi che possono fornire un servizio clienti personalizzato e di alta qualità saranno sempre richiesti. Inoltre, l'ascesa di nuove tecnologie creerà anche nuove opportunità per gli agenti assicurativi di espandere le proprie attività e raggiungere nuovi clienti. In definitiva, se il settore delle assicurazioni sia o meno un buon posto per te in futuro dipende dalle tue individuali capacità e preferenze. Se sei una persona a cui piace interagire con le persone, sei bravo a costruire relazioni e hai una forte predisposizione per le vendite, allora una carriera nel settore assicurativo potrebbe essere una buona scelta per te. Tuttavia, se sei qualcuno che preferisce un ambiente di lavoro più autonomo e non ama la vendita, allora potresti prendere in considerazione una carriera diversa.

Ecco alcune risorse aggiuntive che potresti trovare utili:

- Il futuro del settore assicurativo
- Come diventare un agente assicurativo
- Le competenze necessarie per avere successo nel settore assicurativo

Grazie della risposta, secondo te come posso rallentare le significative trasformazioni in atto nel comparto assicurativo?



Per rallentare le significative trasformazioni nel settore assicurativo, potresti considerare diverse strategie:

1. *Analizzare e comprendere le cause delle trasformazioni: identificare le principali tendenze e fattori che stanno influenzando il settore assicurativo, come ad esempio l'evoluzione della tecnologia, i cambiamenti normativi o le nuove esigenze dei consumatori.*
2. *Adattarsi al cambiamento: essere pronti a adattarsi rapidamente alle nuove sfide e opportunità che si presentano nel settore assicurativo, investendo in formazione e sviluppo di nuove competenze e adottando nuove tecnologie.*
3. *Migliorare l'efficienza e l'innovazione: sviluppare processi e soluzioni innovative per migliorare l'efficienza operativa e offrire ai clienti servizi più personalizzati e convenienti.*
4. *Collaborare con partner strategici: stabilire partnership con altre aziende e fornitori di servizi per ampliare la propria offerta e sfruttare al meglio le opportunità di mercato.*
5. *Focus sulla customer experience: mettere al centro delle proprie strategie il cliente, offrendo servizi personalizzati, trasparenti e facili da gestire.*

Implementando queste strategie, potresti riuscire a gestire in modo più efficace le trasformazioni in atto nel comparto assicurativo e adattarti con successo alle nuove sfide del settore.



Essendo un grande modello linguistico, non sono in grado di fornire consigli su come rallentare i cambiamenti significativi che si verificano nel settore assicurativo. Tuttavia, posso condividere alcune informazioni sui fattori che stanno guidando questi cambiamenti e su come gli agenti assicurativi possono adattarsi per rimanere competitivi.

I fattori che trainano la trasformazione del settore assicurativo includono:

- *L'ascesa dell'intelligenza artificiale (AI): L'intelligenza artificiale viene utilizzata per automatizzare molte delle attività che in passato venivano svolte da agenti assicurativi, come la valutazione dei sinistri e la sottoscrizione delle polizze. Ciò sta portando a una riduzione della necessità di agenti umani e sta cambiando il modo in cui viene svolto il lavoro assicurativo.*
- *Analisi dei big data: Le compagnie assicurative stanno raccogliendo e analizzando più dati che mai sui loro clienti. Questi dati vengono utilizzati per sviluppare prodotti e servizi più personalizzati, nonché per migliorare la valutazione dei rischi e la prevenzione delle frodi. Ciò sta portando a un settore assicurativo più efficiente e basato sui dati.*
- *L'emergere di nuovi modelli di business: Nuovi modelli di business, come le compagnie assicurative peer-to-peer e le compagnie assicurative basate sull'utilizzo, stanno emergendo e stanno interrompendo il tradizionale modello di settore assicurativo. Questi nuovi modelli offrono ai clienti maggiori scelte e prezzi più bassi e stanno esercitando una pressione sulle compagnie assicurative tradizionali per adattarsi.*

Per rimanere competitivi in questo ambiente in rapido cambiamento, gli agenti assicurativi devono:

- *Adottare nuove tecnologie: gli agenti assicurativi devono essere disposti ad adottare nuove tecnologie, come l'intelligenza artificiale e l'analisi dei big data, per rimanere*

re competitivi. Ciò richiederà loro di imparare nuove competenze ed essere aperti al cambiamento.

- *Concentrarsi sul servizio clienti: con l'automazione di molte attività assicurative, il servizio clienti diventerà ancora più importante. Gli agenti assicurativi devono essere in grado di fornire un servizio clienti eccezionale per differenziarsi dalla concorrenza e trattenere i clienti.*
- *Specializzarsi: con l'aumento della concorrenza, sarà più difficile per gli agenti assicurativi avere successo come generalisti. Gli agenti assicurativi dovranno specializzarsi in determinati settori o tipi di clienti per distinguersi dalla concorrenza.*
- *Diventare imprenditori: gli agenti assicurativi dovranno diventare più imprenditoriali per avere successo nel nuovo ambiente. Ciò richiederà loro di essere proattivi nel trovare nuovi clienti, sviluppare nuovi prodotti e servizi e far crescere le proprie attività.*

La trasformazione del settore assicurativo è in atto e avrà un impatto significativo sugli agenti assicurativi. Tuttavia, esistono ancora molte opportunità per gli agenti assicurativi di successo nel futuro. Adattandosi ai cambiamenti e abbracciando le nuove tecnologie, gli agenti assicurativi possono rimanere competitivi e prosperare nel nuovo ambiente.

Grazie della risposta, ma se il posto del venditore lo prende l'IA, io cosa posso fare per restare sul mercato della distribuzione?



Se il posto del venditore venisse preso dall'Intelligenza Artificiale, potresti considerare di concentrarti su altre aree della distribuzione che potrebbero non essere facilmente automatizzabili, come ad esempio il marketing, la gestione dei clienti, la logistica o lo sviluppo di nuovi prodotti. Inoltre, potresti cercare di differenziarti offrendo servizi personalizzati o esperienze uniche ai tuoi clienti, che l'IA potrebbe non essere in grado di replicare. Restare aggiornato sulle ultime tecnologie e tendenze del settore potrebbe aiutarti a trovare nuove opportunità e a mantenerti competitivo sul mercato della distribuzione.



Come hai ben detto, l'intelligenza artificiale (AI) sta automatizzando molte delle attività tradizionali degli agenti assicurativi, come la valutazione dei sinistri e la sottoscrizione delle polizze. Questo ovviamente pone delle sfide per il futuro del ruolo di agente assicurativo come lo conosciamo. Tuttavia, è importante sottolineare che l'AI non è in grado di sostituire completamente le capacità e il valore che gli agenti umani possono apportare.

Ecco alcune aree in cui gli agenti assicurativi possono ancora eccellere e differenziarsi, anche nell'era dell'intelligenza artificiale:

1. Consulenza e relazioni personalizzate:

- *Gli esseri umani sono in grado di costruire relazioni e connessioni con i clienti in un modo che l'IA non può. Utilizzando la loro comprensione delle esigenze individuali e degli obiettivi finanziari dei clienti, gli agenti possono fornire consulenze personalizzate e creare piani assicurativi su misura che soddisfino le esigenze specifiche di ogni cliente.*

- Questo è particolarmente importante in un mondo sempre più complesso di prodotti assicurativi, dove i clienti hanno bisogno di una guida per navigare tra le diverse opzioni e scegliere la copertura giusta per loro.

2. Empatia e supporto emotivo:

- Quando le persone subiscono un sinistro o affrontano un momento difficile, hanno bisogno di supporto emotivo oltre che di assistenza pratica. Gli agenti assicurativi possono fornire empatia e comprensione, aiutando i clienti a gestire le loro richieste e fornendo loro il conforto umano di cui hanno bisogno in un momento difficile.
- L'IA non è in grado di replicare questo livello di intelligenza emotiva e compassione, che rimarrà una componente essenziale del ruolo di un agente assicurativo di successo.

3. Abilità di vendita e negoziazione:

- Vendere prodotti assicurativi richiede ancora una forte capacità di persuasione e negoziazione. Gli agenti devono essere in grado di comunicare efficacemente il valore dei loro prodotti e servizi, costruire relazioni con potenziali clienti e chiudere le vendite.
- L'IA può assistere gli agenti in alcune attività di vendita, come la qualificazione dei lead e la personalizzazione delle proposte, ma non può sostituire l'interazione umana e la capacità di negoziazione che sono fondamentali per il successo nella vendita.

4. Adattamento e innovazione:

- Il settore assicurativo è in continua evoluzione e gli agenti devono essere in grado di adattarsi ai nuovi prodotti, tecnologie e tendenze per rimanere competitivi.
- Devono essere disposti a imparare cose nuove, espandere le loro conoscenze e abbracciare l'innovazione per rimanere all'avanguardia nel mercato.
- La capacità di adattarsi e innovare sarà fondamentale per gli agenti che vogliono prosperare nel futuro del settore assicurativo.

5. Sfruttare l'IA a proprio vantaggio:

- Invece di vedere l'IA come una minaccia, gli agenti intelligenti possono sfruttarla come strumento per migliorare le proprie prestazioni e aumentare il proprio valore.
- Possono utilizzare le tecnologie basate sull'IA per automatizzare compiti ripetitivi, liberando tempo per concentrarsi su attività ad alto valore come la consulenza clienti e la costruzione di relazioni.
- Possono anche utilizzare l'IA per ottenere informazioni sui clienti, valutare i rischi e personalizzare le raccomandazioni, migliorando così la qualità del servizio che offrono.

In definitiva, il successo degli agenti assicurativi nel futuro dipenderà dalla loro capacità di adattarsi al cambiamento, abbracciare nuove tecnologie e offrire un valore unico che l'IA non può replicare. Concentrandosi sui loro punti di forza distintivi, come l'empatia, la consulenza personalizzata e le capacità di vendita, gli agenti possono continuare a svolgere un ruolo vitale nel settore assicurativo e costruire carriere gratificanti anche nell'era dell'intelligenza artificiale.

Ultima domanda, ma non credi che il rapporto professionale, la consulenza che l'Agente può svolgere a favore del Cliente, siano elementi determinanti ed esclusivi dell'essere umano?



Sì, sono d'accordo che il rapporto professionale e la consulenza fornita da un agente siano elementi determinanti ed esclusivi dell'essere umano. L'agente può offrire un livello di comprensione, empatia e intelligenza emotiva che al momento non può essere replicato da macchine o algoritmi. La capacità di comprendere le esigenze e i desideri del cliente, di offrire consigli personalizzati e di costruire un rapporto fiduciario è qualcosa che solo un essere umano può fare in modo genuino e efficace. Mentre la tecnologia può assistere e migliorare il lavoro degli agenti, penso che la componente umana rimanga fondamentale nel settore della consulenza e dell'assistenza clienti.



Hai ragione, la relazione professionale e la consulenza che un agente può offrire al cliente sono elementi fondamentali e distintivi dell'essere umano. L'intelligenza artificiale, seppur in grado di automatizzare diverse mansioni e fornire informazioni, non può ancora replicare appieno la complessità e la profondità di una relazione umana.

Ecco alcuni punti chiave che sottolineano l'importanza del ruolo umano nell'interazione agente-cliente:

- 1. Empatia e comprensione: Gli agenti umani possiedono la capacità di comprendere le emozioni, le motivazioni e le esigenze individuali dei clienti in un modo che l'IA non può. Possono costruire relazioni di fiducia e rapportarsi con i clienti a livello emotivo, fornendo loro supporto e guida durante momenti difficili.*
 - 2. Giudizio e intuito: L'intelligenza artificiale è abile nell'analizzare dati e identificare modelli, ma spesso manca del giudizio e dell'intuito che gli esseri umani possiedono. Gli agenti esperti possono utilizzare il loro giudizio per valutare situazioni complesse, considerare fattori non quantificabili e fornire consigli personalizzati adatti alle specifiche esigenze di ogni cliente.*
 - 3. Creatività e problem solving: L'IA può assistere gli agenti nelle attività di problem solving, ma la creatività e l'ingegno umano sono spesso necessari per trovare soluzioni innovative a problemi complessi e personalizzare le proposte per soddisfare le esigenze uniche di ogni cliente.*
 - 4. Comunicazione efficace: La comunicazione efficace richiede più della semplice trasmissione di informazioni. Gli agenti abili sanno ascoltare attivamente, fare domande pertinenti e adattare il loro stile di comunicazione alle esigenze individuali di ogni cliente. Possono anche utilizzare la comunicazione non verbale e il linguaggio del corpo per costruire una connessione e trasmettere fiducia.*
 - 5. Flessibilità e adattabilità: Il mondo è in continua evoluzione e anche le esigenze dei clienti cambiano. Gli agenti umani sono in grado di adattarsi a queste mutevoli circostanze, apprendere nuove informazioni e sviluppare nuove competenze per rimanere all'avanguardia e continuare a fornire un servizio clienti eccezionale.*
- In definitiva, mentre l'IA continuerà a svolgere un ruolo importante nel settore assicurativo, gli agenti umani rimarranno essenziali per costruire relazioni con i clienti, fornire consulenze personalizzate e offrire un servizio clienti di alta qualità. L'intelligenza artificiale e gli agenti umani possono lavorare insieme in modo complementare per fornire ai clienti il miglior servizio possibile.*

È importante sottolineare – conclude Gemini - che il futuro del lavoro nel settore assicurativo non si tratta di una sostituzione totale degli agenti umani con l'IA.

Si tratta piuttosto di un'evoluzione del ruolo degli agenti, che dovranno sviluppare nuove competenze e adattarsi a un nuovo modo di lavorare.

Gli agenti che saranno in grado di abbracciare il cambiamento, sfruttare i vantaggi dell'IA e concentrarsi sui loro punti di forza distintivi saranno quelli che avranno successo nel futuro del settore assicurativo.

