

Governare il cambiamento: la visione di Poste nella sanità integrativa

Nel contesto attuale, caratterizzato dall'invecchiamento della popolazione, dall'aumento delle patologie croniche, dalla crescente pressione sui costi e dall'allungamento delle liste di attesa del Servizio Sanitario Nazionale, la sanità integrativa è chiamata a svolgere un ruolo sempre più strategico nel garantire accesso, tempestività e qualità delle cure. In questo scenario, **l'intelligenza artificiale si afferma come un fattore abilitante** di nuovi modelli di prevenzione, gestione del rischio e personalizzazione dei servizi sanitari, contribuendo a rendere i sistemi integrativi più efficienti, sostenibili e orientati ai bisogni reali delle persone. Poste si inserisce in questo percorso come motore di innovazione nello sviluppo dell'infrastruttura dei servizi digitali, lavorando da tempo all'introduzione dell'intelligenza artificiale lungo l'intera catena del valore, dalla presa in carico dell'assicurato fino alla gestione e liquidazione dei sinistri. In tale ambito si colloca **il Modello Consulenziale, che accompagna l'assicurato fin dalle prime fasi di utilizzo della polizza**, fornendo indicazioni mirate e orientandolo verso le strutture più idonee del *network PWS* in funzione della specifica prestazione sanitaria.

Il modello si basa su un sistema di *scoring* che integra dati interni, informazioni raccolte tramite indagini dedicate e fonti medico-sanitarie esterne, valutando le strutture secondo criteri di qualità clinica e diagnostica, livello di servizio, prossimità geografica e tariffa. **L'algoritmo individua le migliori opzioni disponibili, migliorando l'appropriatezza delle prestazioni e l'esperienza complessiva dell'assicurato, nel pieno rispetto della libertà di scelta.** L'innovazione si estende anche ai processi di gestione e liquidazione dei sinistri, con un significativo miglioramento dei tempi e dell'efficienza operativa, che ha consentito a Poste di affermarsi come caso di eccellenza nel mercato. Inoltre, grazie a un ampio portafoglio di polizze sulla non autosufficienza, che ci consente di disporre di un patrimonio informativo particolarmente ricco, **l'intelligenza artificiale ci supporta per un'analisi evolutiva dei bisogni assistenziali, a beneficio della progettazione dei prodotti e dell'evoluzione dei modelli di servizio.** In questa visione, la tecnologia resta uno strumento al servizio del cliente, inserita in un ecosistema digitale integrato in cui soluzioni assicurative, finanziarie e di welfare sono sempre più interconnesse, consentendo al cliente di gestire in modo fluido e consapevole i propri bisogni, attraverso un unico punto di accesso.

Andrea Pezzi, Amministratore Delegato e Direttore Generale Poste Assicura, Presidente Poste Welfare Servizi

Nato a Cesena nel 1965, è sposato con due figli. Si laurea con lode in Matematica presso l'Università degli Studi di Bologna nel 1989. Dopo una esperienza in consulenza presso Andersen Consulting, oggi Accenture, inizia il suo percorso nell'*insurance* con una esperienza in una start-up assicurativa. Nel 2002 in Direct Line Italia, dove ricopre diversi ruoli fino a diventare il Direttore Generale dal 2005 al 2008. Dal 2009 al 2019 nel Gruppo Unipol nel quale ricopre diversi ruoli: Direttore Generale di Linear, Direttore Generale di UniSalute, Direttore Marketing e Innovazione UnipolSai, Vicedirettore Generale di UnipolSai con deleghe Commerciali, Direttore Innovation & New Business Solutions del Gruppo Unipol. Da luglio 2019 si unisce al Gruppo assicurativo Poste Vita inizialmente come Direttore Generale di Poste Assicura e da ottobre 2021 assumendone anche la carica di Amministratore Delegato. Da dicembre 2021 è altresì Presidente del Consiglio di Amministrazione di Poste Welfare Servizi.



Posteassicura
GruppoAssicurativoPostevita

Posteitaliane

Viale Europa 190,
00144 - Roma

www.posteassicura.poste.it

Andrea Pezzi,
Amministratore Delegato

andrea.pezzi@postevita.it

Poste Vita S.p.A.

Gruppo Poste Vita: leader nel mercato assicurativo italiano.
Oltre 4,1 milioni di clienti retail e un'offerta in continua evoluzione. Punto di riferimento nella previdenza complementare.

Poste Vita SpA è la Compagnia assicurativa vita del Gruppo Poste Italiane, attiva dal 1999 e oggi leader del settore con oltre 20 miliardi di euro di premi raccolti nel 2025. La sua offerta è pensata per rispondere alle principali esigenze delle famiglie italiane, con soluzioni dedicate al risparmio, all'investimento, alla previdenza integrativa e alla protezione della persona. Poste Vita SpA è la Capogruppo del Gruppo Assicurativo Poste Vita, nato nel 2010 con l'obiettivo di ampliare la presenza di Poste Italiane nel settore. Oltre a Poste Vita, ne fa parte Poste Assicura, compagnia specializzata nella protezione della persona e del patrimonio. Nel 2023, il Gruppo si è espanso ulteriormente con l'ingresso di *Net Insurance*, attiva nei rami danni e nella riassicurazione, e *Net Insurance Life*, specializzata nel ramo vita. Oggi, il Gruppo Assicurativo Poste Vita serve 4,1 milioni di clienti *retail* e gestisce il primo fondo pensionistico individuale in Italia, con oltre un milione di aderenti. Inoltre, nel 2025 il business della protezione ha registrato premi lordi pari a 1,2 miliardi di euro, crescendo del 21% anno su anno.

Il Gruppo coordina diverse società specializzate in ambiti complementari che contribuiscono a un'offerta sempre più integrata e diversificata. Oltre a Poste Assicura, interamente controllata da Poste Vita, che opera nel settore Danni, ne fanno parte *Poste Insurance Broker*, controllata al 100% da Poste Assicura, che si occupa del segmento RC Auto e delle garanzie accessorie, *Net Holding*, partecipata al 60% da Poste Vita, è la società veicolo che ha permesso alla Capogruppo di acquisire il controllo di *Net Insurance* che a sua volta possiede il 100% di *Net Insurance Life*. Presidente di Poste Vita S.p.A. è Andrea Novelli mentre Laura Furlan è Amministratore Delegato. La Compagnia è soggetta alla vigilanza dell'IVASS.