

L'intelligenza artificiale nel settore assicurativo

Intervento di

Stefano De Polis - Segretario Generale IVASS

Convegno Banca d'Italia Milano e ANSPC: "Intelligenza artificiale e mondo finanziario: quali applicazioni, quali implicazioni"

Milano, 9 ottobre 2024

L'intelligenza artificiale (IA) sta rivoluzionando diversi ambiti del settore finanziario e, tra questi, il comparto assicurativo, in cui l'utilizzo dell'IA è potenzialmente pervasivo con applicazioni di sistemi di IA all'intera filiera di imprese e intermediari.

I dati e la loro interpretazione sono da sempre alla base dell'attività assicurativa; si tratta di un ambito particolarmente congeniale per le potenzialità dell'IA. Attraverso evoluti sistemi di raccolta ed elaborazione di grandi quantità di dati, le applicazioni di IA promettono di migliorare l'efficienza operativa, ottenere una personalizzazione sempre più mirata dei servizi, creare nuove opportunità di business. Tuttavia, l'adozione dell'IA solleva punti di attenzione legati all'etica, alla regolamentazione e alla protezione dei consumatori, accrescendo i rischi di discriminazione, eccessiva personalizzazione e minore mutualizzazione delle coperture, ridotta *accountability* e violazioni della privacy.

Al momento il mercato nazionale è in una fase esplorativa, in alcuni casi anche molto avanzata, e si sta confrontando con importanti evoluzioni normative - tra le quali l'adozione dell'AI Act - che richiederanno adattamenti di *compliance*¹.

¹ Il 12 luglio scorso è stato pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il Regolamento UE 2024/1689 sull'AI Act, entrato in vigore il 2 agosto u.s. Le imprese e gli intermediari assicurativi dovranno adempiere agli obblighi previsti dal Regolamento per i sistemi ad elevato rischio entro il 2 agosto 2026 (entro 24 mesi). Alcune

In questo contesto, si va costituendo un sistema di regolamentazione e supervisione dell'uso dell'IA da parte di compagnie e intermediari, con il fine precipuo di tutelare la fiducia dei consumatori e il buon andamento del mercato assicurativo; è importante che il sistema sia chiaro nell'indicare i limiti da osservare, non scoraggi l'innovatività e sia in grado di favorire la formazione delle competenze necessarie per trarre vantaggio collettivo dalle nuove tecnologie. Innovazione e inclusione sociale devono andare di pari passo.

In realtà, stiamo solo iniziando a immaginare quali potranno essere gli ambiti di utilizzo dell'IA nel settore assicurativo e al momento sembrano essere:

- la sottoscrizione: gli algoritmi di IA sono in grado di analizzare grandi quantità di dati e possono valutare il rischio associato a un potenziale cliente in modo più rapido e completo rispetto ai metodi tradizionali, ad esempio tenendo conto di correlazioni nascoste proprio tra i dati e non previste dalla teoria; si riscontrano anche sperimentazioni sul ricorso all'IA per finalità di *pricing* e in sede di rinnovo contrattuale;
- l'analisi predittiva: l'IA può individuare in modo esteso e approfondito le esigenze dei clienti, suggerendo prodotti assicurativi adeguati al *target market* o evidenziando rischi potenziali su cui effettuare prevenzione, migliorando la proattività del servizio;
- la personalizzazione: utilizzando dati provenienti da una varietà di fonti (come dispositivi IoT, social media e transazioni finanziarie), i sistemi di IA delle imprese potranno offrire premi dinamici basati sul comportamento del cliente come per esempio l'utilizzo effettivo dei veicoli (nel caso delle assicurazioni auto) o le abitudini di salute. Sarà possibile sviluppare prodotti su misura che si adattano automaticamente ai cambiamenti nelle esigenze di protezione del cliente, offrendo coperture flessibili;
- la gestione dei sinistri: l'IA può automatizzare la revisione e l'elaborazione delle richieste di risarcimento. Algoritmi avanzati possono analizzare documentazione, immagini e video, selezionando i casi non problematici per i quali è possibile velocizzare le procedure di liquidazione;
- la prevenzione delle frodi: attraverso l'analisi di *pattern* di comportamento e di reti di relazioni, correlando dati provenienti da diverse fonti, gli algoritmi possono

previsioni dovranno trovare applicazione anche con tempistiche più ravvicinate, in particolare: entro 6 mesi quelle in materia di sistemi di IA proibiti e entro 12 mesi quelle in tema di *governance* e sanzioni.

identificare condotte anomale evidenziando sospette frodi, riducendo significativamente gli oneri di controllo e le perdite finanziarie per le compagnie; già si riscontrano utilizzi di questo tipo nel ramo r.c. auto;

- *chatbot* e assistenti virtuali: le compagnie assicurative e le reti possono utilizzare questi strumenti per fornire supporto senza soluzione di continuità, rispondere a domande frequenti, guidare i clienti attraverso il processo di acquisto di polizze non complesse e aiutare nella gestione dei sinistri.

L'IVASS, che ha già svolto un'indagine a fine 2022 sull'utilizzo di algoritmi di *machine learning*, conduce con regolarità incontri di approfondimento con i principali operatori del settore assicurativo per valutare lo stato di avanzamento nell'applicazione delle nuove tecnologie. Siamo interessati tra l'altro a osservare le attività per addestrare sistemi di IA nell'ottimizzare la catena del valore assicurativo, la definizione di policy aziendali sull'utilizzo dell'IA, le valutazioni delle imprese in termini di *performance* dei modelli e di valenza "etica" dei risultati.

In sintesi, l'IA apre nuove strade per ridurre il *protection gap*, anche rendendo assicurabili soggetti poco conosciuti o con una limitata storia assicurativa.

Ma proprio partendo da quest'ultima notazione non bisogna tralasciare l'altra faccia della medaglia: i potenziali rischi da governare.

A fronte del contributo che può offrire nel ridurre il *gap* assicurativo, l'IA potrebbe determinare l'esclusione di alcune persone o gruppi di persone con profili di rischio atipici, individuati dagli algoritmi e valutati troppo rischiosi in base all'analisi dei dati. In questo caso ottenere una copertura assicurativa potrebbe essere una strada in salita. A questo si aggiunge il caso - noto in letteratura - di algoritmi addestrati su dati che contengono pregiudizi, che possono perpetuare o anche amplificare i *bias* presenti nei dati utilizzati o nei modelli di valutazione generati dall'IA, portando pertanto a decisioni discriminatorie.

Da qui la necessità di rafforzare la consapevolezza degli utilizzatori professionali dei sistemi di IA, imprese ed intermediari (c.d. *deployer*), e la trasparenza a tutela dei clienti finali.

Il primo è importante che siano messi nelle condizioni di comprendere come il sistema di IA sia pervenuto a determinate decisioni: pensiamo all'utilizzo di modelli *black box*, sussiste il rischio che il funzionamento di tali sistemi non sia adeguatamente compreso dalle stesse

imprese ed intermediari assicurativi che ne fanno uso. Quanto alla trasparenza, è importante ricordare che la normativa europea di recente adozione prevede che qualsiasi persona incisa negativamente – in termini di salute, sicurezza o diritti fondamentali – da un sistema di IA ad elevato rischio ha il diritto di ottenere dal *deployer* spiegazioni chiare e significative sul ruolo avuto dall'IA nella procedura e nei principali elementi della decisione adottata e, in mancanza, può presentare reclamo alle Autorità competenti. Tale previsione pone chiaramente sfide significative per la regolamentazione e la protezione dei consumatori da parte delle future Autorità competenti, chiamate a vigilare sull'applicazione delle nuove regole con riferimento a modelli complessi e, a volte, con una limitata "spiegabilità".

Inoltre, l'uso intensivo dei dati personali – implicito in molte delle applicazioni di IA - comporta rischi per la *privacy*, specie laddove le informazioni personali siano soggette a trattamenti opachi e non autorizzati dal consumatore. È essenziale che le compagnie assicurative implementino misure rigorose per assicurare la sicurezza delle informazioni trattate e per rispettare le normative vigenti, in primo luogo la GDPR. Va ricordato che l'IA può rappresentare un strumento utile per accrescere la sicurezza informatica di imprese e clienti, ma al tempo stesso può essere utilizzata da soggetti criminali per attaccare i sistemi aziendali.

È inoltre necessario evitare una sovra-dipendenza dalla tecnologia non accompagnata dalla piena consapevolezza sugli strumenti. Eccessivo affidamento agli algoritmi di IA e correlata deresponsabilizzazione della componente umana costituiscono un rischio. In particolare, vanno evitate decisioni automatizzate, specie in situazioni complesse che richiedono il giudizio e la flessibilità decisionale tipica delle potenzialità cognitive umane, per evitare errori o addirittura potenziali ingiustizie. Secondo nostre evidenze, tra le compagnie italiane trova ampio utilizzo l'approccio cd *human in the loop*, con una supervisione umana che verifica i risultati e prende le decisioni cruciali sul processo.

Vorrei infine sottolineare il rischio di utilizzare la capacità dell'IA per personalizzare le offerte assicurative in modo manipolativo nei confronti del consumatore. Sfruttando la conoscenza dettagliata del comportamento e delle preferenze dei consumatori potrebbero essere proposti prodotti non nel migliore interesse del cliente, ma orientati a massimizzare

i profitti aziendali.

* * *

Con l'approvazione del AI Act in Europa stiamo entrando in una nuova fase della regolamentazione dello sviluppo e dell'utilizzo dei sistemi di intelligenza artificiale. Sinora l'IVASS ha dialogato con gli operatori del mercato assicurativo per conoscere e sottolineare l'importanza di assicurare una solida *governance* dei processi di innovazione delle tecnologie digitali. La normativa nazionale, al momento in discussione al Senato (Ddl in materia di intelligenza artificiale²), dovrà individuare le Autorità di vigilanza competenti a monitorare la corretta applicazione del Regolamento europeo, fornire linee guida al mercato e intervenire all'occorrenza a protezione dei consumatori e della stabilità del sistema. L'IVASS è pronto a fare la propria parte con riferimento al settore assicurativo e fornendo piena collaborazione alle altre autorità competenti sui temi dell'IA (es. le altre Autorità di controllo del settore finanziario, l'AGID, l'ACN, l'Autorità Garante della Privacy). Altrettanto importante è il confronto con le imprese per attuare un quadro normativo coordinato e incentivare buone pratiche.

Nelle more dell'applicazione del regolamento e venendo incontro a sollecitazioni del mercato, IVASS sta lavorando con EIOPA per: specificare i requisiti e obblighi previsti nell'AI Act per il settore assicurativo e applicabili anche ai sistemi non ad elevato rischio; contribuire ad individuare quali sistemi rientrino nella categoria ad elevato rischio; promuovere un approccio condiviso a livello europeo nella vigilanza dei sistemi di IA in uso nel settore assicurativo. Un quadro applicativo armonizzato a livello di mercato europeo è fondamentale per assicurare adeguati *standard* nei diversi Paesi e per assicurare il necessario *level playing field*.

È importante oggi lavorare per assicurare una piena sostanziale *compliance* alle nuove norme, definendo i programmi di investimento per integrare l'IA nei processi, i relativi costi e gli *skill* professionali e manageriali necessari.

Per costruire un clima di fiducia e trasparenza nel settore andrebbero favorite strategie di comunicazione volte a chiarire ai consumatori le possibili modalità di utilizzo dei sistemi di

² <https://www.senato.it/service/PDF/PDFServer/BGT/01418921.pdf>

IA nel settore assicurativo, creando materiali educativi accessibili come guide e video esplicativi, evidenziando i vantaggi per il consumatore delle nuove tecnologie. Anche le reti degli agenti dovranno essere formate per essere pronte a rispondere alle domande dei clienti e spiegare l'impatto dell'IA sulle polizze. A garanzia della qualità e dell'imparzialità delle informazioni fornite ai clienti si possono ipotizzare forme di collaborazione con le Associazioni dei consumatori e più in generale incoraggiare il *feedback* dei clienti. Attenzione a promuovere consapevolezza nei sottoscrittori e vere e proprie iniziative di educazione assicurativa devono essere considerati parte della *compliance by default* tipica dei processi di innovazione digitale.