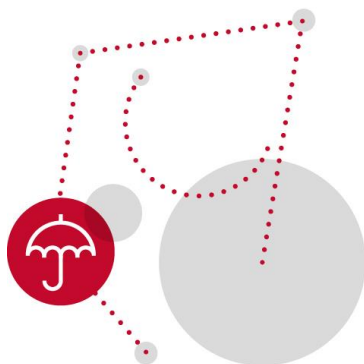


Focus Team Assicurazioni

**Focus Team Leader**

Stefano Micheli

stefano.micheli@belex.com

Tel. +39-02-771131

**Autori**

Stefano Micheli

stefano.micheli@belex.com

Tel. +39-02-771131

Francesco Faccendini

francesco.faccendini@belex.com

Tel. +39-02-771131

L'Artificial Intelligence nel settore assicurativo**1. Introduzione**

In data 25 febbraio 2021, l'IVASS ha pubblicato il Quaderno IVASS n. 16 intitolato "La *governance* dell'*Artificial Intelligence* nel settore assicurativo tra principi etici, responsabilità del *board* e cultura aziendale" (il "Quaderno")¹.

In primo luogo, è necessario chiarire che il Quaderno non riveste valore normativo/regolamentare² e, pertanto, non vincola in alcun modo gli operatori del settore assicurativo bensì, come chiarito dal medesimo elaborato, ha lo scopo di mostrare: "*il ruolo che possono avere i modelli di governo e organizzativi delle imprese nel contribuire efficacemente alla tutela del consumatore dei servizi assicurativi e nel mitigare i rischi per le imprese medesime legati all'utilizzo dell'intelligenza artificiale*".

Il Quaderno, inoltre, offre alcuni spunti particolarmente interessanti riguardo a: (i) in termini comparatistici e statistici rispetto utilizzo dell'*Artificial Intelligence* ("AI") nel settore assicurativo; (ii) vantaggi e svantaggi di un uso maggiore dell'AI nelle imprese di assicurazione; (iii) possibili azioni che possono essere approntate dalle imprese per ottenere quanti più vantaggi possibili dall'utilizzo dell'AI all'interno del business aziendale (assicurando una minimizzazione dei rischi aziendali e una maggior tutela per i contraenti). In particolare rispetto a tale ultimo punto, viene sottolineata l'opportunità di approntare una serie di misure correttive in materia di:

- *Governance*;
- Processi interni e politiche del personale;
- Gestione del personale.

¹ I Quaderni IVASS, in termini generali, rientrano nelle pubblicazioni dell'Autorità e presentano analisi di carattere economico e giuridico su temi rilevanti per il sistema assicurativo. In particolare, i Quaderni IVASS trattano di approfondimenti teorici, analisi quantitative, confronti internazionali, interventi sul diritto assicurativo e studi sul quadro normativo e sulla tutela del consumatore.

² Diversamente a quanto avvenuto per il settore assicurativo, in ambito bancario la BCE ha pubblicato, in data 28 marzo 2018, la "Guida alla valutazione delle domande di autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria degli enti creditizi fintech" la quale, da un lato, riveste valore obbligatorio per gli enti creditizi *fintech*, dall'altro lato ha lo scopo di "accrescere la trasparenza per le potenziali banche *fintech* richiedenti l'autorizzazione e migliorare la loro comprensione della procedura e dei criteri applicati dalla BCE nella valutazione delle istanze".

This document is provided as a service to clients and other friends for educational purposes only. It should not be construed or relied on as legal advice or to create a lawyer-client relationship.

Di seguito vengono illustrate le principali tematiche esaminate dal Quadro IVASS e i principali spunti di riflessione toccati dal medesimo.

2. L'uso dell' *Artificial Intelligence* e i suoi principali vantaggi

Negli ultimi anni, le imprese del settore finanziario, bancario e assicurativo hanno implementato l'uso dell'AI per lo sviluppo e il mantenimento dei relativi business.

In particolare, circa il settore assicurativo, l'EIOPA ha chiarito che: (i) “gli strumenti come l'intelligenza artificiale (AI) o il machine learning (ML) sono già utilizzati dal 31% delle imprese, mentre un altro 24% di imprese è in una fase di proof-of-concept” e (ii) tali sistemi di AI o ML sono principalmente utilizzati nella tariffazione e nella gestione delle sottoscrizioni e dei sinistri³.

In particolare, per quanto riguarda il settore assicurativo, l'AI viene principalmente utilizzata:

- nella consulenza generale e nella scelta dei prodotti in favore della potenziale clientela;
- nella fase di personalizzazione del prodotto o del premio. In tale fase, le potenzialità dell'AI sono enormi, tanto che l'AI, in taluni casi, potrebbe divenire eccessivamente performante;
- nella gestione dei sinistri e nella prevenzione delle frodi⁴;
- attraverso le cosiddette “*chatbox*”, cioè assistenti virtuali che supportano/aiutano i clienti rispondendo alle loro domande formulate su internet o in chat⁵.

I **vantaggi** nell'utilizzo dell'AI sono di fatto molteplici e permettono: (i) una maggiore efficienza dell'impresa e una riduzione dei costi e dei rischi operativi (errori e frodi); (ii) una diversa e più performante gestione dei rischi; e (iii) una possibilità di attrarre e fidelizzare nuovi clienti.

Gli **svantaggi** che possono derivare da un uso consistente dell'AI vanno invece principalmente ricercati nella complessità tecnica dei nuovi prodotti e servizi, che possono: (i) dare vita a rischi di natura diversa rispetto a quelli tradizionali (es. *cyber risk* o di protezione dei dati personali dei soggetti) oppure (ii) dare origine a forme differenti di rischi conosciuti (es. rischi tipici delle attività finanziarie quali: rischi reputazionali, legali, di condotta, operativi, di *compliance*). Ulteriori problematiche date dall'uso massivo dell'AI nella personalizzazione del prodotto sono state inoltre

³ Cfr. EIOPA analisi dal titolo “big data analytics in motor and health insurance: a thematic review” in cui si specifica che “*tools such as artificial intelligence (AI) or machine learning (ML) are already actively used by 31% of firms, and another 24% are at a proof-of-concept stage. Models based on these tools are often correlational and not causative, and they are primarily used on pricing and underwriting and claims management*”.

⁴ In questo caso, l'IA potrebbe, di fatto, massimizzare e migliorare la gestione dei sinistri, offrendo strumenti che ne velocizzano la trattazione e che consentono di individuare tentativi di frode.

⁵ Tale forma di interazione con il cliente risulta essere meno costosa di quella con una controparte umana e molto più veloce nelle risposte.

riscontrate: (i) nell'eccessivo allargamento della base di riferimento degli assicurati che potrebbe divenire talmente granulare da rendere non praticabile il *risk pooling*; e (ii) nel rischio di rendere “*non assicurabili i gruppi più vulnerabili di clienti, o perché non è possibile monitorare nei loro confronti i comportamenti che possono portare ad un maggiore risparmio (ad esempio non hanno un digital footprint specifico), o perché sono più rischiosi o considerati tali perché rientranti in una categoria così classificata dagli algoritmi*”⁶.

3. Modifiche al modello di business delle imprese di assicurazione in considerazione dell'uso dell'AI

In conseguenza dell'utilizzo delle tecniche di AI, il modello di business delle assicurazioni dovrà necessariamente essere modificato sia per massimizzare i vantaggi per il mercato sia per minimizzare i nuovi rischi cui saranno soggetti i consumatori.

In considerazione di tali rischi, è necessario quindi che vengano approntate una **serie di modifiche al classico modello di business assicurativo** in almeno tre ambiti che di seguito verranno analizzati analiticamente.

3.1 Governance

Riguardo alla *governance*, si è riscontrata l'opportunità di coinvolgere quanto più possibile il consiglio di amministrazione (il “**CdA**”) rispetto alle decisioni circa l'utilizzo dell'AI nell'ambito della gestione delle attività dell'impresa. In particolare, è necessario che:

- le strategie di utilizzo dell'AI vengano decise collegialmente e in modo pienamente informato⁷;
- all'interno del CdA venga costituito un comitato tecnico interno composto da amministratori con specifiche competenze in materia di AI, a cui vengano attribuite funzioni consultive circa l'impiego responsabile dell'AI stessa;
- il comitato così costituito usufruisca di un rapporto diretto nei confronti sia delle funzioni di controllo (*internal audit*) sia delle funzioni di sviluppo dell'AI;
- all'interno del CdA venga individuata una figura responsabile per lo sviluppo, l'applicazione e l'utilizzo dell'AI. In questo senso, è necessario che tale figura: (i) sia coinvolta in una valutazione costante sull'utilizzo dell'AI nel business aziendale (soprattutto in termini di qualità dei dati); e (ii) sia pienamente cosciente degli

⁶ Diana Capone, Quaderno 16, pag. 11.

⁷ In questo senso, il CdA dovrebbe essere supportato attraverso un'attività di formazione adeguata e da flussi informativi veloci e informali.

strumenti di AI utilizzati all'interno dell'impresa⁸.

Sempre in tema di *governance*, sarà necessario modificare i sistemi di controlli aziendali, soprattutto in ragione dell'importanza che i controlli potrebbero rivestire in concreto nella gestione dell'AI, intervenendo in particolare con le seguenti modifiche:

- il riconoscimento di un allargamento del mandato e dei relativi poteri delle strutture di *risk governance* esistenti;
- una chiara suddivisione di ruoli e prerogative delle *key functions* (attuariale, *risk management*, *compliance* e *audit*) rispetto all'AI;
- la creazione di gruppi di lavoro multidisciplinari composti da soggetti con *background* tecnico e provenienza diversa (esperti di *compliance*, *data scientist*, informatici, attuari, responsabili del personale etc.).

3.2 Processi interni e politiche del personale

L'utilizzo dell'AI all'interno dell'impresa di assicurazione dovrebbe comportare un cambiamento consistente nella redazione dei processi interni dell'impresa. In questo senso, è di vitale importanza che venga definita una policy aziendale in materia di AI che dovrà essere necessariamente condivisa a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale attraverso adeguati flussi informativi.

Allo stesso modo, dovranno essere modificate e implementate le politiche relative al personale:

- sia in relazione all'*hiring*, prediligendo l'assunzione di personale che sia in grado di comprendere rischi e potenzialità dell'AI (da un punto di vista tecnico) e che sia pienamente consapevole dei rischi legali ed etici associati all'AI;
- sia riguardo alla formazione del personale stesso, che dovrebbe focalizzarsi sui rischi dell'AI e sulle diverse implicazioni di carattere etico.

3.3 Cultura aziendale

L'utilizzo massiccio di strumenti e metodologie di AI dovrebbe essere condiviso e comunicato da parte del CdA a tutti i soggetti inseriti all'interno dell'organizzazione aziendale.

⁸ Sia la valutazione che la trasparenza nell'utilizzo dell'AI consentono, da una lato, “*di rendere concreta l'accountability del componente del board incaricato di sovrintendere all'uso dell'AI e, dall'altro, di tenerlo indenne da responsabilità ove dimostri di aver pienamente adempiuto ai propri obblighi*” (Cit. Quaderno n. 16 pag. 19).

In questo senso, il CdA, oltre ad essere parte attiva nella formulazione delle strategie per l'utilizzo dell'AI, sarà chiamato a svolgere un ruolo essenziale anche nella costruzione di una sana cultura aziendale caratterizzata dal pieno rispetto dei principi che devono guidare l'impiego delle nuove tecnologie.

In particolare, in tema di cultura aziendale, è stata sottolineata l'importanza di alcune attività: (i) predisposizione di un codice di condotta elaborato a livello generale per l'intero settore⁹; (ii) pubblicazione dei codici di condotta da parte delle singole imprese di assicurazione (in modo da aumentare la fiducia dei contraenti rispetto all'AI); e (iii) azioni informali (es. lo stimolo al dialogo e al confronto, l'apertura alle critiche e l'accettazione dei possibili errori) che i vertici aziendali possono avviare per favorire l'identificazione delle criticità.



Focus Team Assicurazioni

Il Focus Team è una costellazione di competenze in diversi ambiti di attività con focus sulle assicurazioni.

Stefano Micheli
Societario

Tommaso Faelli
Proprietà Intellettuale

Vittorio Allavena
Contenzioso

Giuseppe Rumi
Regolamentare

Angelo Bonetta
Societario

Andrea La Mattina
Diritto Marittimo e Societario

Raffaele Cassano
Amministrativo

Francesca Marchetti
Bancario & Finanziario

Massimiliano Danusso
Bancario & Finanziario

⁹ La cui redazione potrebbe coinvolgere tutti gli *stakeholders*, comprese le associazioni di categoria degli utenti dei prodotti assicurativi.