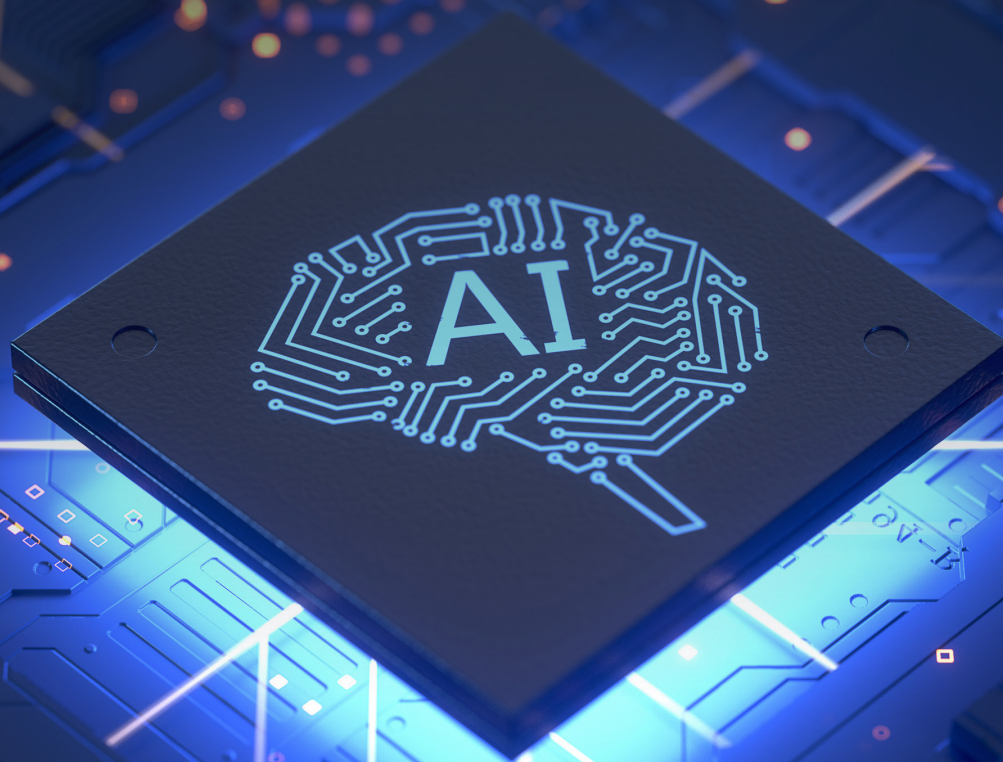


GLI IMPATTI DELL'AI SUL SETTORE ASSICURATIVO

QUELLA DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE È UNA RIVOLUZIONE CHE SI STA SVILUPPANDO INTORNO ALL'ENORME CAPACITÀ DI GENERARE DATI E DI ANALIZZARLI. I VANTAGGI CHE STA GIÀ INTRODUCENDO NEL SETTORE INSURANCE SONO MOLTI: DALLA PREVENZIONE DEL RISCHIO ALL'ATTIVITÀ ANTIFRODE, DALLA LIQUIDAZIONE DEI DANNI AL CUSTOMER CARE. MA OLTRE ALLE OPPORTUNITÀ IL SETTORE SI TROVA ANCHE A VALUTARE LE IMPLICAZIONI ETICHE E DI SOSTENIBILITÀ. UN TEMA COMPLESSO E AFFASCINANTE, A CUI AIBA HA DEDICATO IL SUO CONVEGNO ANNUALE, SVOLTOSI IL MESE SCORSO A ROMA



Secondo uno studio di **McKinsey** l'intelligenza artificiale generativa produrrà sull'economia mondiale un impatto stimato tra il 2,6 e i 4,4 migliaia di miliardi di dollari all'anno. Una cifra mastodontica, più alta dello stesso Pil italiano. E proprio a proposito del nostro paese il **Politecnico di Milano** ha calcolato che il mercato dell'AI nel 2023 è cresciuto del 52%, con sei grandi imprese italiane su dieci che hanno già avviato almeno un progetto di sviluppo in tale direzione. Ciò sta avvenendo anche nel settore assicurativo, dove l'impiego dell'AI è agli inizi ma già lascia intravedere i segni del cambiamento. E i broker sono tra gli attori del mercato che meglio possono osservare i quotidiani progressi di questa svolta epocale. Per questo motivo **Aiba** ha dedicato proprio all'intelligenza artificiale il proprio convegno annuale, svoltosi il mese scorso a Roma, dal titolo *L'evoluzione del broker nell'era dell'AI: potenzialità, etica, e sviluppo sostenibile*.

LA CERTEZZA DEI DATI E LA CAPACITÀ DI DUBITARE

“Quella dell'intelligenza artificiale – ha spiegato il presidente di Aiba, **Flavio Sestilli** nelle battute iniziali – è una rivoluzione che si sta sviluppando intorno all'enorme capacità di generare dati e di analizzarli”. È fondamentale, però, lasciare sempre al centro la persona, perché, ha aggiunto, “noi umani abbiamo un vantaggio nella capacità di mettere in discussione la visione della realtà, ridefinire i problemi, superare visioni consolidate”.

Secondo Sestilli, l'intelligenza artificiale permetterà di sofisticare e personalizzare l'offerta come mai accaduto prima. Oppure, altro esempio, sarà possibile analizzare le immagini satellitari e valutare lo stato di

manutenzione del tetto di un immobile, così come si potrà calcolare la frequenza specifica locale di eventi climatici avversi, o la concentrazione di rischio in una determinata località. “L'AI – ha sottolineato il presidente di Aiba – può già, e potrà in misura crescente, efficientare i processi nel nostro settore, specialmente quelli semplici e ripetitivi, così come migliorare la gestione delle relazioni con la clientela e permettere agli operatori di individuare nuovi target grazie ad analisi migliori e adeguate”.

Anche nel settore assicurativo e dell'intermediazione, ha aggiunto Sestilli, “occorre considerare diverse potenziali implicazioni, in particolare la gestione dei dati personali, le ricadute etiche ma più di tutto il rischio di non correttezza delle informazioni. Dobbiamo cercare di essere più che sicuri che tutto ciò che l'AI elabora sia corretto. I controlli dovranno essere stringenti e ferrei”.



Flavio Sestilli, presidente di Aiba

I PREGIUDIZI DEGLI ALGORITMI

Durante il convegno di Aiba è stato anche sottolineato come sia necessaria un'attenta valutazione dei rischi e delle implicazioni connesse all'intelligenza artificiale. Ne ha parlato nello specifico la professoressa **Tiziana Catarci**, direttrice del *dipartimento di Ingegneria informatica, automatica e gestionale* "A. Ruberti" presso l'università La Sapienza di Roma.

"I sistemi di apprendimento automatico - ha detto - si basano su dati creati dagli esseri umani. Ciò significa che qualsiasi pregiudizio in loro, conscio o inconscio, è incorporato negli algoritmi e a volte anche amplificato. Gli algoritmi, in altre parole, anche se neutri, riproducono e aumentano le disuguaglianze o la discriminazione esistenti: di genere, di etnia, culturali, sociali". Come fidarsi, dunque, della tecnologia? Secondo Catarci, sono fondamentali

consapevolezza e formazione. "Insieme alle competenze digitali, è necessario sviluppare gli strumenti cognitivi per discernere l'informazione attendibile e analizzarla in modo critico e responsabile. Chiave in questa direzione è il contributo delle discipline classiche (come logica, filosofia, matematica, storia e latino) così come il pensiero critico (etica e morale)", ha aggiunto la professoressa Catarci. L'introduzione di un quadro normativo riferito all'AI, secondo la professoressa, è certamente un passo necessario. "Quando sono state inventate le automobili, ad esempio, sono state definite anche le regole del traffico, oltre a strisce pedonali, semafori, airbag, etc. Molte iniziative utili mirano a introdurre una visione dell'AI etica e incentrata sull'essere umano", ha concluso.

LE REGOLE PER L'AI

Proprio per inquadrare il quadro regolamentare attorno all'intelligenza artificiale è stato invitato a intervenire il consigliere di **Ivass**, **Riccardo Cesari**, che ha fatto il punto sugli impatti di natura normativa relativi all'AI. "Una tecnologia capace da sola di imparare e di decidere con auto-apprendimento e auto-adattamento in tutti i settori sociali - ha spiegato - richiede un'esplicita regolamentazione armonizzata e trasversale, come quella contenuta nell'*AI Act*, appena approvato dal Parlamento Europeo". In sintesi, l'*AI Act* afferma che i sistemi di AI devono rispettare diritti e valori della Ue: sicurezza, privacy, trasparenza, non discriminazione, sostenibilità sociale e ambientale. Secondo Cesari, è stato evitato il rischio di includere nell'AI tutti i modelli statistici attuari da tempo in uso in assicurazione: "la regolamentazione europea - ha detto - circoscrive l'AI ai sistemi che siano congiuntamente generativi (di previsioni, raccomandazioni, decisioni) e autonomi". Nell'*AI Act* sono identificati quattro livelli di rischio rispetto ai quali sono parimenti graduate regole e obblighi: rischio inaccettabile (ad esempio punteggio sociale, identificazione biometrica), rischio alto (lavoro, istruzione, welfare e i sistemi di tipo *large language model* come ChatGpt), rischio limitato (informazione e comunicazione), rischio minimo (filtri, gestioni auto-



Tiziana Catarci

matiche minori). La responsabilità primaria è posta in carico ai produttori, fornitori, installatori, distributori e importatori.

Cesari ha concluso evidenziando che in campo assicurativo, i sistemi per la valutazione dei rischi e la determinazione dei prezzi su vita e salute sono considerati ad alto rischio e saranno sottoposti a oneri di trasparenza (come l'iscrizione in un registro pubblico europeo), di valutazione di conformità e d'impatto sui diritti fondamentali, di verifiche e monitoraggio post vendita. "Ci sarà bisogno, credo, di molta intelligenza naturale per un risultato pienamente soddisfacente", ha osservato.

COME GESTIRE IL CAMBIAMENTO

Anche per le compagnie “il ruolo dell’intelligenza artificiale deve essere a supporto delle persone e non in loro sostituzione”, ha ribadito nel suo intervento la presidente di Ania, **Maria Bianca Farina**, la quale ha ricordato “la crescita esponenziale degli investimenti in questo settore e dei valori di Borsa. Ci sono pochi dubbi – ha aggiunto – sul fatto che l’AI continuerà a progredire rapidamente. Secondo il 70% dei ceo globali l’AI generativa cambierà il modo in cui l’impresa genera valore”. L’industria dei servizi finanziari è una delle più coinvolte da questo cambiamento. “Il 43% delle compagnie ha già implementato al proprio interno l’uso dell’AI, e gli investimenti in questo settore in Italia sono saliti a quasi un miliardo nel 2023”, ha ricordato. Farina ha sottolineato l’aspetto della customer experience come uno degli ambiti in cui l’AI può offrire un prezioso contributo all’assicurazione. “Occorre gestire il cambiamento e non subirlo – ha chiosato la presidente di Ania – e l’industria assicurativa è chiamata a lavorare con precisione. Nel lungo termine, se facciamo le cose giuste questa rivoluzione porterà più benessere per i cittadini”.

Questi spunti di riflessione sono stati poi approfonditi in una tavola rotonda a cui hanno partecipato **Fausto Parente**, executive director di **Eiopa**, **Umberto Guidoni**, co-direttore generale di Ania, **Lorenzo Maternini**, co-founder e vice presidente di **Talent Garden**.

L’AI, ha osservato Guidoni, è uno strumento che per le compagnie può agevolare molto l’attività antifrode e il processo di liquidazione del sinistro. “Diverso è tutto ciò che attiene alla costruzione di un prodotto assicurativo, che deve contenere aspetti che inglobino il sentimento



Un momento della tavola rotonda conclusiva

umano. Il concetto di rischio – ha detto Guidoni – deve essere definibile in virtù degli aspetti razionali e irrazionali di chi lo percepisce. Ed è quella la componente da tenere in considerazione, e che non è standardizzabile in ciò che fa una macchina”. Parente (che ha accennato al progetto di Eiopa di impiegare l’AI nell’approfondire tutti i Kid dei prodotti vita) ha messo l’accento sulle “potenzialità enormi dell’impiego dell’AI anche nella personalizzazione dei prodotti”, richiamando però alla prudenza per non esasperarne l’utilizzo.

Il ruolo della componente umana è stato sottolineato anche da Maternini, che ha ricordato come “senza l’intervento umano la comprensione dei modelli predittivi è difficile”. La normativa, ha aggiunto, si trova a rincorrere qualcosa che avanza in modo rapidissimo e che è in continua evoluzione, per cui “il rischio è di normare qualcosa che nel frattempo è radicalmente cambiato”. **B.M.**