

IVASS

Andrea Aguggia

La vigilanza in ambito assicurativo e l'Intelligenza Artificiale

Il contributo considera le intersezioni e le possibili sinergie tra la normativa riguardante l'Intelligenza Artificiale e quella assicurativa esaminando, in particolare, il D.d.L. 1146/2023.

SOMMARIO. 1. Premessa – 2. L'IA e l'industria assicurativa. Cenni – 3. Il coordinamento fra l'AI Act e la normativa nazionale – 4. la personalizzazione dell'offerta assicurativa – 5. Conclusioni

1 Premessa

L'Intelligenza Artificiale (“IA”) è destinata a svolgere un ruolo di primo piano nell'evoluzione dell'industria assicurativa. In combinazione con la diffusione di dispositivi in grado di monitorare l'ambiente in cui sono collocati (l'Internet delle Cose), l'IA getta le basi per cambi di paradigma radicali: dall'analisi di rischio predittivo all'accorciamento della distribuzione dei prodotti assicurativi. Già nel 2018 il 31% delle imprese attive nei rami assicurativi auto e salute ricorreva all'uso congiunto di questi strumenti e un ulteriore 24% era pronta a integrarli nel proprio modello di impresa¹⁵¹. Si tratta di una tendenza confermata da analisi di mercato più recenti che conferma il trend di settore per oltre il 50% delle imprese che offrono servizi assicurativi contro i danni e un quarto di quelle che offrono assicurazioni vita¹⁵². Anche l'IA generativa pare destinata al medesimo pro-

¹⁵¹ European Insurance and Occupational Pension Authority, Annual Report 2018, disponibile a: <https://www.eiopa.europa.eu/publications/eiopa-annual-report-2018_en>.

¹⁵² European Insurance and Occupational Pension Authority, Annual Report 2023, disponibile a: <<https://www.eiopa.europa.eu/publications/european-insurance-overview->

cesso di integrazione, al momento, specie per i servizi B2C quali servizi personalizzati verso gli assicurati nelle procedure di gestione dei sinistri.

Rispetto a queste traiettorie di mercato, il Regolamento sull'Intelligenza Artificiale (“Regolamento”) detta per i soggetti che compongono la catena del valore dell'IA regole *ad hoc* modellate sulla piramide di rischi su cui l'intero tessuto regolamentare poggia. E così i produttori, gli sviluppatori e le imprese che a valle usano l'IA per “[valutare] rischi e la [determinare i] prezzi in relazione alle persone fisiche per assicurazioni sulla vita e assicurazioni sanitarie” sono ritenuti in grado di arrecare un significativo impatto sulle persone. Ne consegue l'obbligo di operare rispettando quei requisiti volti a minimizzare i rischi per non incidere negativamente sulla vita e la salute, specie per i soggetti vulnerabili¹⁵³. Per contro, esula da tali preoccupazioni l'IA adoperata per rilevare frodi, soggetta a più miti requisiti¹⁵⁴. Da ultimo, alcune applicazioni della tecnologia in esame destinate ad un'interazione che mima quella umana (con scrittura, con voce o con entrambe, ad esempio, le chatbot virtuali) sono soggette a obblighi di trasparenza diretti a rivelare fin dal primo contatto con il destinatario la natura artefatta della medesima¹⁵⁵.

2 L'IA e l'industria assicurativa. Cenni

Per comprendere le conseguenze nel settore assicurativo del Regolamento occorre in prima battuta identificare quali sistemi di IA sono regolati. La definizione fornita dal Regolamento, come noto, sconta l'inaspettata proliferazione di sistemi di IA a scopi generali che ha portato il legislatore europeo a ricalibrarne in corso d'opera il perimetro. In linea con l'OCSE, anch'essa costretta al medesimo ripensamento, nel Regolamento si intende per sistema di IA un sistema progettato per funzionare con differenti gradi di autonomia e che è in grado di generare decisioni dedotte capaci di influenzare ambienti fisici o virtuali. Questa definizione, benché

report-2023_en>.

¹⁵³ Regolamento (UE) 2024/1689 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 che stabilisce regole armonizzate sull'intelligenza artificiale e modifica i regolamenti (CE) n. 300/2008, (UE) n. 167/2013, (UE) n. 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 e (UE) 2019/2144 e le direttive 2014/90/UE, (UE) 2016/797 e (UE) 2020/1828 - Considerando 138.

¹⁵⁴ *Ibid.*

¹⁵⁵ *Ibid.* Art. 50.

analitica, patisce un certo livello di incertezza legato, in particolare, a cosa in concreto si intenda per “differenti gradi di autonomia”. L’attuale sviluppo tecnico rende infatti residuali gli algoritmi che traducono il comando dello sviluppatore di agire in un determinato modo rispetto a uno scenario prestabilito (se X allora Y). Il passo in avanti risiede proprio nel fornire al sistema almeno un minimo di capacità di improvvisazione nella generazione dell’*output* rispetto a un *set* di dati. L’autonomia pare dunque un criterio fragile perché capace di catturare troppo. Allo stato attuale, e in attesa delle già annunciate precisazioni da parte della Commissione europea attese nel primo quadrimestre del 2025, non sono sistemi di IA solo quelli che operano con rigide regole predefinite per automatizzare il processo di richiesta che vengono considerati meri software.

Calato nel settore in esame e nelle applicazioni ad oggi più diffuse, il Regolamento ricomprende dunque le chatbots che permettono la comunicazione fra intermediari assicurativi e clienti, nonché i sistemi di IA usati per dedurre e differenziare i rischi degli assicurati secondo le loro differenti caratteristiche personali. È sulla scorta di tale osservazione preliminare che occorre procedere con l’analisi del vertice della piramide dei rischi, quelli vietati, e, in particolare, sempre per lo speciale rilievo assunto nell’industria in esame, i sistemi di IA che adottano tecniche subliminali o ingannevoli per distorcere il comportamento umano inducendolo ad assumere una decisione che quella persona (o gruppo di persone) non avrebbe altrimenti preso, in modo da causare un danno significativo a quella persona, a un’altra persona o a un gruppo di persone.

Non si tratta, tuttavia, di un divieto assoluto, in quanto il Regolamento consente il ricorso a sistemi di IA manipolativa a condizione che non si verifichi un “*danno significativo*”. La chiosa preliminare fa ritenere che l’uso di tali sistemi sia da escludere in quanto, come previsto dall’articolo 199-bis del Codice delle Assicurazioni, i distributori che ricorrono, ove concesso, a sistemi di IA manipolativi, saranno comunque tenuti a conformarsi con disposizioni che richiedono ai distributori assicurativi di “*operare con equità, onestà, professionalità, correttezza e trasparenza nel miglior interesse dei contraenti*”. Ne consegue la verosimile violazione di questo principio ogniqualvolta un’organizzazione della distribuzione strutturata sull’uso di sistemi di IA influenzi indebitamente la decisione dei clienti con cui il distributore entra in contatto, a prescindere dall’eventuale danno significativo che può derivarne (osterebbe comunque a tale tecnica, in linea di principio, la correttezza richiesta all’impresa dalla disciplina consumeristica).

3 Il coordinamento fra l'AI Act e la normativa nazionale

Il Regolamento mira a rendere l'Unione Europea un “*leader nell'adozione di un'IA affidabile*”¹⁵⁶. Rileva qui l'enfasi posta sull'applicazione conforme ai valori dell'Unione sanciti dalla Carta per promuovere un'IA antropocentrica e affidabile e garantire al contempo l'uniformità del mercato unico; obiettivo raggiungibile solo se l'azione delle istituzioni europee e degli Stati Nazionali è coordinata. Anche per questo il Regolamento prevede di istituire un'autorità europea centrale e delle autorità nazionali satelliti. Gli Stati Membri, in particolare, sono tenuti a nominare, da un lato, un'autorità col compito di verificare la regolarità delle attività di certificazione che sono state rilasciate da soggetti terzi a favore di chi crea sistemi di IA che rientrano nella categoria ad alto rischio¹⁵⁷ e dall'altro, un'autorità di controllo, incaricata di verificare che il Regolamento sia rispettato tanto dai produttori quanto dai distributori di sistemi di IA¹⁵⁸.

In tale ottica il legislatore nazionale con il DDL presentato al Senato il 20 maggio 2024 attribuisce all'articolo 18 la competenza a vigilare sull'impiego di modelli e sistemi di intelligenza artificiale all'Agenzia per l'Italia digitale (“AgID”), con funzione di notificazione, e all'Agenzia per la cybersicurezza (“ACN”), con funzione di controllo. E questo anche quando i sistemi di IA vengono utilizzati nell'ambito delle attività assicurative soggette a vigilanza IVASS¹⁵⁹.

Alla luce della scelta fatta dal Legislatore nazionale, diviene dunque fondamentale individuare forme di coordinamento delle Agenzie nazionali competenti per l'AI con le Autorità Indipendenti di settore, per evitare sovrapposizioni di compiti potenzialmente in grado di creare inefficienze. Al riguardo, l'esclusione delle *Autorithies* da attività fondamentali, quali, ad esempio, le sperimentazioni in ambiente *Sandbox*, peraltro già in atto da tempo, contribuisce ad alimentare le perplessità.

Lo stesso DDL citato evoca la necessità di un raccordo, ma occorre comprendere se e in che limiti quest'ultimo sia sufficiente a scongiurare i rischi legati alla moltiplicazione dei “centri” di controllo. Ciò a maggior ragione considerando che il Regolamento prevede un regime parzialmente in deroga per l'industria assicurativa. Nei Considerando si legge, infatti, che

¹⁵⁶ *Ibid.* Considerando 2.

¹⁵⁷ *Ibid.* Articolo 28.

¹⁵⁸ *Ibid.* Articolo 74.

¹⁵⁹ P. MARANO, *L'impatto del Regolamento Europeo sull'Intelligenza Artificiale (“AI Act”) sulla distribuzione assicurativa: prime riflessioni*, Assicurazioni, fascicolo 3, 2024.

“per migliorare ulteriormente la coerenza [del Regolamento] e le regole applicabili” “alle imprese di assicurazione di riassicurazione e alle società di partecipazione assicurativa (...) nonché agli intermediari assicurativi”¹⁶⁰, è opportuno integrare obblighi e procedure previste nella normativa applicabile in materia di gestione dei rischi e, per evitare sovrapposizioni, prevedere deroghe sia per i fornitori di IA sia per gli obblighi di monitoraggio pendenti sugli utilizzatori.

Da ciò consegue che per i profili che non sono disciplinati dal Regolamento, l'uso dei sistemi di IA rimane soggetto alla disciplina sulla distribuzione dell'attività assicurativa¹⁶¹. Per via del combinato disposto dall'articolo 74 con il Considerando 158 del Regolamento, sembrerebbe così rientrare tra i compiti dell'EIOPA e delle Autorità di vigilanza nazionali in materia assicurativa evitare duplicazioni nell'esecuzione degli adempimenti richiesti dal Regolamento rispetto a quelli contenuti nella disciplina assicurativa, tenendo conto del principio di proporzionalità e delle specificità del settore assicurativo¹⁶².

4 La personalizzazione dell'offerta assicurativa

La selezione e la tariffazione dei rischi, come noto, sono al centro del processo industriale assicurativo. L'incompletezza delle informazioni segna l'attività degli assicuratori, posti in condizione di svantaggio informativo nel valutare ogni caratteristica di rischio dei potenziali clienti. Finora, l'accertamento si è rivelato complesso ed incerto, affidato alle dichiarazioni su eventi passati rese in fase precontrattuale. A ciò va aggiunto che, talvolta, la rischiosità dell'assicurato aumenta una volta ottenuta la copertura assicurativa.

Il cambio radicale apportato dalla possibilità di raccogliere e analizzare i dati dei potenziali clienti risiede nella possibilità di svolgere l'attività di selezione e tariffazione con un metodo non più statico ma dinamico e, negli stadi applicativi più avanzati, prospettico. È in tale ottica che, tra le

¹⁶⁰ Regolamento IA, Considerando 158.

¹⁶¹ E la regolazione nonché la vigilanza assicurativa dell'UE hanno come obiettivo “l'adeguata tutela dei contraenti [e] di qualsiasi persona fisica o giuridica titolare di un diritto in virtù di un contratto di assicurazione”, ossia dei beneficiari; Considerando 18 e articolo 27, Direttiva 2009/138/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009 in materia di accesso ed esercizio delle attività di assicurazione e riassicurazione.

¹⁶² P. MARANO, cit., n. 9.

altre cose, va esaminata la tendenza delle imprese verso la personalizzazione del premio. Secondo la metodologia tradizionale l'impresa assicuratrice distribuisce il costo dei futuri sinistri tra titolari di polizze: la stima è basata sulle perdite attese di un gruppo, e non su una valutazione individuale. Più nel dettaglio, poiché i prezzi sono determinati calcolando le *chances* che un qualsiasi gruppo di individui, accomunati dal medesimo profilo, possa subire una perdita, l'individuo è trattato come membro di un gruppo¹⁶³. Nel complesso, abbiamo assistito alla definizione di classi di rischio per collocare la perdita attesa da ogni assicurato e per categorizzare gruppi che condividono questo medesimo valore in modo da addebitare a ciascuno la medesima tariffa.

Rispetto a tale metodo, l'impatto dell'analisi algoritmica della scia di dati del cliente non risiede nella miglior allocazione del medesimo nella categoria di rischio più consona che, a ben vedere, renderebbe solamente più efficace la prassi già in uso. Il cambio di paradigma risiederebbe nell'erogazione di servizi e premi personalizzati e flessibili che ricalcano le caratteristiche individuali dei potenziali clienti permettendo in ultima istanza di coprire con proattività nuovi scenari di rischio. È un passaggio, tuttavia, non privo di rischi. Se alla base della categorizzazione dei rischi risiede il vantaggio di compensare i premi pagati dagli assicurati con gli indennizzi versati o da uno o da più membri del medesimo *pool*, su alcune categorie di assicurati possono finire per essere apposti premi particolarmente gravosi (se non addirittura escludenti dal mercato) per via della più elevata frequenza di sinistri che li caratterizza. Ne potrebbe conseguire che, nel settore assicurativo, l'accuratezza del profilo di rischio del soggetto è inversamente proporzionale alla probabilità che la sua polizza benefici degli intrinseci effetti correttivi del risk pooling. Si pensi alla personalizzazione dei premi che, in ambito sanitario, espone soggetti affetti da patologie croniche a richieste tanto elevate da renderle insostenibili.

Solleva diverse preoccupazioni la possibilità di rendere il premio dinamico, con periodico adeguamento della sua entità al variare del profilo di rischio del cliente¹⁶⁴. Pare possibile, da un lato, incentivare condotte virtuose dello stile di vita degli assicurati, influenzando il grado di sinistrosità tramite l'adozione di condotte prudenti, ad esempio con le informazioni trasmesse dalle scatole nere installate nei veicoli con cui è possibile osser-

¹⁶³ P. MANES, *Legal Challenges in the Realm of InsurTech*, European Business Law Review, v. 3(1), 2020.

¹⁶⁴ A. CAMEDDA, *La digitalizzazione del mercato assicurativo: il caso della Digital Health Insurance*, Rivista di Diritto Bancario, fascicolo 3, 2018.

vare la guida, dai chilometri percorsi al monitoraggio di attività sospette. Al medesimo risultato giungono i dispositivi indossabili dagli assicurati (e.g. smart watches) che ne monitorano tanto le funzioni vitali quanto gli stili di vita e i comportamenti¹⁶⁵. Specie nell'ambito delle assicurazioni sanitarie, questa tecnologia consente di accostarsi alle dichiarazioni rese dall'assicurato nel questionario anamnestico per mostrare, nel corso del rapporto o prima della scadenza del rinnovo, che egli assume uno stile di vita salutare. In questo modo è possibile correlare il raggiungimento di determinati indici di benessere prestabiliti al mantenimento di vantaggi di costo (compresi eventuali sconti applicati automaticamente all'annualità successiva). Verrebbe dunque colmata l'asimmetria informativa patita dall'impresa assicuratrice nella fase successiva alla stipulazione del contratto durante cui si è dimostrata di difficile realizzazione una costante sorveglianza dei comportamenti degli assicurati, i quali, anche con condotte omissive, possono aumentare la rischiosità. Per contro, non vanno nascoste le potenziali perplessità che la stessa innovazione può portare. In primo luogo, la dinamicità dei premi correlata al variare del profilo di rischio individuale potrebbe spingere il cliente verso soluzioni più stabili e prevedibili, anche in ottica di preliminare comparazione delle offerte in base al prezzo offerte nel mercato. In secondo luogo, non è da escludere che i costi (umani e tecnici) a carico dell'impresa per sviluppare modelli di analisi dinamici vengano fatti ricadere sul cliente nella voce di caricamento dei premi, riducendo, di fatto, i vantaggi di questo nuovo metodo di tariffazione.

5 Conclusioni

L'esempio appena esaminato delle principali tendenze di mercato va collocato nel contesto regolamentare previsto dall'AI Act. Come detto in premessa, quella assicurativa è un'attività che ricade nella categoria dell'alto rischio, per via dei possibili effetti discriminatori che potrebbe indurre o perpetuare. I requisiti imposti ai sistemi finalizzati a questo scopo riguardanti la qualità dei dati, la documentazione, la trasparenza, la tracciabilità nonché il monitoraggio e la sorveglianza umana sono la risposta a queste potenziali criticità. L'attività delle Autorità dovrà dunque essere diretta a bilanciare le ricadute positive che la personalizzazione dei premi e il monitoraggio degli assicurati possono portare con il rischio di assegnare polizze

¹⁶⁵ M. LOH, T. SOO, *Opportunities and use cases of AI in the insurance industry*, in *Artificial Intelligence in Finance*, Edward Elgar Publishing, 2023.

di fatto escludenti per alcuni individui a rischio, il tutto all'interno di un perimetro regolamentare e di vigilanza che ha come obiettivo primario la tutela degli assicurati¹⁶⁶.

La complessità data non solo dalla tecnologia in esame ma anche dall'articolato tessuto normativo, lascia dunque perplessi rispetto alla scelta di non sfruttare il solido *expertise* proprio dell'*Authority* di settore, anche per via dell'esplicita apertura offerta dal Regolamento per l'industria qui in esame. A fronte della scelta fatta dal Legislatore nazionale, si ritiene utile riflettere su soluzioni aggiuntive per rispettare gli interessi in gioco e rispettare i principi provenienti da diversi plessi normativi; il richiamo è non solo alla stipula di un protocollo di intesa fra le Autorità coinvolte, basato sulle diverse finalità perseguite, ma anche su forme di organizzazione e coordinamento più strutturate, non realizzabili in assenza di un intervento normativo.

¹⁶⁶ EIOPA, *Factsheet on the regulatory framework applicable to the AI systems in the insurance sector*, 15 luglio 2024, 2, disponibile a <<https://www.eiopa.europa.eu/document/download/b53a3b92-08cc-4079-a4f7>>.