



Gli intermediari assicurativi di fronte alla sfida dell'intelligenza artificiale

Intervento di
Riccardo Cesari
Consigliere IVASS

Convegno AIBA, "AI AM A BROKER. L'evoluzione del ruolo del Broker nell'era dell'AI: potenzialità, etica e sviluppo sostenibile"

Roma, 10 aprile 2024

Ringrazio AIBA e il presidente dott. Sestilli per questo invito sul tema caldissimo del momento: l'intelligenza artificiale (AI), l'ambito in cui scienza, tecnologia, diritto, filosofia, etica, letteratura stanno avendo interazioni importanti e coinvolgenti.

1. La quarta rivoluzione industriale

Si parla di quarta rivoluzione industriale: dopo il vapore, l'elettricità, le telecomunicazioni, ora l'AI. Come si può notare, ogni volta la potenza cresce e si smaterializza e vengono a coincidere sempre più due concetti che in molte lingue hanno lo stesso nome: power¹, macht. Potenza e potere. L'AI ha raggiunto il grado più alto di potenza ma anche di potere. Qualcuno ha detto che l'AI non è più una tecnologia ma un'ideologia², che in genere è il fondamento del potere.

Mentre nelle passate rivoluzioni la potenza delle macchine sostituiva la potenza dei muscoli dell'uomo, oggi la nuova rivoluzione sembra mettere in difficoltà non solo la

¹ D. Acemoglu e S. Johnson, *Power and Progress: Our thousand-year struggle over technology and prosperity*, Basic Books, 2023

² J. Lanier e E. G. Weyl, "AI is an Ideology, not a Technology", *Wired*, 15 March 2020

potenza di calcolo dell'essere umano (superata da tempo) ma anche quella del pensiero, del ragionamento e dell'intelligenza, qualunque cosa questo termine voglia dire.

Fa una certa impressione leggere che, secondo molti osservatori, professioni di altissimo livello come il radiologo o l'insegnante sono destinate a scomparire, come è successo ai casellanti, ai cocchieri e agli spazzacamini.

Chi crede nella legge di conservazione di Lavoisier, per cui l'intelligenza dell'universo è una costante, ricava, necessariamente, che nella misura in cui le macchine diventano più intelligenti, gli esseri umani diventano più stupidi: la somma continua a fare il totale.

Inoltre, l'AI potrebbe essere solo la risposta "intelligente" a un mondo che deve risparmiare manodopera poiché ha smesso di fare figli e che, con questi trend, prima di rimanere senza lavoro rischia di rimanere senza lavoratori³. Tuttavia Norbert Wiener, il grande matematico, padre della Cibernetica, ha ammonito, con largo anticipo e con profetica premonizione, che - proprio come nella storia dell'apprendista stregone - le "macchine che imparano" (*learning machines*) possono andare ben oltre l'intenzione e il controllo dell'uomo, azzerando, tra l'altro, il valore economico del lavoro umano⁴.

Vernor Vinge ha chiamato "singolarità" il momento in cui l'intelligenza delle macchine supera quella dell'uomo e comincia a guidare l'evoluzione globale di un mondo in cui i computer sono "uno strumento degli umani" nella stessa misura in cui "gli umani sono uno strumento degli scimpanzè"⁵.

2. Le regole per l'AI

In questo scenario, in cui sembra tornare di moda la vecchia distinzione di Umberto Eco tra apocalittici e integrati (ma con la variante che i più apocalittici sembrano anche i più integrati), una tecnologia capace da sola di imparare e di decidere (con auto-apprendimento e auto-adattamento) in tutti i settori sociali (lavoro, sanità, mobilità, finanza, assicurazioni) richiede una esplicita regolamentazione armonizzata e trasversale (AI Act), come quella appena approvata, dopo anni di lavoro, dal Parlamento Europeo lo scorso 13 marzo 2024 e attualmente in attesa del voto del Consiglio Europeo e della definitiva pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale.

³ H. Varian, "Automation versus procreation (aka bots versus tots)", *www.Vox.eu*, 30 march 2020.

⁴ "As machines learn, they may develop unforeseen strategies at rates that baffle their programmers". Si veda N. Wiener, "The machine age", inedito, 1949, MIT, Norbert Wiener Papers MC.0022, "Some moral and technical consequences of automation", *Science*, 131, n.3410, 6 May 1960, e *The human use of human beings*, Houghton Mifflin, 1950

⁵ V. Vinge, "The coming technological singularity: how to survive in the post-human era", in NASA, *Vision-21. Interdisciplinary Science and Engineering in the Era of Cyberspace*, Proceedings of a symposium March, 30-31, 1993

In sintesi, si dice che i sistemi di AI devono rispettare diritti e valori della UE: sicurezza, privacy, trasparenza, non discriminazione, sostenibilità sociale e ambientale. L'equilibrio etico tra tecnologia e diritti non è, come qualcuno pensa, un modo velleitario di "mettere le braghe al mondo", ma è la risposta, per quanto perfettibile, di una regolamentazione europea consapevole della propria millenaria tradizione umanistica.

Evitato il rischio di includere nell'AI tutti i modelli statistici attuariali da tempo in uso in assicurazione, la regolamentazione europea circo-scrive l'AI ai sistemi che siano congiuntamente **generativi** (di previsioni, raccomandazioni, decisioni) e **autonomi**.

Nell'AI Act sono identificati 4 livelli di rischio rispetto ai quali sono parimenti graduate regole e obblighi: rischio inaccettabile (es. punteggio sociale, identificazione biometrica), rischio alto (es. lavoro, istruzione, welfare e i sistemi di tipo Large Language Model come ChatGPT), rischio limitato (es. informazione e comunicazione), rischio minimo (es. filtri, gestioni automatiche minori). La responsabilità primaria è posta in carico ai produttori, fornitori, installatori, distributori e importatori.

L'entrata in vigore dell'AI Act sarà anch'essa risk-based: entro fine 2024 si deve intervenire per i sistemi a rischio inaccettabile, a metà 2025 per i sistemi ad alto rischio, entro il 2026 per tutti gli altri sistemi di AI.

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 (es. 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.

3. Il test dell'esperienza

Chiudo con due precisazioni.

In primo luogo non sono un ologramma e questo è facile da provare.

In secondo luogo questo mio intervento non è stato scritto da ChatGPT, Gemini, Claude o un altro sistema di AI.

E qui viene da chiedere: chi ce lo assicura?

Potrebbe essere la domanda che si fanno i vostri clienti.

Cosa distingue un broker o un agente naturale da una macchina programmata e *pre-trained* per vendere un prodotto?

Sei un broker o sei una macchina? Quello che dici, lo dici nel mio interesse o perché ti hanno programmato così? (cfr. il film di Ridley Scott, *Blade Runner*, 1982).

Alan Turing, uno dei padri dell'AI, ha proposto un test (che ha chiamato "the imitation game" ⁶) per capire se "le macchine pensano", cioè se sono indistinguibili da un essere umano.

Il test di Turing funziona così: si ricevono risposte da un uomo e da una donna che non si vogliono svelare e non si fanno vedere e si cerca di capire chi è l'uomo ponendo domande. Poi si ricevono risposte da una macchina e da una donna e si cerca di capire qual è la macchina. Se nei due casi si sbaglia con la stessa frequenza, allora macchina e uomo sono indistinguibili.

Ma per sapere chi abbiamo di fronte, a me è venuto in mente un altro test, che potremmo chiamare il test di Ulisse. Infatti, come si ricorderà, anche nell'Odissea c'è un riconoscimento.

Quando la vecchia nutrice Euriclea, nella reggia di Itaca, lava i piedi allo sconosciuto venuto da lontano, scopre, sopra il ginocchio, una vecchia cicatrice e lo riconosce. Il poeta descrive la scena con bellissimi versi (Odissea, Libro XIX):

Lasciò cadere il piede
e la gamba piombò nel bacile.
Il bronzo risuonò e si inclinò
e l'acqua si rovesciò a terra.



La cicatrice diventa, nel nostro contesto, il segno dell'esperienza, magari difficile ma utile, fatta di condivisione e di cura col cliente. Quell'esperienza che l'AI non conosce.

Questa può essere la risposta di noi umani ai rapporti efficienti ma alieni con le macchine.

Una ricchezza di esperienze che diventa il vostro più prezioso patrimonio che non vi potranno togliere e che la vostra clientela riconoscerà come segno di autenticità.

⁶ A.M. Turing, "Computing machinery and intelligence", *Mind*, 59, 236, Oct. 1950, 433-460.