



Università degli Studi di Roma “UnitelmaSapienza”
Regolazione e supervisione finanziaria nell’era digitale

Regolazione e supervisione del settore assicurativo nell’era digitale

Stefano De Polis
Segretario Generale IVASS

Roma, 19 maggio 2023

L'innovazione della tecnologia digitale ha innescato rilevanti cambiamenti nell'industria assicurativa. La trasformazione era già in atto prima della pandemia da Covid 19, ma il periodo di isolamento *cui siamo stati sottoposti* ha impresso un'accelerazione all'uso delle tecnologie applicate alla prestazione dei servizi assicurativi e finanziari. E' cresciuta la familiarità con il digitale anche da parte di quelle fasce della popolazione più lontane da questi strumenti, penso ad esempio agli anziani.

L'innovazione connessa alla digitalizzazione è pervasiva e con riferimento all'attività assicurativa ne interessa tutti i momenti: dal *design* al *pricing* dei prodotti, dalle modalità di prestazione dei servizi di vendita e post-vendita al ruolo delle reti distributive, dai processi operativi di imprese e intermediari alla generazione di nuovi dati rilevanti.

Un esempio concreto. L'Italia è il primo paese al mondo per diffusione percentuale tra gli automobilisti delle scatole nere. Esse permettono di avere informazioni puntuali sulle dinamiche degli incidenti stradali e quindi forniscono utili informazioni ai fini del risarcimento dei danni da parte delle compagnie; in questo senso svolgono anche un importante ruolo di contrasto delle frodi. Il loro utilizzo è andato progressivamente oltre quello inizialmente immaginato. La scatola nera consente di raccogliere dati in tempo reale al fine di monitorare lo stile e le abitudini di guida degli assicurati, rendendo possibile una valutazione più puntuale del rischio del cliente, e al contempo di fornire, sempre in tempo reale, servizi di assistenza e di emergenza in caso di guasti o incidenti. Oggi è funzionale anche all'utilizzo di applicazioni di intelligenza artificiale.

Diversi sono i profili applicativi in cui si manifesta la digitalizzazione nel settore assicurativo e complesse le sfide che pone per regolatori e supervisori; vorrei

accennare a tre temi di rilievo: l'utilizzo dei *big data*, i possibili sviluppi dell'*open insurance* e il ricorso a sistemi di intelligenza artificiale.

Farò riferimento a una accezione lata di *big data*; l'insieme dei dati digitali, di diversa origine, il cui utilizzo nel settore assicurativo può ridurre le asimmetrie informative e le inefficienze a esse legate, permettendo una migliore valutazione del rischio individuale ed evitando fenomeni di *adverse selection*. Fattori questi ultimi che limitano lo sviluppo dei mercati e l'estensione delle coperture assicurative alle fasce della popolazione con una ridotta storia assicurativa e potenzialmente interessate a stipulare contratti con premi attuarialmente equi.

Sul fronte dell'erogazione delle prestazioni, le tecnologie digitali possono rendere più oggettiva la valutazione dei sinistri, riducendo contestazioni strumentali da parte delle compagnie, il c.d. *nitpicking*¹, e contrastare – come accennavo – eventuali frodi da parte degli assicurati, accrescendo la reciproca fiducia delle controparti del contratto assicurativo. Nel contempo possono velocizzare i tempi dei risarcimenti, consentendo la valutazione dell'entità del danno in via telematica attraverso tecniche di *machine learning*: ad esempio nella r.c. auto con l'utilizzo di foto scattate dall'assicurato, informazioni sulle caratteristiche del veicolo e dati sui costi delle riparazioni è oggi possibile ricevere una fondata proposta di risarcimento a poche ore dal verificarsi di un sinistro.

Infine, la disponibilità di dati sulle abitudini di vita degli assicurati, ricavabili da più fonti anche da *personal device*, potrà permettere l'offerta di pacchetti assicurativi per la copertura di rischi diversi. La gestione congiunta di rischi eterogenei consente infatti la ricerca di soluzioni convenienti per l'assicurato, a copertura anche di (micro) eventi spesso non singolarmente assicurabili.

Ovviamente non mancano i punti di attenzione. I contratti basati su *big data* cambiano le caratteristiche della selezione dei rischi attraverso due canali: la decisione di essere monitorati per ricevere un prezzo personalizzato è volontaria e ciò dipende

¹ La pratica messa in atto dalle imprese di contestare l'entità del danno sulla base delle circostanze del sinistro e delle rivalse specificate nei contratti.

anche della disponibilità dei consumatori a condividere i propri dati e quindi al peso che essi attribuiscono alla propria *privacy*; inoltre, è verosimile che l'utilizzo dei *big data* possa generare un vantaggio informativo a favore dell'assicuratore. In altre parole, è possibile che l'assicurato conosca il proprio rischio meno dell'assicuratore, la cosiddetta *inverse selection*.

L'utilizzo di *big data* può portare con sé anche fenomeni di *lock-in* dei consumatori: poiché i contratti basati sui *big data* legano il premio ai comportamenti osservati in passato, cambiare compagnia senza potersi portare dietro la storia dei comportamenti implica una perdita di informazioni che il nuovo assicuratore non può utilizzare per prezzare il rischio. Come conseguenza, l'incentivo a cambiare compagnia si riduce e la competizione per attrarre nuovi clienti si attenua.

Per controbilanciare questo potenziale effetto anti-competitivo una possibile risposta di policy può venire dallo sviluppo dell'*open insurance*. Quest'ultima è parte dell'*Open Finance*, inclusa tra gli obiettivi dell'*European Digital Strategy* e della *European Strategy for Data*.

L'*open insurance* è ancora in fase iniziale ed è aperto il dibattito in sede UE sull'opportunità di prevedere forme strutturate e disciplinate *ex lege* di condivisione sistematica di dati e informazioni, come nel caso dell'*open banking* realizzato dalla Direttiva PSD2; ad oggi siamo in presenza di iniziative basate su accordi di collaborazione bilaterali o plurilaterali per lo scambio di dati finalizzati all'offerta di prodotti o servizi o più semplicemente alla digitalizzazione di processi operativi (es. *onboarding* della clientela).

Nel disciplinare, previo consenso del cliente, lo scambio e l'interoperabilità di dati e informazioni tra compagnie per l'offerta e il *pricing* dei prodotti, è importante tenere ben presenti le specificità del business assicurativo dove a seconda dei rami di attività possono assumere rilevanza dati molto eterogenei tra loro. Oltre ai dati sul portafoglio delle coperture in essere e delle polizze dedicate al risparmio assicurativo-previdenziale, potrebbero essere oggetto di condivisione anche le informazioni

relative, ad esempio, alla salute del cliente, alle sue abitudini, alla sua mobilità (penso ai dati rilevati dalle *black-box* e di altri *device* personali o domestici).

Un'eventuale futura disciplina – europea - non dovrà quindi riguardare solo le modalità e le salvaguardie al momento dell'acquisizione e dello scambio dei dati (set di dati da condividere, regole per l'accesso, standardizzazione, interoperabilità, ecc.), ma anche le successive modalità di trattamento, che saranno peraltro sempre più affidate a modelli di intelligenza artificiale. Anche l'adeguatezza del quadro normativo vigente in materia di GDPR – General Data Protection Regulation dovrà essere allineato alle nuove esigenze di maggiore condivisione e migliore protezione dei dati.

Il tema dell'intelligenza artificiale è oggi al centro di un dibattito mondiale scientifico, antropologico, economico e giuridico. L'IVASS segue e partecipa con interesse al confronto su opportunità e rischi dell'AI e ed è nel contempo consapevole che il mercato mostra crescente interesse per le opportunità che possono venire da questo filone delle tecnologie digitali.

Abbiamo costituito all'interno dell'IVASS una Cabina di regia sui temi *insurtech* in grado di assicurare un approccio integrato ai nuovi temi e mantenere costante il colloquio con le compagnie e gli operatori del mercato digitale.

Abbiamo anche ben chiaro che ogni iniziativa nel campo dell'intelligenza artificiale deve essere attentamente governata e accompagnata da una precisa definizione dei presidi di gestione e mitigazione dei rischi che essa pone².

Per comprendere le potenzialità dell'intelligenza artificiale applicata alle assicurazioni, a fine 2022 l'IVASS ha condotto una rilevazione sull'utilizzo di algoritmi di Machine Learning (ML) da parte delle imprese di assicurazione in processi con impatto sulla clientela. Ne è emerso che l'industria italiana si trova ad oggi in una fase esplorativa e che gli algoritmi ML sono utilizzati principalmente per l'ottimizzazione dei processi interni. Comunque, il 27% delle compagnie utilizza almeno un algoritmo di ML nei processi con impatto diretto sulla clientela, per una quota di mercato pari al

² D. Capone, *La governance dell'Artificial Intelligence nel settore assicurativo tra principi etici, responsabilità del board e cultura aziendale*, IVASS, quaderno n. 16, febbraio 2021.

78% nel comparto danni e al 25% nel comparto vita. I principali ambiti di utilizzo degli algoritmi di ML sono: la prevenzione delle frodi e la gestione dei sinistri, principalmente in ambito r.c. auto; l'identificazione delle intenzioni di abbandono dei clienti (modelli di *churn*), anche a fini di definizione del prezzo, alla scadenza di rinnovo della polizza. Di interesse il dato relativo alla consapevolezza delle imprese sui rischi dell'impiego di questi sofisticati strumenti: il 56% delle imprese che utilizzano algoritmi di ML dichiara di essersi dotata di meccanismi interni per valutare la *fairness* verso gli assicurati e rilevare indesiderate esclusioni o discriminazioni dei clienti.

Dall'indagine è emerso che l'incertezza sul quadro normativo che si applicherà all'intelligenza artificiale³ viene considerata un ostacolo allo sviluppo di modelli di business che prevedano un diffuso utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale.

L'IVASS si attende che lo sviluppo dei progetti di intelligenza artificiale venga indirizzato e monitorato all'interno di tre fondamentali pilastri organizzativi dell'impresa: la *governance* societaria, il sistema dei controlli interni, la cultura aziendale.

È opportuno che le strategie di utilizzo delle tecniche di AI siano decise in modo collegiale dagli organi di governo dell'impresa, e in particolare dal consiglio di amministrazione, nella profonda consapevolezza dei risvolti anche etici che la loro adozione comporta. A questo fine, l'azione del *board* dovrebbe essere supportata e rafforzata da un'attività di formazione specifica e da efficaci scambi e flussi informativi con le funzioni aziendali che rappresentano il centro di competenze specifiche.

L'ormai acquisita cultura del controllo rende oggi le imprese del settore finanziario e assicurativo pienamente consapevoli dell'importanza del modello delle tre linee di difesa per la gestione dei rischi, ivi inclusi quelli connessi all'AI.

È fondamentale che nella cultura aziendale siano radicati solidi principi: trasparenza, sostenibilità, equità, principi del non nuocere e di non discriminazione; tramite i codici di condotta aziendali dovrebbero entrare nel DNA di dirigenti e dipendenti.

³ Il Regolamento EU dovrà essere approvato dal Parlamento Europeo il prossimo giugno.

Affrontare in modo sostenibile e responsabile la rivoluzione digitale richiede, nelle aziende come nelle autorità di supervisione, investimenti nella formazione del personale e in nuove figure professionali, non solo tecniche ma anche attente nel comprendere i profili etici dell'uso delle nuove tecnologie.

* * *

In conclusione, il nuovo contesto digitale, se da un lato può ridurre alcune inefficienze e ampliare l'offerta assicurativa, cogliendo le necessità della clientela, dall'altro non è scevro da potenziali effetti distorsivi verso cui il regolatore deve tenere alta la guardia.

In particolare la capacità della tecnologia digitale di personalizzare i premi non può far venire meno le caratteristiche di mutualità dei contratti connaturate al metodo assicurativo di assunzione e gestione dei rischi.