

Innovazione tecnologica e tutela del risparmio: nuovi scenari, nuove criticità, nuove opportunità

Intervento di Stefano De Polis
Segretario Generale IVASS

Convegno “Innovazione tecnologica e tutela del risparmio: nuovi scenari, nuove criticità, nuove opportunità” organizzato dall'ACF, dalla Facoltà di Economia - Università Sapienza di Roma e dall'Anspc

Roma, 28 novembre 2024

Ringrazio gli organizzatori e la CONSOB per l'invito a prendere parte alla tavola rotonda.

L'innovazione digitale nel settore finanziario si manifesta con l'introduzione di processi o prodotti che, avvalendosi di nuove tecnologie, sono in grado di accrescere l'efficienza degli operatori, rendere i prodotti più rispondenti alle esigenze dei clienti, semplificare l'accesso dei consumatori al mercato.

Nell'attuale contesto di rapida evoluzione tecnologica, l'innovazione si concretizza in soluzioni che integrano diversi strumenti: dispositivi mobili fungono sia da punti di contatto diretto con la clientela sia da strumenti per l'identificazione digitale; sistemi *cloud* consentono di disporre di grandi basi dati (*big data*) e di gestire volumi crescenti di transazioni; intelligenza artificiale e *blockchain* supportano l'offerta di nuovi prodotti e l'adozione di modelli operativi innovativi.

L'intelligenza artificiale avrà un impatto su molti processi nella catena del valore assicurativo, riducendo i costi marginali, abbreviando i tempi di sviluppo di nuovi

prodotti e servizi e aumentando la personalizzazione dell'offerta. Già oggi l'IA consente alle compagnie vantaggi operativi in termini di miglioramento dei prodotti e di gestione più efficiente e automatizzata dei processi, ad esempio nella liquidazione dei sinistri; agli intermediari, ed in particolare ai *broker* assicurativi, permette di effettuare una comparazione più accurata e rapida delle diverse polizze disponibili, supportando una consulenza mirata e personalizzata per i clienti.

Accanto alle opportunità emergono anche nuove sfide e rischi, legati all'accresciuta complessità e potenza della transizione digitale. I sistemi informatici e le basi dati digitali sono esposti a rilevanti minacce cibernetiche; la gestione di dati sensibili richiede strategie di sicurezza rafforzate e misure di controllo avanzate; ci sono poi rischi di manipolazioni e di attività maliziose sui *social media*, ecc. L'adozione di sistemi di intelligenza artificiale solleva questioni di trasparenza, *accountability*, *fairness* e non discriminazione; la diffusione della *blockchain* di resilienza operativa e stabilità sistemica¹.

L'obiettivo, in un'ottica di tutela del risparmio, è capitalizzare i benefici di questa evoluzione senza compromettere la tutela degli utenti finali e la piena affidabilità e funzionalità del sistema finanziario.

Le compagnie di assicurazione in Italia amministrano circa 900 di euro in polizze di investimento assicurativo (IBIP) sottoscritte dalla clientela; la gran parte della raccolta riferita a queste polizze, circa il 70 viene distribuita dalle reti bancarie e postali. In punto di condotta di mercato (trasparenza contrattuale, correttezza nei comportamenti) l'IVASS e la CONSOB, per gli ambiti di rispettiva competenza, collaborano per la tutela di questa forma di risparmio.

La rilevanza dei cambiamenti è tale che dobbiamo abituarci a rivedere e tenere aggiornata la nostra azione di controllo.

L'intelligenza artificiale, in particolare quella generativa, introduce una crescita esponenziale nelle potenzialità di utilizzo e governo integrato delle opportunità offerte

¹ The Financial Stability Implications of Tokenisation, Financial Stability Board 22 October 2024, <https://www.fsb.org/uploads/P221024-2.pdf>

dall'innovazione tecnologica. La tutela del risparmio richiede pertanto un adeguamento di *policy*, strumenti e modalità di azione delle Autorità e del mercato.

Un primo nodo è sicuramente quello della trasparenza. In un recente documento sugli impatti della transizione digitale, l'OCSE ha sottolineato che il benessere dei consumatori dovrebbe rappresentare una priorità per le imprese e queste ultime dovrebbero favorire lo sviluppo di un contesto di fiducia quale portato del più generale principio di buona fede nelle relazioni di affari². Questo è indicativo della necessaria chiarezza e trasparenza che le imprese devono mantenere nei confronti dei consumatori/risparmiatori finali. Questi ultimi devono essere informati quando interagiscono direttamente con l'IA, ad esempio facendo in modo che gli esiti siano sempre marcati e rilevabili come generati o trattati da un sistema di IA.

In generale forte è il rischio che l'impiego delle nuove tecnologie accresca le asimmetrie informative tra gli intermediari finanziari che le utilizzano e i clienti.

Le azioni di riequilibrio, fondamentali per una allocazione efficiente del risparmio da parte dei mercati e per costruire un clima di fiducia e trasparenza, richiedono strategie di comunicazione volte a informare e orientare i consumatori sull'utilizzo dei sistemi di IA nel settore assicurativo oltre che una rinnovata attenzione a una effettiva e piena tutela dei clienti.

È poi importante favorire la creazione di ampie basi dati pubbliche da mettere a disposizione del mercato, dei consumatori e delle Autorità così da favorire valutazioni e confronti tra prodotti e comportamenti anche mediante tecniche di intelligenza artificiale. La *compliance by design*, più volte evocata dagli operatori come un connotato "ontologico" dei processi di innovazione digitale, dovrà essere al centro dell'attenzione delle principali funzioni delle compagnie, in primo luogo della *compliance*, e dell'azione di indirizzo e controllo degli organi di governo aziendale e delle stesse Autorità di vigilanza.

² OECD, *Declaration on Protecting and Empowering Consumers in the Digital and Green Transitions*, OECD/LEGAL/0504, 9 ottobre 2024, p. 3 e 6.

In fase di progettazione di nuovi prodotti e processi va ricercata una effettiva *compliance by design*, intesa come integrazione preventiva e sistematica dei requisiti di conformità nei sistemi digitali e di IA. Questi devono essere sviluppati e addestrati in modo coerente con i principi etici e le regole poste a tutela della clientela: *in primis* all'equità e alla mutualità. D'altro canto l'IA rappresenta a sua volta un potente strumento di *RegTech* per il potenziamento delle funzioni di conformità, in un'ottica di tutela del cliente e per migliorare l'aderenza sostanziale alle normative di riferimento. Mi riferisco, ad esempio, alle analisi di *value for money* e di adeguatezza dei prodotti per la clientela e a declinazioni del principio del *know your customer* non sempre aderenti alla realtà

La normativa europea in materia di IA sta apprestando un nuovo quadro di tutele a disposizione anche del cliente e consumatore di prodotti assicurativi.

Mi riferisco in particolare a due interventi normativi comunitari: il regolamento sull'IA (*Artificial intelligence Act*), già approvato e in via di applicazione, e la proposta di direttiva sul regime di responsabilità civile extracontrattuale dell'intelligenza artificiale (*AI Liability Directive*).

L'*Artificial intelligence Act* introduce forme di tutela preventiva, quali misure di *governance*, policy aziendali e presidi di controllo volti a garantire i diritti fondamentali di chi entra in contatto con i sistemi di IA. Queste tutele sono strutturate in funzione del rischio posto dagli stessi sistemi di AI, vietano del tutto il ricorso ad alcuni sistemi di intelligenza artificiale mentre prevedono specifici requisiti e obblighi per i sistemi di IA classificati ad elevato rischio: sono altresì previsti sistemi di vigilanza e meccanismi sanzionatori in caso di violazioni. L'*AI Act* introduce forme di tutela stragiudiziale, quali il diritto per le persone fisiche e giuridiche di presentare un reclamo a una Autorità di vigilanza del mercato (c.d. *Market Surveillance Authority*) in presenza di violazioni del regolamento europeo e importanti strumenti, come le valutazioni di impatto sui diritti fondamentali, da attuare preventivamente all'utilizzo dei sistemi di AI.

L'*AI Liability Directive* prevede forme di risarcimento laddove, nonostante i presidi adottati, vi sia una lesione dei diritti fondamentali degli utenti. Si tratta, nell'intendimento della Commissione UE, di tutele *ex post* da applicare in fase giudiziale per garantire sostegno al consumatore/cliente, prevedendo agevolazioni nella prova del danno e nella

dimostrazione del nesso causale. È introdotta anche la presunzione di colpa a carico degli utilizzatori di sistemi a elevato rischio nell'ipotesi di violazione di requisiti previsti dall'*AI Act*.

Peraltro, le norme in tema di IA lasciano impregiudicate e pienamente applicabili le regole già previste dalle norme vigenti a protezione dei consumatori. Si sta valutando a livello europeo e nazionale l'interazione tra il quadro normativo generale a tutela del cliente e quello specifico sull'IA per consentire la piena *compliance* degli operatori, evitando duplicazione di oneri che possono comportare limitazioni all'innovazione senza apportare effettivi benefici in termini di protezione dei consumatori.

Appare evidente l'importanza di un pieno e diretto coinvolgimento delle Autorità di vigilanza dei diversi settori finanziari nella supervisione dei sistemi di IA.

L'IVASS è pronto ad affiancare le compagnie in quest'attività di gestione dei rischi connessi all'impiego delle nuove tecnologie legate all'IA. L'Istituto, già a fine 2022, ha svolto un'indagine sull'utilizzo di algoritmi di *machine learning* nei rapporti con i consumatori e conduce con regolarità incontri di approfondimento con gli operatori del settore assicurativo per conoscere lo stato di avanzamento nell'applicazione delle nuove tecnologie e sottolineare l'importanza di assicurare una solida *governance* dei processi di innovazione delle tecnologie digitali.

A fronte di questi importanti sviluppi del mercato saranno rilevanti anche gli impieghi dell'IA a supporto dell'azione di vigilanza delle Autorità di controllo (c.d. *SupTech*). L'IA consentirà di raccogliere e analizzare dati per identificare rischi emergenti o aree di non conformità. Le Autorità potranno agire con crescente tempestività e prontezza per prevenire potenziali crisi o identificare le priorità di intervento. Si pensi inoltre all'utilizzo di tali tecnologie nell'ambito della gestione dei reclami e degli esposti della clientela: con strumenti come i *chatbot* e gli assistenti virtuali, l'IA promette di ridurre tempi di attesa e costi, mentre con l'analisi automatica del linguaggio naturale (NLP) i reclami possono essere classificati in base a fattori come complessità, incidenza e materia rendendone più efficiente il trattamento e orientando l'individuazione delle più corrette soluzioni.

#

Di fronte all'innovazione tecnologica e all'avvento dell'IA nessuna norma o azione di supervisione può essere risolutiva se non accompagnata da trasparenza e da una crescita dell'educazione finanziaria e assicurativa degli investitori ma anche della formazione del personale delle imprese che utilizzano le tecnologie digitali.

I clienti che entrano in contatto con le nuove tecnologie devono essere posti in condizioni di comprendere il ruolo avuto dall'IA nei processi e nel determinare i principali elementi dei risultati prospettati; è importante che le imprese predispongano materiali educativi accessibili come guide e video esplicativi.

È altresì necessario curare la preparazione culturale e professionale anche degli utilizzatori dei sistemi di IA (c.d. *deployer*): specie in presenza di modelli *black box*, sussiste il rischio che il funzionamento di tali sistemi non sia adeguatamente compreso dalle stesse imprese e dagli stessi intermediari assicurativi che ne fanno uso, con il conseguente indebolimento dei presidi di governo e controllo. È importante che le decisioni che scaturiscono dai processi digitali siano consapevoli e sotto la supervisione dall'operatore umano; il c.d. approccio *human in the loop* resta fondamentale nelle scelte di investimento del risparmio.

È un cammino progressivo, in rapida accelerazione, che va percorso insieme, mercati, intermediari e Autorità di controllo. L'IVASS, in coordinamento con le altre Autorità, intende fare la propria parte.