



**SERVIZIO VIGILANZA CONDOTTA DI MERCATO**  
DIVISIONE VIGILANZA DISTRIBUZIONE II E OPERATORI ESTERI  
DIVISIONE VIGILANZA PRODOTTI

Rifer. a nota n. del

Classificazione 2

All.ti n .

Alle Imprese di assicurazione con  
Sede legale in Italia  
LORO SEDI

Alle Rappresentanze Generali per l'Italia  
delle imprese di assicurazione con sede legale  
in uno Stato terzo rispetto allo S.E.E.  
LORO SEDI

**Oggetto** Indagine sull'utilizzo di algoritmi di Machine Learning da parte delle compagnie assicurative nei rapporti con gli assicurati

La digitalizzazione e l'utilizzo delle nuove tecnologie stanno accelerando il cambiamento dell'industria assicurativa determinando lo sviluppo di prodotti e servizi per intercettare un nuovo tipo di domanda da parte di consumatori sempre più digitali e conseguenti nuove modalità di relazione con la clientela.

Nell'ambito di impiego delle nuove tecnologie è crescente l'utilizzo, da parte delle compagnie di assicurazione, di algoritmi di Machine Learning<sup>1</sup>, a supporto di diversi processi aziendali, alcuni dei quali con effetti sugli assicurati, come la profilatura dei clienti, la determinazione del prezzo delle polizze, la gestione dei sinistri, le chatbot per l'assistenza alla clientela.

L'utilizzo degli algoritmi di Machine Learning è anche all'attenzione dell'EIOPA che, dopo aver condotto un'analisi<sup>2</sup> sull'utilizzo di *Big Data* nel settore assicurativo relativo ad auto e salute e su alcune tematiche di *Artificial Intelligence* e di *Machine Learning*, sta

<sup>1</sup> Algoritmi in grado di trovare soluzioni apprendendo informazioni direttamente dai dati in input. Sono espressamente esclusi dall'indagine gli algoritmi non Machine Learning e quelli che, pur utilizzando tale tecnologia, sono dedicati alla gestione dei processi interni delle compagnie.

<sup>2</sup>[https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/reports/eiopa\\_bigdataanalytics\\_thematicreview\\_april2019\\_0.pdf](https://www.eiopa.europa.eu/sites/default/files/publications/reports/eiopa_bigdataanalytics_thematicreview_april2019_0.pdf)

---

continuando a focalizzarsi sugli aspetti di supervisione legati all'utilizzo di queste tecnologie in ambito assicurativo.

Nel solco dei lavori EIOPA, IVASS intende avviare un'indagine volta a conoscere la diffusione e l'utilizzo degli algoritmi Machine Learning da parte delle compagnie italiane, con riferimento ai processi aziendali che implicano effetti diretti sulla clientela.

A tal fine è stato predisposto l'allegato questionario, che potrà essere compilato on line entro il **30/09/2022**.

Le imprese in indirizzo sono invitate a fornire, entro 10 giorni, alla casella dedicata [Algogovernance@ivass.it](mailto:Algogovernance@ivass.it) un riferimento e un indirizzo email (non PEC) a cui sarà inviata successivamente una e-mail contenente il link al questionario per l'indagine, con le relative istruzioni per la compilazione. Lo strumento *Limesurvey*, utilizzato per rispondere, consentirà di abbandonare in qualsiasi momento il questionario (salvando le risposte fornite) e riprenderlo successivamente.

Per qualunque informazione è possibile contattare il dott. Claudio Vergati ([claudio.vergati@ivass.it](mailto:claudio.vergati@ivass.it)) e la dott.ssa Mariagrazia Rositano ([mariagrazia.rositano@ivass.it](mailto:mariagrazia.rositano@ivass.it)) del Servizio Vigilanza Condotta di mercato.

Distinti saluti.

Per delegazione del Direttorio Integrato

firma 1