

The logo for SCS Consulting, featuring the letters 'SCS' in a bold, sans-serif font. The 'S' and 'S' are white, and the 'C' is orange.

CONSULTING
make your future happen

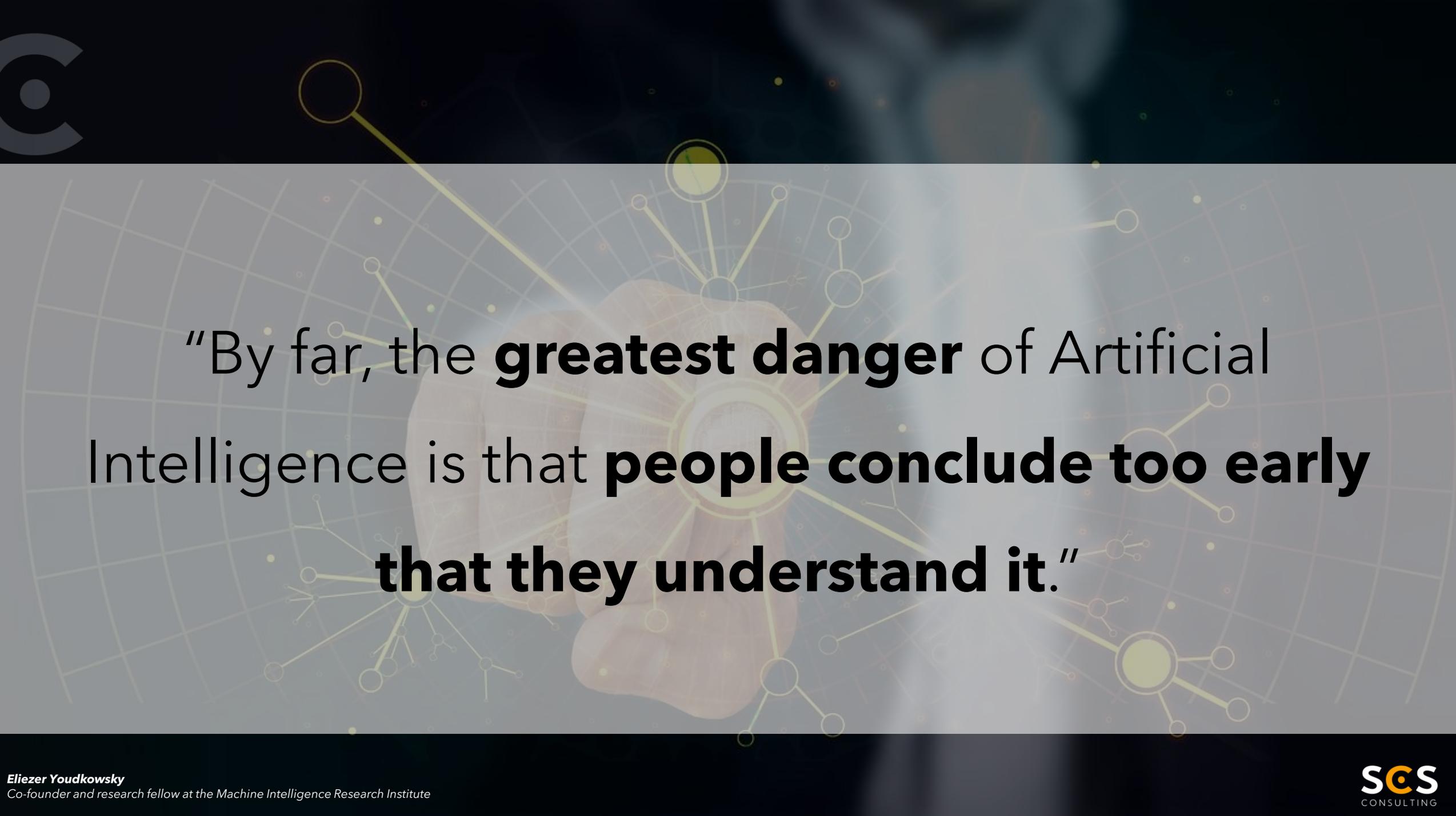


AI Act in action

Sfide e opportunità di innovazione per il settore assicurativo

INNOVATION SUMMIT 2024

Milano, 11 giugno 2024

A hand is shown pointing towards a glowing digital interface. The interface features a grid pattern and various circular nodes connected by lines, suggesting a network or data visualization. The background is dark with some light effects.

“By far, the **greatest danger** of Artificial Intelligence is that **people conclude too early that they understand it.**”

Aumentano i casi di uso improprio dell'AI...

Nel 2023 gli **incidenti** derivanti da un uso improprio dell'AI in termini etici sono **aumentati** di circa il **32%** rispetto al **2022** e del **71% rispetto al 2021**

Number of reported AI incidents, 2012-2023

Source: AI Incidents Database (AIID), 2023 | Chart: 2024 AI Index report



...cresce l'esigenza di definire framework di Responsible AI

L'adozione di **framework di gestione dell'AI** è stato indicato da Gartner come uno dei **10 top trend tecnologici per il 2024**

*"Entro il 2026, le organizzazioni che applicheranno i controlli previsti dal framework TRiSM ai sistemi di AI aumenteranno l'**accuratezza** dei propri **processi decisionali**, eliminando l'80% delle informazioni errate e illegittime"*

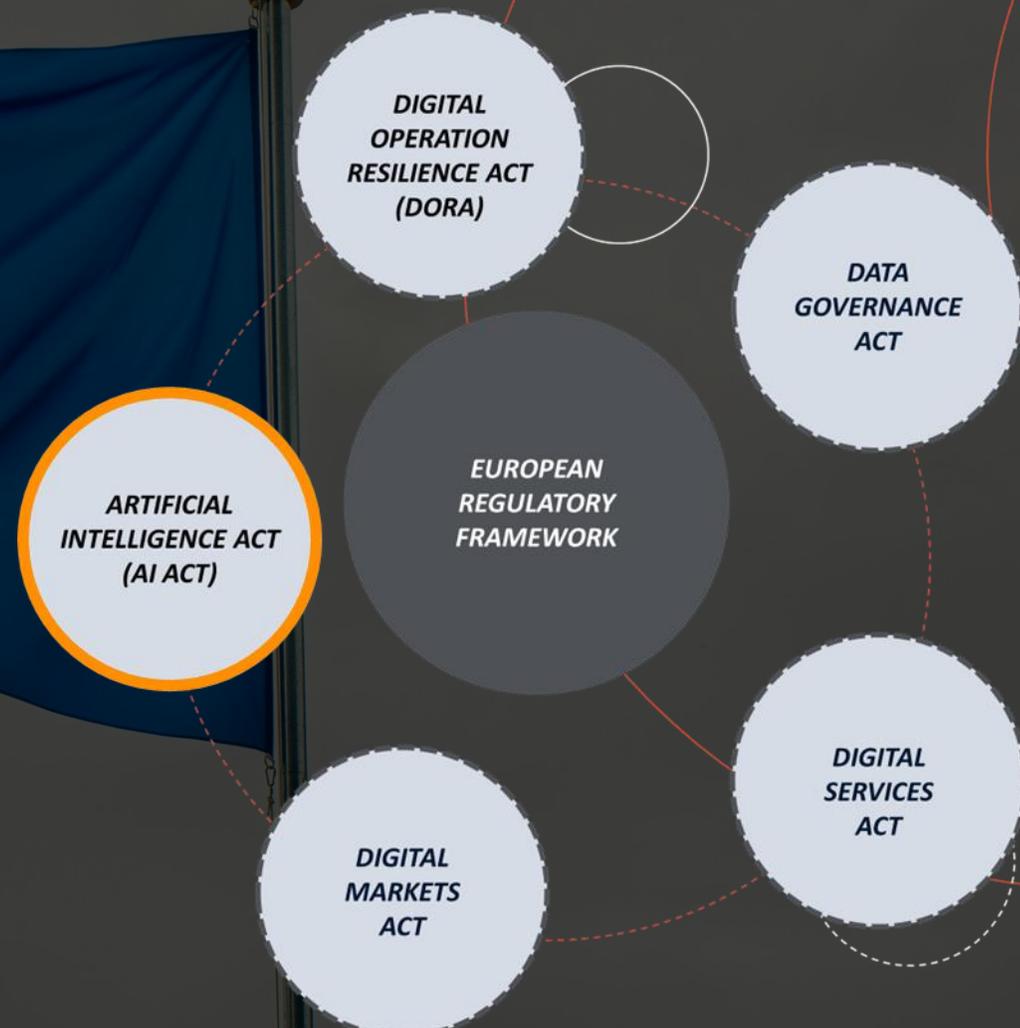


L'AI ACT È LA PRIMA LEGGE
TRASVERSALE
SULL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Un nuovo quadro normativo europeo per l'AI

LA STRATEGIA DIGITALE DELL'UE MIRA A FAR SÌ CHE **LA TRASFORMAZIONE DIGITALE** SIA AL SERVIZIO DEI **CITTADINI** E DELLE **IMPRESE**,

OLTRE CHE RENDERE QUESTO IL **"DECENNIO DIGITALE EUROPEO"** NECESSARIO ALLA CREAZIONE DI UNA **"EUROPE FIT FOR THE DIGITAL AGE"**



La prima legge trasversale sull'AI



TEMPISTICHE DI ADOZIONE

- Processo **graduale** di **adozione** del Regolamento
- Totale **applicabilità a partire dal 2026**



OBIETTIVI DEL REGOLAMENTO

- Garantire la conformità dei sistemi di AI in termini di **trasparenza**, **benessere sociale** e **ambientale**
- Proteggere i **diritti fondamentali** degli individui



AMBITO DI APPLICAZIONE

- Sistemi di AI prodotti/immessi sul mercato dell'UE da **enti pubblici/privati** interni ed esterni all'UE
- **Fornitori** o **deployer** di sistemi di AI



PRINCIPALI DISPOSIZIONI INTRODOTTE

- Approccio **risk-based**
- Piano di **sanzioni**
- **Nuova** struttura di **governance**
- Restrizioni per **AI generativa**

Un approccio basato sul rischio



RISCHIO INACCETTABILE

- Social scoring
- Identificazione biometrica remota «in tempo reale» in spazi pubblici per finalità di contrasto
- Rilevazione delle emozioni in ambiente di lavoro/scolastico
- Valutazione della probabilità che un individuo commetta un reato sulla base della profilazione o della valutazione delle caratteristiche della personalità



RISCHIO ALTO

- Accesso, ammissione o assegnazione a istituti di istruzione/formazione professionale
- Assunzione/selezione del personale (pubblicazione di annunci mirati, analisi/filtraggio candidature e valutazione candidati)
- Accesso a servizi pubblici/privati essenziali (tra cui attività risk assessment/pricing in ambito assicurativo vita/salute)



RISCHIO LIMITATO

- Chatbot/assistenti virtuali
- *Deep fake*
- Riconoscimento delle emozioni
- Categorizzazione biometrica



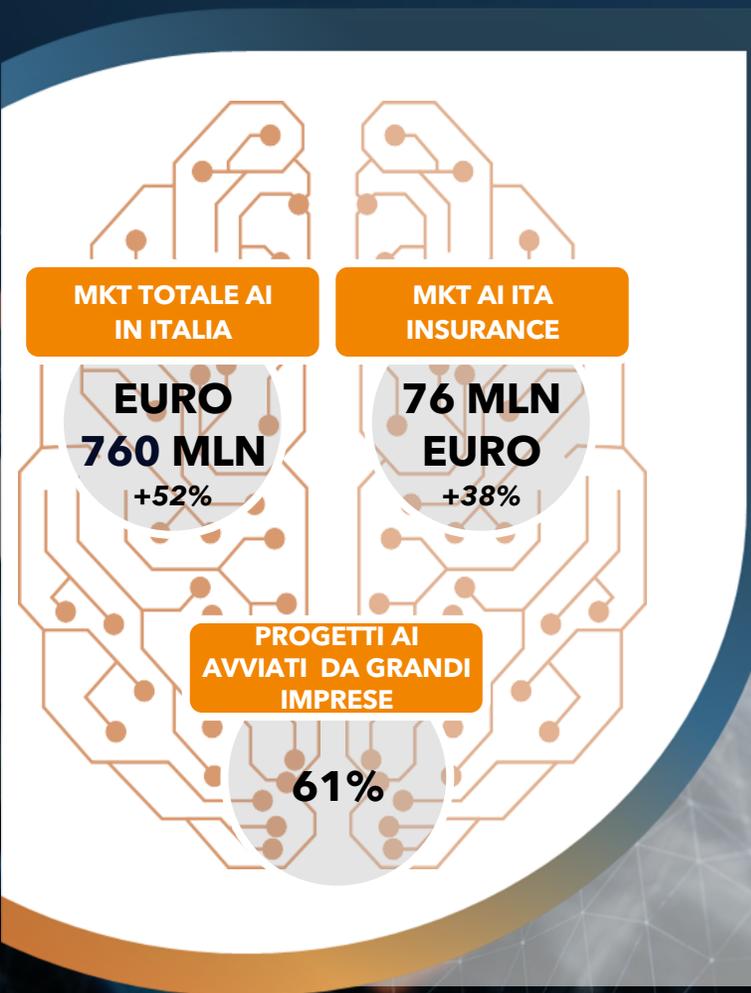
RISCHIO MINIMO

- Videogiochi
- Filtri antispam



SFIDE E OPPORTUNITÀ DI INNOVAZIONE DERIVANTI DALL'AI ACT

L'Artificial Intelligence nel settore assicurativo



Soluzioni AI a confronto nel settore assicurativo

ESEMPLIFICATIVO, NON ESAUSTIVO

| | PRODUCT, MARKETING & DISTRIBUTION | UNDERWRITING | CUSTOMER SERVICING | CLAIMS MANAGEMENT |
|--------------|---|--|--|---|
| AI SOLUTIONS | MONITORAGGIO BRAND a supporto della gestione del rischio reputazionale | DATA ENRICHMENT per fornitura di sintesi di input e insights da fonti terze a supporto del processo di decision-making informato e consapevole | CLASSIFICAZIONE AUTOMATICA DEI DOCUMENTI tramite categorizzazione/prioritizzazione delle richieste in arrivo per miglioramento complessivo dell'esperienza del cliente | RILEVAZIONE FRODI tramite analisi di dati provenienti da fonti differenti |
| | COMUNICAZIONE PERSONALIZZATA su prodotti e servizi tramite analisi dei dati dei clienti e delle interazioni | RISK ASSESSMENT/PRICING PERSONALIZZATO tramite analisi di dati fonti differenti per definizione del livello di rischio del cliente (es. cliente corporate) | GESTIONE RICHIESTE DI RECLAMO tramite OCR per elaborazione ed estrazione del contenuto | AUTOMATIZZAZIONE SURROGA/CONTENZIOSO per rilevazione di possibili opportunità di liquidazione/esiti giudiziari |
| | CROSS-SELLING tramite analisi della clientela, ottimizzazione dei canali di vendita e formazione degli agenti sulla base di training personalizzato | ANALISI COMPORTAMENTALE dei clienti per determinare le abitudini dei policy-holder ed il livello di rischio associato | CHATBOT & VIRTUAL ASSISTANT per supporto personalizzato al cliente 24/7 | VALUTAZIONE DEL DANNO (PERIZIA) tramite analisi di immagini/video inerenti il danno per produzione stima dei costi di riparazione |
| | PERSONALIZZAZIONE POLIZZE tramite analisi predittiva dei clienti (es. frequenza/severity per tipologia di sinistri) | | GESTIONE AUTOMATIZZATA DELLE POLIZZE per trasmissione di aggiornamenti personalizzati in tempo reale al cliente | LIQUIDAZIONE SINISTRI attraverso l'utilizzo di un processo decisionale automatizzato |
| | SEGMENTAZIONE AUTOMATIZZATA DELLA CLIENTELA in base a caratteristiche/comportamenti | | | |

Quali saranno maggiormente impattate dall'AI Act?

ESEMPLIFICATIVO, NON ESAUSTIVO

AI SOLUTIONS

| PRODUCT, MARKETING & DISTRIBUTION | UNDERWRITING | CUSTOMER SERVICING | CLAIMS MANAGEMENT |
|---|--|--|---|
| MONITORAGGIO BRAND a supporto della gestione del rischio reputazionale | DATA ENRICHMENT per fornitura di sintesi di input e insights da fonti terze a supporto del processo di decision-making informato e consapevole | CLASSIFICAZIONE AUTOMATICA DEI DOCUMENTI tramite categorizzazione/prioritizzazione delle richieste in arrivo per miglioramento complessivo dell'esperienza del cliente | RILEVAZIONE FRODI tramite analisi di dati provenienti da fonti differenti |
| COMUNICAZIONE PERSONALIZZATA su prodotti e servizi tramite analisi dei dati dei clienti e delle interazioni | RISK ASSESSMENT/PRICING PERSONALIZZATO | GESTIONE RICHIESTE DI RECLAMO tramite OCR per elaborazione ed estrazione del contenuto | AUTOMATIZZAZIONE SURROGA/CONTENZIOSO per rilevazione di possibili opportunità di liquidazione/esiti giudiziari |
| CROSS-SELLING tramite analisi della clientela, ottimizzazione dei canali di vendita e formazione degli agenti sulla base di training personalizzato | ANALISI COMPORTAMENTALE dei clienti per determinare le abitudini dei policy-holder ed il livello di rischio associato | CHATBOT & VIRTUAL ASSISTANT per supporto personalizzato al cliente 24/7 | VALUTAZIONE DEL DANNO (PERIZIA) tramite analisi di immagini/video inerenti il danno per produzione stima dei costi di riparazione |
| PERSONALIZZAZIONE POLIZZE tramite analisi predittiva dei clienti (es. frequenza/severity per tipologia di sinistri) | | GESTIONE AUTOMATIZZATA DELLE POLIZZE per trasmissione di aggiornamenti personalizzati in tempo reale al cliente | LIQUIDAZIONE SINISTRI attraverso l'utilizzo di un processo decisionale automatizzato |
| SEGMENTAZIONE AUTOMATIZZATA DELLA CLIENTELA in base a caratteristiche/comportamenti | | | |

AI ad «alto rischio»: cos'è richiesto?

Rispetto e implementazione di **REQUISITI E PRESIDI OBBLIGATORI** quali ad esempio sistema di risk management, tecniche di data governance e data quality, documentazione tecnica, supervisione umana, etc.

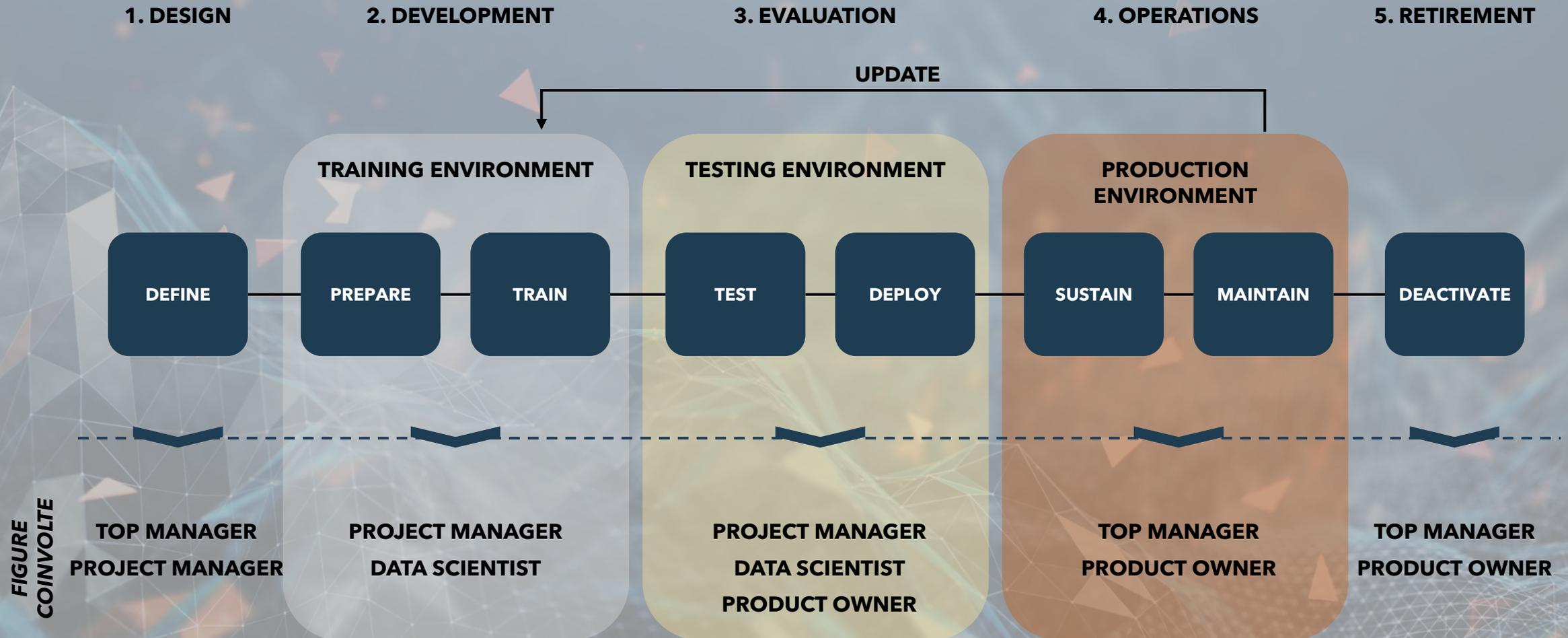
Svolgimento di una **VALUTAZIONE DI CONFORMITÀ** che tenga conto anche degli aspetti etici connessi all'implementazione di un sistema di AI

Svolgimento da parte dei deployer di un **FUNDAMENTAL RIGHTS IMPACT ASSESSMENT** in caso di sistemi di AI utilizzati per attività di risk assessment, pricing o valutazioni di merito creditizio su persone fisiche in ambito assicurativo vita e salute

REGISTRAZIONE del sistema di AI nel **EU DATABASE** prima dell'immissione sul mercato o della messa in servizio

Implementazione di un **SISTEMA DI MONITORAGGIO EX POST** per raccogliere, documentare e analizzare la performance del sistema di AI lungo tutto il suo ciclo di vita del sistema

Un percorso per la valutazione di conformità



Come muoversi in questo nuovo contesto?

STRATEGIE DI GOVERNANCE DELL'AI

- Definizione strategia di governance dell'AI in linea con obiettivi aziendali per indirizzare attività di sviluppo/adozione responsabile «by design»

BEST PRACTICES, METODOLOGIE & STANDARD INTERNAZIONALI

- Integrazione delle linee guida di mercato nel proprio framework di governance responsabile dell'AI

POLITICHE AZIENDALI

- Identificazione di ruoli e responsabilità per attività di adozione, gestione e monitoraggio dell'AI
- Definizione dei requisiti di sviluppo dell'AI

MAPPATURA USE CASE

Consapevolezza della panoramica di sistemi AI presenti in azienda

RISK ASSESSMENT

- Sviluppo di approcci di valutazione per identificazione del rischio associato ai sistemi di AI
 - Identificazione delle vulnerabilità anche in termini etici

MISURE DI SICUREZZA & DATA QUALITY

- Gestione della qualità dei dati di input
- Implementazione di sistemi di monitoraggio lungo tutto il ciclo di vita dell'AI

FORMAZIONE & CHANGE MANAGEMENT

- Promozione di iniziative di formazione/sensibilizzazione su tematiche AI
- Intervento di reskilling e upskilling delle figure presenti in azienda in sinergia con introduzione di nuove figure in ambito AI