



CONSIGLIO NAZIONALE DELL'ECONOMIA E DEL LAVORO

Osservazioni e Proposte
del Consiglio Nazionale
dell'Economia e del Lavoro
sulle politiche industriali per
l'Intelligenza Artificiale.
Un'analisi dei settori
bancario e assicurativo

Assemblea

24 ottobre 2024



Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro

L'ASSEMBLEA

(nella seduta del 24 ottobre 2024)

VISTO l'articolo 99 della Costituzione;

VISTA la legge 30 dicembre 1986, n. 936, recante "Norme sul Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro";

VISTO il Regolamento degli organi, dell'organizzazione e delle procedure del CNEL, in particolare l'articolo 12, (*Programma di attività*), che definisce il programma consiliare di attività come la sede di identificazione degli obiettivi primari dell'azione istituzionale e amministrativa del CNEL;

VISTO il Programma consiliare di attività approvato dall'Assemblea in data 22 novembre 2023;

VISTA la Determinazione del Presidente n. 49, prot. n. 961 del 26 marzo 2024 con la quale, in seno alla *Commissione Istruttoria I- Politiche economiche e attività produttive*, è stato costituito il Gruppo di lavoro "Politiche industriali per l'Intelligenza Artificiale";

VISTI i verbali delle sedute della *Commissione Politiche economiche e attività produttive* tenutesi nelle date 7 marzo, 4 aprile, 15 maggio, 12 giugno, 10 luglio, 12 settembre e 10 ottobre 2024;

VISTO il documento istruttorio predisposto dall'Ufficio V;

VISTO il verbale della seduta dell'Assemblea svoltasi in data 24 ottobre 2024;

VISTO il verbale della seduta del Consiglio di Presidenza tenutasi in data 24 ottobre 2024;

SENTITA la relatrice, Consigliera Ivana Pais;

SENTITO il Segretario Generale, dott. Massimiliano Monnanni;

ADOPTA

l'unito documento di *Osservazioni e proposte*, denominato "Politiche industriali per l'Intelligenza Artificiale. Un'analisi dei settori bancario e assicurativo"

F.to
Il Presidente del CNEL
Prof. Renato BRUNETTA

**“Politiche industriali per l’Intelligenza Artificiale.
Un’analisi dei settori bancario e assicurativo”**

Osservazioni e proposte

INTRODUZIONE

PARTE I

L’IA nel settore bancario e assicurativo: lo stato dell’arte

- 1.1 *Gli investimenti e i tassi di adozione*
- 1.2 *Le opportunità*
- 1.3 *I rischi*
- 1.4 *I principi di riferimento*
- 1.5 *Gli ambiti di applicazione*
- 1.6 *Le relazioni inter-organizzative e la loro governance*
- 1.7 *La regolamentazione e le politiche*

PARTE II

Il ruolo delle relazioni industriali nella politica industriale per l’IA nel settore finanziario e assicurativo

- 2.1 *Il ruolo delle parti sociali nella politica industriale per l’IA: la visione strategica*
- 2.2 *Gli strumenti di policy*

APPENDICI:

- *Tabella di sintesi degli strumenti di policy individuati*
- *Nota metodologica*

INTRODUZIONE

La rapida evoluzione dell'Intelligenza Artificiale (IA) sta trasformando radicalmente le industrie di tutto il mondo, con il settore finanziario in prima linea in questa rivoluzione tecnologica. Man mano che le tecnologie di Intelligenza Artificiale maturano offrono opportunità senza precedenti per migliorare i servizi finanziari, promuovere l'efficienza operativa e offrire esperienze innovative ai clienti. Tuttavia, questi progressi pongono anche sfide significative, tra cui la conformità normativa, le

considerazioni etiche e la necessità di una solida *governance* dei dati. In questo contesto, l'Italia deve sviluppare una politica industriale strategica per l'IA nel settore finanziario garantendo che il Paese non solo tenga il passo con gli sviluppi globali, ma plasmi anche un futuro in cui l'IA serva il bene pubblico, promuova la crescita economica e l'occupazione di qualità e rafforzi la posizione dell'Italia nel panorama finanziario europeo e globale.

L'integrazione dell'Intelligenza Artificiale nel settore finanziario ha il potenziale per rimodellare il modo in cui vengono forniti i servizi finanziari e assicurativi, migliorando il processo decisionale, riducendo i costi operativi, migliorando la qualità del lavoro e l'esperienza dei clienti attraverso la personalizzazione e l'automazione. L'Italia, come molti Paesi europei, si trova ad affrontare la duplice sfida di promuovere l'innovazione dell'IA garantendo al contempo il rispetto degli *standard* normativi che, oltre a tutelare lavoratori e consumatori, mantengono la stabilità del mercato.

Negli ultimi anni l'Unione europea ha adottato misure significative per creare un contesto normativo favorevole allo sviluppo dell'IA, tra cui la proposta dell'*AI Act* e del *Digital Finance Package*. Tuttavia, l'adozione dell'IA nel settore finanziario italiano rimane disomogenea, limitata da fattori quali la frammentazione dell'infrastruttura di dati, le incertezze normative e la carenza di competenze specifiche per l'IA. Inoltre, paesi extraeuropei come Stati Uniti, Cina e Singapore stanno avanzando rapidamente, sfruttando l'Intelligenza Artificiale per guidare l'innovazione e la competitività nei loro settori finanziari.

Questo quadro politico risponde all'esigenza di un approccio coordinato che allinei il settore finanziario italiano alle direttive dell'UE, attingendo al contempo alle migliori pratiche globali. L'obiettivo è quello di superare le barriere esistenti, capitalizzare i punti di forza dell'Italia e creare un ecosistema di Intelligenza Artificiale sostenibile e competitivo all'interno del settore finanziario.

In questo contesto, le parti sociali sono chiamate a introdurre nuovi strumenti e nuove pratiche nelle relazioni industriali e nel dialogo sociale volti a promuovere processi di transizione digitale che mettano al centro il rafforzamento della produttività e della competitività e, al tempo stesso, il miglioramento delle condizioni di lavoro.

In questo documento il gruppo di lavoro "Politiche industriali per l'Intelligenza Artificiale", istituito presso la *Commissione politiche economiche e attività produttive* del CNEL, presenta un'analisi del ruolo delle relazioni industriali nelle politiche industriali del settore bancario e assicurativo.

Nella prima parte, si presenta lo stato dell'arte dell'IA nel settore bancario e assicurativo, a partire dalle informazioni raccolte attraverso audizioni e analisi documentale. Nella seconda parte, viene delineato il ruolo delle relazioni industriali nella politica industriale per l'IA nel settore finanziario e assicurativo, con l'indicazione di proposte di policy. In appendice, oltre a una tabella di sintesi delle

proposte, viene descritto il percorso che ha portato alla stesura del presente documento.

PARTE I

L'IA nel settore bancario e assicurativo: lo stato dell'arte

Le audizioni e i materiali forniti hanno consentito di raccogliere informazioni sullo stato dell'arte rispetto agli investimenti tecnologici in Intelligenza Artificiale e ai tassi di adozione nel settore bancario e assicurativo (par. 1.1). Si è ritenuto utile ricostruire le aspettative che guidano questi investimenti, in termini di opportunità (par. 1.2) e rischi percepiti (par. 1.3), da cui discende l'individuazione di principi-guida nell'adozione etica dell'Intelligenza Artificiale (par. 1.4). Segue una mappatura dei principali ambiti di applicazione dell'IA nelle banche e assicurazioni in Italia (par 1.5), con un'analisi delle implicazioni in termini di relazioni inter-organizzative e di *governance* (par. 1.6). Nella sezione conclusiva di questa prima parte, si analizzano la regolamentazione e le politiche (par. 1.7) e si approfondisce il ruolo delle relazioni industriali (par. 1.8).

1.1. *Gli investimenti e i tassi di adozione*

Nel *Future of Jobs Report 2023* del *World Economic Forum* si prevede che l'83% delle imprese che operano nei servizi finanziari a livello globale adotterà tecnologie IA entro il 2027; questo settore è superato solo da IT e comunicazione digitale (88%), media, spettacolo e sport (87%), settore automobilistico e aerospaziale (85%).

Secondo le stime pubblicate da *Juniper Research*¹, nel 2024 le banche di tutto il mondo spenderanno 6 miliardi di dollari per acquistare programmi e servizi di IA Generativa e si prevede che questa cifra salirà a 85 miliardi di dollari nel 2030.

In Italia, l'indagine *FinTech* di Banca d'Italia stima 60,7 milioni di euro di investimenti previsti per i prossimi 4 anni in progetti con tecnologia primaria IA, con una variazione del +11% rispetto all'indagine precedente.

Una indagine ABI Lab ha rilevato che il 52% delle banche considera l'IA una delle principali aree di investimento e ricerca. L'interesse si dimostra crescente sin dal 2018, anno in cui l'IA ha iniziato a figurare stabilmente tra le priorità di ricerca del settore.

L'indagine annuale svolta da CIPA (Convenzione Interbancaria per l'Automazione) e ABI (Associazione Bancaria Italiana) nel 2023 sull'*Information Technology* nei gruppi bancari² rileva che il 38% degli intervistati dispone di una strategia di adozione

¹ *Juniper Research, Global Generative AI in Banking Market 2024-2030*, <https://www.juniperresearch.com/research/fintech-payments/banking/global-generative-ai-in-banking-market/>

² "Rilevazione sull'IT nel settore bancario italiano. Paradigmi tecnologici innovativi 2023: DLT, IA generativa e *Open Finance*" Relazione di Paola Paparo, 19 aprile 2024 [https://www.cipa.it/attivita/workshop/2024/interventi/1-Paparo\(CIPA\).pdf](https://www.cipa.it/attivita/workshop/2024/interventi/1-Paparo(CIPA).pdf)

dell'Intelligenza Artificiale Generativa e il 54% prevede di averla entro il 2026. In particolare, il 4% ha dichiarato di avere progetti in produzione, il 17% progetti in realizzazione, il 42% prototipi o sperimentazioni; il 38% non ha iniziative in questo ambito ma questa percentuale è destinata a scendere all'8% nel prossimo triennio.

L'indagine *FinTech* svolta da Banca d'Italia nel 2023³ mostra che l'IA è la seconda tecnologia più utilizzata dopo le *app web-mobile* per numero di progetti. Sono stati rilevati 33 progetti in corso, di cui 22 attivati nell'ultimo anno.

In un approfondimento del 2022 di Banca d'Italia sull'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale nella valutazione del merito creditizio⁴, i 10 intermediari, bancari e non, che stavano effettuando sperimentazioni al momento della rilevazione hanno indicato di avere sviluppato in totale 38 modelli, prevalentemente rivolti alla clientela *corporate/PMI*, di cui il 61% erano già in uso al momento delle interviste. I modelli sono stati applicati in diverse fasi del processo di gestione del rischio di credito: il 58% in fase di concessione e il 26% in fase di monitoraggio. La maggior parte dei modelli usa dati finanziari e transazionali, mentre i dati ottenuti dal *web* e dai *social media* sono estremamente limitati.

Nella ricerca condotta da ASSOGESTIONI e CONSOB⁵, che ha visto il coinvolgimento di otto grandi Società di Gestione del Risparmio (Sgr) appartenenti a gruppi che, al primo trimestre 2022, rappresentavano oltre il 60% delle masse gestite in Italia, tutti i gestori intervistati dichiarano che lo sviluppo di sistemi di IA è già una priorità strategica o lo diventerà in un prossimo futuro. Solo in un caso è stata definita una strategia dedicata, mentre negli altri gruppi i sistemi di IA sono parte di una generale strategia di innovazione tecnologica. La quasi totalità (sette su otto) delle società partecipanti all'indagine dichiara di avere attualmente in uso sistemi di IA da almeno un anno. La piena applicazione di sistemi di IA in almeno un ambito viene dichiarata da cinque delle otto Sgr coinvolte nella ricerca. Tra queste, due società dichiarano di aver raggiunto la piena applicazione di tecniche di IA in cinque distinti ambiti. Cinque società riferiscono di essere in fase di sperimentazione, test o finalizzazione dei progetti in almeno un ambito, mentre le restanti Sgr sono ancora in fase di studio e di valutazione delle possibili applicazioni.

³ Banca d'Italia, Indagine FinTech nel sistema finanziario italiano, aprile 2024 <https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2023/2023-indagine-fintech.pdf>

⁴ Banca d'Italia, Intelligenza Artificiale nel credit scoring. Analisi di alcune esperienze nel sistema finanziario italiano, Questioni di economia e finanza n. 721, ottobre 2022, https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/qef/2022-0721/QEF_721_IT.pdf.

⁵ N. Linciano, V. Caivano, D. Costa, P. Soccorso, T.N. Poli, G. Trovatore, L'Intelligenza Artificiale nell'asset e nel wealth management, Quaderno FinTech n. 9, giugno 2022, <https://www.consob.it/web/area-pubblica/ft9>

Nel settore assicurativo, sulla base dell'indagine realizzata da Eiopa nel 2023⁶ a livello europeo, il 50% dei 209 intervistati, senza considerare la loro dimensione e quota di mercato, già usano l'IA nelle assicurazioni danni e il 24% nei rami vita; un altro 30% (danni) e 39% (vita) indica di volerla usare nei prossimi tre anni. Secondo il *White Paper* rilasciato da NTT DATA⁷ e richiamato nella memoria ANIA, il 43% delle compagnie assicurative a livello mondiale ha già implementato l'Intelligenza Artificiale all'interno della propria organizzazione e il 92% sta pianificando di adottarla nei prossimi anni. In Italia a fine 2022 IVASS ha condotto un'analisi⁸ sull'utilizzo di algoritmi di *machine learning* da parte delle imprese di assicurazione nelle attività che hanno impatto sulla clientela. I risultati mostrano che, su 94 imprese, 41 utilizzavano l'IA, di cui 33 *machine learning* e 25 per processi che insistono sulla clientela. Questo risultato è stato confermato dalle visite condotte da IVASS presso le imprese a fine 2023.

Analizzando l'*Insurtech Investment Index* dell'Osservatorio *Fintech & Insurtech* del Politecnico di Milano, dai dati relativi agli investimenti in *Insurtech* nel 2023 si evince che l'82% delle compagnie ha dichiarato di aver sviluppato progetti di innovazione – e quindi di IA - internamente all'azienda, segnalando una crescita di 32 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

CIDA richiama la necessità di “implementare una politica industriale mirata, con l'obiettivo di affrontare le principali criticità e valorizzare le opportunità offerte dall'IA, basata su una visione condivisa tra rappresentanti dei lavoratori, delle imprese e del mondo accademico” e propone di introdurre “incentivi mirati, quali agevolazioni fiscali e accesso a fondi per progetti pilota, per favorire la digitalizzazione e l'adozione dell'IA nelle banche e nelle assicurazioni, migliorando l'efficienza operativa e l'esperienza del cliente. Tali incentivi devono essere specificamente adattati alle esigenze del settore, caratterizzato da una forte regolamentazione e complessità operativa”. Inoltre, ritiene necessario “promuovere l'accesso agevolato a soluzioni tecnologiche avanzate, incluse piattaforme di IA, infrastrutture cloud e strumenti di analisi dei dati. Ciò deve avvenire tramite la facilitazione di collaborazioni con fornitori di tecnologia specializzati, per consentire l'implementazione di soluzioni innovative con un impatto minimo sui processi esistenti”.

⁶ EIOPA, *Report on the Digitalisation of the European Insurance Sector*, 30 april 2024, https://www.eiopa.europa.eu/publications/eiopas-report-digitalisation-european-insurance-sector_en#files

⁷ NTT DATA, *Revolutionizing Insurance Through the Power of Data and AI*, dicembre 2023 <https://it.nttdata.com/insights/whitepapers/rivoluzionare-insurance-dati-intelligenza-artificiale#richiedi-il-report>

⁸ IVASS, Indagine sull'utilizzo degli algoritmi di *machine learning* da parte dalle imprese assicurative nei rapporti con gli assicurati, febbraio 2023, <https://www.ivass.it/pubblicazioni-e-statistiche/pubblicazioni/altre-pubblicazioni/2023/indagine-algoritmi/index.html>

1.2. Le opportunità

Gli investimenti in IA sono guidati da aspettative che possono essere ricondotte, *in primis*, a un aumento di produttività: viene considerata “una leva fondamentale per la futura crescita economica, per accrescere la produttività, che in Italia ha avuto dinamiche inferiori a quelle europee,” attraverso l’analisi di “grandi quantità di dati per identificare tendenze, prevedere comportamenti e personalizzare i servizi per i clienti” (ABI). Questo comporta “risparmi di tempi e costi, di adottare decisioni sfruttando tutte le informazioni disponibili e rinnovare l’offerta per la clientela, con tempi di risposta più brevi” (IVASS).

Rispetto ai processi, l’IA può portare benefici in termini di:

“(i) Efficienza del processo di gestione e di ricerca: l’Intelligenza Artificiale consente di analizzare enormi quantità di dati in tempo reale e di identificare tendenze e modelli che potrebbero sfuggire all’analisi umana. Questa abilità può migliorare la precisione delle previsioni di mercato e delle decisioni di investimento. Inoltre, gli algoritmi di IA possono creare portafogli personalizzati in base alle esigenze e agli obiettivi individuali degli investitori, migliorando il grado di soddisfazione del cliente e i rendimenti potenziali.

(ii) Efficienza dei processi operativi: gli algoritmi di Intelligenza Artificiale possono automatizzare attività di routine o interi flussi di lavoro.

(iii) Gestione del rischio: gli algoritmi di Intelligenza Artificiale possono contribuire a rilevare più efficacemente comportamenti anomali e potenziali frodi, migliorando la sicurezza delle transazioni. L’Intelligenza Artificiale può inoltre aiutare a bilanciare i portafogli in modo da ottimizzare il rapporto rischio/rendimento, identificando e mitigando i rischi in modo più accurato.

(iv) Relazione con la clientela: l’Intelligenza Artificiale può fornire assistenza continua ai clienti attraverso *chatbot*, rispondendo a domande e gestendo richieste in tempo reale, migliorando l’esperienza del cliente, consentendo di analizzare meglio una varietà di dati relativi ai clienti e di costruire prodotti e servizi più personalizzati” (ASSOGESTIONI).

Questo risultato può essere raggiunto attraverso la “significativa riduzione dei costi marginali, l’acceleramento dei tempi di sviluppo dei nuovi prodotti e servizi, e la realizzazione di livelli di personalizzazione dell’offerta prima considerati impensabili [...] aumentando l’efficienza operativa, automatizzando attività ripetitive e ad alto volume, perfezionando la precisione nelle valutazioni dei fattori di rischio attraverso l’analisi di grandi quantità di dati. [...] È possibile rendere molto più veloce una richiesta di offerta, un risarcimento, la quantificazione di un danno, che fino a poco tempo fa richiedevano sopralluoghi e confronti tra documenti cartacei. L’Intelligenza Artificiale offre prospettive rivoluzionarie in termini di efficienza e innovazione senza precedenti” (ANIA).

Più nello specifico, “diversi studi dimostrano che i modelli *machine learning* predicono le inadempienze creditizie con una maggiore accuratezza rispetto ai modelli econometrici: un miglioramento compreso tra 2 e 10 punti percentuali [...] La capacità di gestire ed elaborare rapidamente grandi quantità di dati di diversa natura (es. quantitativi, testuali) e la varietà delle fonti di dati utilizzate nella valutazione del merito creditizio possono rappresentare un vantaggio competitivo, consentendo di raggiungere nuovi potenziali clienti [...] ” (Banca d’Italia). Anche rispetto all’uso dell’IA nei modelli interni per il calcolo dei requisiti patrimoniali, “il principale vantaggio segnalato dalle banche riguarda la migliore accuratezza delle stime (discriminazione del rischio). Tali miglioramenti derivano sia dall’estensione della gamma di relazioni tra le variabili valutate dal modello, sia dalla possibilità di sfruttare una più ampia mole e tipologia di dati (es. dati non strutturati) (Banca d’Italia).

Rispetto all’impatto sul mondo del lavoro, FEDERCASSE evidenzia che l’IA semplifica i processi e razionalizza le attività di routine, liberando tempo per compiti più complessi e creativi e facilitando il *work-life balance* e la creazione di nuovi ruoli lavorativi.

Viene inoltre evidenziata la crescente richiesta di figure professionali dedicate allo sviluppo dell’IA. Secondo ASSOGESTIONI “molte società indicano la presenza di esperti sviluppatori di sistemi di IA (*data scientist*) e di esperti di analisi dei dati (*data analyst*) e dichiarano di aver individuato un responsabile per lo sviluppo tecnologico (*Chief Technology Officer*). Alcune Sgr dichiarano altresì di avvalersi di esperti nel trattamento dei dati (*Data engineer*), di un responsabile per la protezione dei dati (*Data Protection Officer*) o di un responsabile della qualità dei dati (*Chief Data Officer*)”. IVASS mette in luce che “le sperimentazioni indicano la necessità di esperti per l’interrogazione dei modelli (*prompt engineer*) e di costituire una base di conoscenza interna per il *training* dei modelli *generative*”.

Anche in prospettiva sindacale, secondo la CISL “nel settore bancario emergono figure come matematici, statistici, esperti di modellistica, sistemisti, esperti di marketing digitale. Si parla insistentemente di profili di *data scientist*, *data analyst*, esperti di *cyber security*. Continuano inoltre ad essere appetiti profili come quelli di *risk e compliance manager*”.

1.3. I rischi

I principali rischi possono essere ravvisati con riferimento alla qualità dei dati (in termini di garanzia della sicurezza informatica), alla tutela della *privacy* del cliente e alla validazione dei risultati nei processi di valutazione del merito creditizio.

Vengono evidenziati rischi legati a:

“(i) Affidabilità degli algoritmi: gli algoritmi di Intelligenza Artificiale sono basati su dati storici e possono riflettere *bias* esistenti. Se non addestrati correttamente, possono prendere decisioni subottimali o discriminanti. Inoltre, le decisioni basate sull’Intelligenza Artificiale possono essere difficili da interpretare e spiegare agli investitori, creando problemi di fiducia e *compliance*.

(ii) Sicurezza e *privacy*: l'uso estensivo di dati personali e finanziari da parte degli algoritmi di Intelligenza Artificiale aumenta il rischio di violazioni della *privacy* e di furti di dati. C'è poi il rischio che i dati raccolti possano essere utilizzati in modo non etico o senza il consenso degli utenti.

(iii) Rischio sistemico: se molti sistemi di Intelligenza Artificiale reagiscono simultaneamente alle stesse informazioni, essi possono amplificare i movimenti di mercato e aumentare la volatilità. L'uso diffuso di algoritmi simili tra vari gestori di fondi può portare a una maggiore concentrazione dei rischi. Vi è poi il rischio di “concentrazione e interconnessione legato alla posizione dominante di alcuni fornitori che potrebbe determinare il rischio di dipendenza” (ASSOGESTIONI).

Banca d'Italia riconduce questi problemi a un potenziale *trade-off* tra aumento dell'accuratezza e minore *spiegabilità* del modello, che implica: rischi legali e di reputazione derivanti dall'opacità dei processi e dei meccanismi che consentono di ottenere prestazioni migliori; rischio di *overfitting* più elevato: modelli altamente accurati nella previsione della variabile di interesse nel campione utilizzato, ma non altrettanto performanti in contesti diversi in cui si intende utilizzarli; difficoltà nell'identificare e prevenire le distorsioni (*bias*), che può comportare una differenziazione impropria del rischio e/o la discriminazione di potenziali clienti.

CIDA evidenzia la necessità di “facilitare la creazione di canali interdisciplinari che supportino le istituzioni finanziarie nella gestione dei rischi associati all'adozione dell'IA, compresa la conformità regolamentare, la sicurezza dei dati e la trasparenza degli algoritmi. Ciò include servizi di consulenza specializzati per la valutazione dell'impatto e la gestione dei rischi connessi all'uso dell'IA”.

IVASS individua le implicazioni per i consumatori, in termini di: *privacy* e portabilità dei dati, nuove forme di conflitto di interessi, consulenza non appropriata, difficoltà di individuare chi sostiene il rischio e chi è responsabile verso il cliente, rischio di sovra o sottoassicurazione ed esclusione finanziaria. Si evidenziano rischi anche per gli operatori, legati alla frammentazione della catena del valore: *bundling* di servizi e prodotti assicurativi (ad es. polizza inclusa nel prezzo della vendita di un bene), catena del valore più lunga e complessa, attività critiche svolte fuori dal perimetro regolamentare, modifiche nella struttura e negli attori del mercato, rischio di concentrazione, temi di concorrenza, inclusi gli effetti di *lock-in*, sostenibilità dei modelli di *business* tradizionali – rischio strategico, rischi operativi.

A questi si aggiungono i rischi legati al rapporto tra IA e lavoro, rispetto a: spostamento e degrado dei posti di lavoro, aumento dei lavori *freelance*, necessità di

adattamento delle competenze dei dipendenti, perdita di pensiero critico e capacità di risoluzione dei problemi, deresponsabilizzazione (FEDERCASSE).

La stessa FEDERCASSE richiama – a partire dalle stime di Goldman Sachs – le figure professionali più esposte, tra cui impiegati e *professionals*: “fra gli impiegati, figure come cassieri e professionalità correlate sono un gruppo chiave nei servizi finanziari, in diminuzione però ormai da anni. Anche i *professionals* costituiscono un altro gruppo molto rilevante nei servizi finanziari ed esposto all’IA. Seguono tecnici e *manager*”. L’indagine *FinTech* di Banca d’Italia rileva che “alcuni intermediari intendono ridurre gradualmente l’intervento umano all’interno del processo di erogazione del credito in futuro”.

Le organizzazioni sindacali evidenziano le conseguenze dell’introduzione dell’IA sulla riallocazione del capitale e del lavoro, sulla redistribuzione del reddito, sulle disparità geografiche e sulle possibili discriminazioni che possono emergere dall’uso di questa tecnologia nonché sul trattamento di dati sensibili in ambiti che potenzialmente possono generare discriminazioni nell’accesso a servizi che, soprattutto in ambito assicurativo, possono definirsi come essenziali, vista, ad esempio, la progressiva riduzione di risorse a disposizione della sanità pubblica ed il difficile accesso dei cittadini alle prestazioni sanitarie. Viene ritenuto giusto quindi immaginare un’attenta regolazione del trattamento dei dati e la creazione di banche dati del settore (CGIL).

La CISL ricorda che “il primo dato quali/quantitativo che emerge è che diminuisce in maniera rapida il numero degli occupabili, in prospettiva di analisi dei *trend* occupazionali futuri. Appaiono da tempo in declino figure di ruolo, come impiegati di inserimento dati, di contabilità e buste paga, segretari amministrativi, cassieri di banca e addetti al servizio clienti, e persino direttori generali e direttori operativi. Questo si traduce, in assenza di un modello di sviluppo industriale partecipativo e *multistakeholder*, non solo in una trasformazione del modello di servizio, ma nella ingiustificata messa in discussione della stessa *funzione sociale* delle banche, storico vettore di coesione territoriale e di sviluppo integrato”.

La UIL integra le osservazioni sulla quantità dei posti di lavoro con una riflessione sulle trasformazioni nelle mansioni: “stiamo assistendo a un mondo del lavoro che semplifica eccessivamente le mansioni. Ad esempio, il vecchio liquidatore eseguiva analisi complete delle procedure. Oggi, secondo le voci, avrà un lavoro molto più semplice. Questo compromette anche il modello contrattuale. Le competenze richieste potrebbero diminuire o aumentare. La classe media rischia di perdere terreno”.

1.4. I principi di riferimento

Per mitigare i rischi legati all'Intelligenza Artificiale è frequente il riferimento a principi etici che stanno orientando sia la regolamentazione in materia che le iniziative aziendali.

Tra questi, ricordiamo:

- *spiegabilità*, che assicura che i percorsi adottati dall'Intelligenza Artificiale per formulare le proprie soluzioni possano essere compresi e valutati (ABI); l'indagine *FinTech* di Banca d'Italia evidenzia che le tecniche di *explainable AI* (XAI) sono "ampiamente applicate per una gestione corretta del modello e per garantire la necessaria *accountability* nei confronti dei clienti";
- supervisione umana, che garantisce che ci sia sempre un controllo umano ed etico degli algoritmi, a tutela di libertà e responsabilità; un utilizzo etico dell'Intelligenza Artificiale non può prescindere dal mantenere l'uomo al centro e non deve quindi spingere a rinunciare all'impiego delle capacità intellettive e professionali delle persone, soprattutto nelle fasi decisionali (ABI); per il suo utilizzo si caldeggia l'interazione umana secondo un approccio *human-in-the-loop* o *human oversight*, il cui obiettivo primario è *in primis* la garanzia dei diritti fondamentali delle persone (ANIA); l'indagine IVASS evidenzia che le imprese che utilizzano modelli di *machine learning* adottano un approccio *human-in-the-loop* per verificare i risultati e prendere le decisioni finali; inoltre, gli algoritmi *machine learning* sono sottoposti a processi di validazione specifici o *auditing* (interno o esterno);
- non discriminazione, equità, correttezza, (ABI); IVASS evidenzia che "il 56% delle imprese che usano algoritmi *machine learning* hanno meccanismi interni per individuare esclusioni non desiderate o discriminazioni della clientela (*bias*). Le imprese che non si sono dotate di questi strumenti indicano che non sono necessari per la natura degli algoritmi e dei dati trattati, che hanno impatto minimale sui detentori di polizze".
- trasparenza (ABI); CIDA rileva la necessità di "assicurare che l'utilizzo dell'IA rispetti i principi etici di trasparenza, non discriminazione e supervisione umana, garantendo la protezione dei dati personali e la sicurezza informatica"; IVASS rileva come punto critico il fatto che "al momento non sono presenti esperienze di trasparenza verso l'esterno, si tratta di un tema rilevante e su cui le imprese chiedono indicazioni da parte delle Autorità. Va individuato il corretto livello di informazione al cliente per indicare l'utilizzo di modelli IA, il livello di automazione, le eventuali necessità di un consenso specifico e le modalità di opposizione a sottoporre i propri dati a tecniche IA".
- responsabilità, con riferimento al fatto che l'IA sia utilizzata sempre nel rispetto dei pilastri della legalità e della protezione degli interessi dei clienti, per rafforzare la fiducia degli stessi clienti (ABI)

La *European Insurance and Occupational Pensions Authority* ha creato un gruppo consultivo di esperti sull'etica digitale nelle assicurazioni che, già nel 2021, ha prodotto un rapporto con l'indicazione dei principali principi etici di *governance* dell'Intelligenza Artificiale⁹.

1.5. *Gli ambiti di applicazione*

Per analizzare i principali ambiti di applicazione dell'IA, è utile distinguere tra banche e assicurazioni.

Per quanto riguarda le banche, secondo Banca d'Italia i progetti che utilizzano l'IA come tecnologia principale operano nelle seguenti aree di *business*:

- *risk management* (32%): *transaction monitoring*, sistema di *fraud management*, motore automatizzato per l'analisi delle novità *normative*;
- *operations* (32%): sistema automatico per l'analisi di documenti interni; analisi delle causali dei movimenti di conto corrente per indirizzare le campagne di *marketing*; canale *chatbot* per gestire il *call center* e le richieste di assistenza;
- crediti (18%): modello IA per individuare il grado di propensione all'acquisto di prodotti di finanziamento; valutazione del *rating* creditizio e modelli gestionali per processi di *digital lending*; monitoraggio delle esposizioni creditizie per anticipare situazioni problematiche (*early warning*); modelli di *machine learning* per il miglioramento delle previsioni di probabilità di *default* (PD) a fini regolamentari;
- investimenti (11%): sistema IA per proporre idee di *trading*; modelli IA per *l'asset management*; sistema per guidare le strategie di investimento sui mercati finanziari.

Dall'indagine CIPA emerge che, attualmente, l'IA viene usata per la gestione del cliente interno ed esterno dal 52% degli intervistati (ma si prevede il raggiungimento del 100% entro 3 anni); per la produzione di contenuti e documenti dal 48% (previsione: 90%); per *governance*, sicurezza, audit e *compliance* dal 38% (previsione: 90%); per IT dal 29% (previsione 81%) e per gestione HR dal 10% (previsione 38%).

Secondo ABI "uno degli ambiti maggiormente toccati dal nuovo paradigma tecnologico è l'interazione cliente-banca. La rilevazione di ABI Lab indica che l'80% delle banche, e il 91% di quelle di maggiori dimensioni, stanno investendo significativamente in sistemi di assistenza come *chatbot*, *mailbot* e sistemi a supporto dei *contact center*. I casi d'uso a supporto dei canali di assistenza includono l'impiego di assistenti virtuali avanzati o la gestione delle comunicazioni via *e-mail*. L'uso di IA non solo migliora l'efficienza, ma può offrire anche un servizio di assistenza più

⁹ EIOPA's Consultative Expert Group on Digital Ethics in Insurance, "Artificial Governance Principles: Towards Ethical and Trustworthy Artificial Intelligence in the European Insurance", giugno 2021, <https://www.eiopa.europa.eu/system/files/2021-06/eiopa-ai-governance-principles-june-2021.pdf>

reattivo e personalizzato in base alle esigenze del cliente. L'assistenza al cliente non è l'unico ambito al centro dell'attenzione delle banche: il 60% sta implementando l'IA per potenziare il *business*, attraverso l'uso di sistemi avanzati di gestione della relazione con il cliente, supportando le iniziative commerciali e abilitando una maggiore personalizzazione delle offerte al cliente. L'IA sta trasformando anche i processi relativi al credito e alle funzioni di controllo. Per quanto riguarda gli ambiti maggiormente rivolti al *business*, l'IA può essere utilizzata per perfezionare la profilazione dei servizi, oltre che supportare il monitoraggio della relazione con il cliente. Rispetto invece al miglioramento operativo, l'IA può abilitare una maggiore automazione dei processi e dei controlli, supportare le attività relative all'audit e alla gestione delle anomalie, oltre che a migliorare la ricerca di contenuti informativi aziendali. Infine, nel miglioramento dei processi IT, l'IA assiste i programmatori con test automatici, permette la traduzione tra linguaggi di programmazione e requisiti o documentazione tecnica, oltre a contribuire al test e al supporto nella correzione degli errori. Infine, le banche fanno un uso crescente dell'IA per la gestione della sicurezza, dimostrando l'importanza dell'IA nella protezione dei dati e nella prevenzione delle frodi. L'IA è utilizzata per lo sviluppo di modelli previsionali per monitorare i rischi informatici, di sicurezza informatica e presidiare il tema dell'antiriciclaggio [...] Un'ultima considerazione attiene all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale nell'ambito delle "risorse umane", un ambito – come detto – delicato, da gestire sotto la supervisione umana per vigilare ed assicurare che non si generino discriminazione e con attenzione al rispetto dei principi di trasparenza, equità e assenza di pregiudizi (*bias*). Sono diversi gli ambiti oggetto di attenzione (tra cui la selezione, la formazione e l'apprendimento, la pianificazione) che possono migliorare la gestione delle risorse umane e lo svolgimento dell'attività dei lavoratori. Anche gli ambiti della salute e sicurezza sul luogo di lavoro possono trarre beneficio dall'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale, dalla sua capacità di monitorare e analizzare grandi quantità di dati nonché dalla sua funzione predittiva: elementi questi che possono contribuire alla valutazione dei rischi e quindi alla loro prevenzione".

ASSOGESTIONI evidenzia che "l'utilizzo dei sistemi di IA presenta una grande eterogeneità, caratterizzando prevalentemente il processo di investimento e le attività volte all'incremento dell'efficienza operativa. Il processo di investimento è anche l'area interessata dal maggior numero di sperimentazioni in atto e di ricerca di possibili applicazioni future, seguito dalle attività di *marketing*, di vendita e interazione con la clientela e dalle attività mirate all'incremento dell'efficienza operativa [...] le aree dedicate alla *compliance*, alla gestione delle risorse umane e al *risk management* risultano invece meno citate".

FEDERCASSE distingue tra IA predittiva e generativa. L'IA predittiva viene usata per *decision making*: rilevazione e gestione anomalie, *credit scoring* (valutazione affidabilità creditizia), *compliance* e intercettazioni frodi, analisi delle categorie di spesa. L'IA

generativa viene usata per produrre contenuti, generare idee, dare risposte, supportare decisioni: funzioni di redazioni testi (contratti, comunicazioni agli investitori), analisi di scenario finanziario, generazione di *report* automatici, *business intelligence* e prospettive strategiche. Entrambe, trovano applicazione per: *recommendation engine*, previsione della domanda, identificazione e valutazione rischi, approfondimenti basati sui dati.

La CISL mette in luce come queste aree di intervento facciano riferimento prevalentemente a “tecnologie per contratti e operazioni a distanza, che utilizzano l’identità elettronica e *software* progettati per simulare conversazioni con gli esseri umani, applicando schemi *talk-reply* (c.d. *bot* o *chatbot*). Ciò pone delicati problemi non solo sociali, ma anche di *compliance* normativa, rispetto ad esempio alla funzione della consulenza “personalizzata” in materia finanziaria, nello spirito della MiFID II5. La priorità acquisita da questa tipologia di progetti non stupisce se si pensa alla riorganizzazione del modello distributivo degli intermediari bancari in atto, che punta ad un deciso (e, a nostro avviso, socialmente insostenibile) alleggerimento della rete territoriale con finalità di riduzione dei costi operativi”. Su questo tema, la UIL evidenzia che, a seguito della campagna di sensibilizzazione promossa nel corso del 2023 dalla UILCA, “Chiusura filiali? No, grazie”, a gennaio 2024 è stato avviato al CNEL un gruppo di lavoro sul tema della desertificazione bancaria, volto alla “valorizzazione del capitale umano quale fattore di coesione di sviluppo territoriale, a partire dal caso specifico della desertificazione degli sportelli bancari”.

Per quanto riguarda le imprese assicuratrici, l’indagine IVASS rileva come ambiti di utilizzo prevalente siano riferiti ai processi interni in misura superiore rispetto ai processi a impatto sulla clientela. Nell’ordine, si tratta di: *fraud detection*, *claims management*, *churn models*, *chatbot*, *pricing*, *recommendation*, *cross/up selling*, *underwriting*, *text analysis*, *AML* e *profiling*.

Con riferimento alle attività fraudolente, ANIA evidenzia come “i modelli di *machine learning*, con le loro applicazioni di Intelligenza Artificiale, sono in grado di individuare i sinistri che necessitano di un’analisi più approfondita da parte dei *team* specializzati in antifrode”. In modo analogo, le applicazioni di *claims management* “consentono di offrire un miglior servizio al cliente, come la *computer vision*, utilizzata dagli assicuratori nei rami danni per supportare attività di *routine* che, fino a poco tempo fa, erano svolte esclusivamente in presenza. Oggi, infatti, le video perizie consentono, ad esempio, al medico legale di effettuare le proprie valutazioni sulla base della documentazione clinica fornita dal paziente stesso anziché attraverso una visita diretta”. ANIA indica come ambiti in cui in prospettiva l’IA potrebbe trovare importanti applicazioni il cambiamento climatico, dove “le applicazioni della tecnologia potrebbero fornire nuovi strumenti per prevedere con sempre maggiore anticipo e precisione eventi meteorologici estremi o anche georeferenziarli con

accuratezza” e l’invecchiamento della popolazione, dove “la tecnologia potrebbe fornire una soluzione con l’assistenza da remoto ai pazienti a casa rendendola economicamente sostenibile grazie ai dispositivi collegati agli *smartphone*, che raccolgono dati su parametri vitali, li elaborano con algoritmi predittivi e forniscono in tempo reale un quadro clinico aggiornato ai centri di assistenza”.

1.6. Le relazioni inter-organizzative e la loro governance

L’adozione di tecnologie IA sta cambiando le relazioni inter-organizzative e l’ecosistema di riferimento per banche e assicurazioni, che devono collaborare con grandi aziende multinazionali che, tra l’altro, forniscono le infrastrutture digitali e i *Large Language Models* e con *startup* che consentono di integrare soluzioni innovative nei modelli di *business*. ANIA evidenzia che “le compagnie a volte investono direttamente in *startup Insurtech*, operazione che non solo fornisce capitale alle startup per l’innovazione e lo sviluppo, ma permette anche alle compagnie di essere al passo con le ultime tecnologie e tendenze del settore, sfruttandone l’agilità e la tecnologia di frontiera, che consente di migliorare l’esperienza dei clienti e soddisfare sempre meglio i rinnovati bisogni dei consumatori. Questo approccio, da un punto di vista di sistema, consente di raggiungere due obiettivi: non solo apre la strada a un accesso rapido all’innovazione per il settore e i cittadini, ma fornisce anche alle *startup* di innovazione *feedback* preziosi da parte delle imprese e contributi al proprio sviluppo anche in termini di capitale raccolto”.

Tale ecosistema ha trovato supporto nella costituzione di uno spazio protetto, le cosiddette *regulatory sandbox*, per la sperimentazione di attività di innovazione tecnologica nei settori bancario, finanziario e assicurativo. “Le sperimentazioni in regime di *sandbox* consentono a intermediari vigilati e operatori *FinTech* di testare progetti e servizi innovativi, potendo beneficiare di un regime semplificato, transitorio e in costante dialogo con le autorità di vigilanza (CONSOB, IVASS e Banca d’Italia). Tali sperimentazioni possono portare anche alla formulazione di aggiornamenti normativi al fine di massimizzare i benefici portati dalle soluzioni innovative” (ANIA). ASSOGESTIONI auspica il rafforzamento di tali iniziative attraverso politiche industriali per l’Intelligenza Artificiale che sostengano “l’offerta di agevolazioni per l’investimento qualificato da parte dei fondi comuni d’investimento in aziende specializzate nelle nuove tecnologie”.

Queste iniziative trovano l’apprezzamento anche delle rappresentanze sindacali: “I grandi gruppi stanno alimentando gli incubatori per le *startup* e si stanno impegnando a creare nuovi investimenti, impianti e sedi dedicate all’innovazione. Questo è particolarmente importante per combattere la desertificazione della domanda e la riduzione delle filiali” (CGIL).

D'altro canto, il rafforzamento delle collaborazioni esterne ha implicazioni in termini di *governance*. L'indagine CIPA ha rilevato la preponderanza di progetti realizzati prevalentemente (14) o completamente (3) attraverso esternalizzazione, mentre quelli realizzati *in house* sono meno numerosi (4 prevalentemente *in house* e 1 completamente).

L'indagine *FinTech* di Banca d'Italia evidenzia la "necessità di rafforzare i controlli di *governance*, con particolare riferimento all'*outsourcing*", dal momento che il 55% dei modelli sono sviluppati con il coinvolgimento di personale esterno. ASSOGESTIONI identifica le motivazioni per *l'outsourcing* o la *partnership* con soggetti esterni nella "presenza di tempi di ingegnerizzazione e implementazione troppo lunghi e la mancanza di adeguate professionalità interne in alcuni ambiti nonché la possibilità di concentrarsi su un solo aspetto della tecnologia e la presenza di precedenti accordi o collaborazioni con soggetti esterni".

Nel settore assicurativo, questa problematica sembra meno urgente. IVASS evidenzia che l'80% delle compagnie non si rivolgono all'*outsourcing* per tecnologie di *machine learning*. Le soluzioni acquisite dall'esterno sono in genere *chatbot*, in pochi casi antifrode e gestione sinistri tramite *visual assessment*. Inoltre, "i *data scientist* in genere non accedono direttamente ai dati aziendali ma sviluppano modelli su dati archiviati in *cloud* in formato anonimo e arricchiti con fonti esterne attraverso sperimentazione su dati "sintetici", campionati sulla base di dati reali, verificando limiti e opportunità di un loro utilizzo" (IVASS). Anche secondo ANIA: "il 2023 fa registrare una riduzione nelle *partnership* su progetti *Insurtech*, che rimane comunque una strategia importante per molte aziende. Guardando al futuro nel 2024, le priorità delle compagnie si concentrano sempre di più sullo sviluppo interno di progetti *Insurtech*. Ciò suggerisce che le aziende stanno cercando di consolidare le proprie capacità interne nell'uso dell'Intelligenza Artificiale e altre tecnologie chiave, anziché dipendere esclusivamente da investimenti esterni o *partnership*".

I sindacati dedicano particolare attenzione a questa questione: "affidarsi a soggetti terzi oppure investire finanziariamente sullo sviluppo *in house* di soluzioni informatiche *by design* non si tratta solo di prospettive di ricavi immediati, ma di sicurezza politica di attività economiche chiave, di aspettative dei mercati e di profili reputazionali di società quotate in borsa" (CISL) D'altro canto, la CGIL osserva che "negli ultimi anni, dopo un'importante fase di esternalizzazione, i grandi gruppi bancari tendono a re-internalizzare parte dei processi e delle competenze, soprattutto quelle definite come *core capabilities*, come il funzionamento di alcune infrastrutture digitali, specificamente il *cloud* e i *mainframe*".

Inoltre, la UIL, nella memoria sull'audizione tenutasi alla Camera dei deputati il 7 febbraio 2024, in merito all'*Indagine conoscitiva sull'Intelligenza Artificiale: Opportunità e rischi per il sistema produttivo italiano*, precisa che "la padronanza delle tecnologie di Intelligenza Artificiale dipende ormai dalla quantità e dalla qualità dei dati accessibili.

È quindi essenziale che l'accesso ai dati non sia monopolizzato solo da attori non europei, prevedendo l'utilizzo di *cloud* nel territorio nazionale o nel perimetro europeo. Il flusso transfrontaliero di dati rende più incerta l'applicazione delle norme e più difficile l'intervento delle autorità. Inoltre, per quanto attiene alla sicurezza dei dati, soprattutto in settori come quello finanziario noto per essere preso di mira da *hacker*, il rischio potrebbe essere quello di aprire nuove porte al crimine informatico." Per quanto riguarda invece la *governance* interna, l'ABI rileva che banche e assicurazioni, operando in un mercato fortemente regolato, si sono dotate di "quadri di riferimento relativi al governo dell'IA, seguendo un approccio sempre più strutturato. Questo processo di strutturazione è essenziale per sfruttare al meglio le potenzialità dell'IA nel settore bancario, ottimizzando i processi e migliorando l'offerta di servizi ai clienti finali [...] Molte organizzazioni implementano pratiche di governo interno, quali la catalogazione e la classificazione dei sistemi di Intelligenza Artificiale, l'aggiornamento dei processi di acquisizione IT e di gestione della domanda, e l'elaborazione di modelli di valutazione del rischio adatti all'IA. Si procede anche al miglioramento dei processi di sviluppo dei sistemi di Intelligenza Artificiale, con metodologie differenziate in base al grado di rischio e a un'analisi approfondita dei modelli di gestione del ciclo di vita delle soluzioni di IA" (ABI).

L'indagine IVASS evidenzia che la maggior parte delle imprese intervistate (19) stava definendo una *policy*, con particolare attenzione alla *data governance*. L'IA non sembra avere un impatto su altre *policy* aziendali.

1.7. La regolamentazione e le politiche

L'adozione dell'Intelligenza Artificiale è stata oggetto di regolamentazione a livello europeo, attraverso il Regolamento sull'Intelligenza Artificiale (il cosiddetto *AI Act*), approvato dal Consiglio dell'Unione Europea il 21 maggio 2024. In Italia, il 23 aprile 2024, il Consiglio dei Ministri ha approvato il disegno di legge con titolo "Norme per lo sviluppo e l'adozione di tecnologie di Intelligenza Artificiale".

CIDA rileva l'importanza di "sviluppare un quadro normativo chiaro e specifico per l'IA, in linea con le direttive europee, tra cui l'*AI Act*, che tenga conto delle particolarità del settore bancario e assicurativo. Tale quadro deve ridurre le incertezze regolamentari e promuovere la conformità ai requisiti europei, favorendo l'adozione dell'IA in Italia". Per questo propone di "definire linee guida settoriali specifiche per l'adozione dell'IA nelle istituzioni finanziarie e assicurative, che tengano conto delle esigenze di ciascun attore coinvolto, garantendo un'implementazione etica e responsabile delle tecnologie".

ANIA avanza un'osservazione critica rispetto al fatto che "alcuni utilizzi di IA nel settore assicurativo, sebbene non presenti nella proposta iniziale della Commissione Europea, sono stati infine inclusi nell'elenco dei Sistemi di Intelligenza Artificiale ad

alto rischio (Allegato III). L'Associazione, in linea con quanto riportato anche da EIOPA, ritiene che tali casi d'uso specifici non dovrebbero essere inclusi nell'elenco delle applicazioni ad *alto rischio* poiché il settore finanziario, e in particolare il settore assicurativo, si poggia su una *compliance* settoriale di per sé molto ampia e quindi alcune misure di *governance* previste dall'*AI Act* si sovrapporrebbero alle disposizioni delle esistenti normative. In un contesto così regolamentato, ANIA auspica che si possa garantire una coerenza normativa ed evitare sovrapposizioni e complessità regolamentari che avrebbero l'effetto di frenare l'innovazione, a tutto scapito dei consumatori".

Per la CGIL, l'introduzione del Regolamento europeo sull'Intelligenza Artificiale, per una piena attuazione, presuppone un sistema di regole che siano aderenti e funzionali anche a livello nazionale, a partire da un sistema di relazioni sindacali dinamiche e una correlazione con l'azione delle Autorità indipendenti previste dal Regolamento stesso. La CGIL ritiene che l'applicazione di strumenti di IA in ambito lavorativo, per il livello di rischiosità espresso, debba necessariamente trovare un confronto preventivo ed un'analisi del rischio condivisa. Considera quindi indispensabile il rafforzamento organizzativo delle autorità indipendenti (Garante per la protezione dei dati personali; CONSOB, AGCOM) allo scopo di vigilare e assicurare che il "mercato" dei sistemi di Intelligenza Artificiale sia compatibile con la normativa europea e nazionale.

ABI sottolinea l'importanza di un "adeguamento dei processi di sviluppo dei sistemi IA, come passaggio fondamentale per soddisfare i requisiti dell'*AI Act*. Le banche stanno aggiornando le loro linee di condotta sia per assicurare che i punti di controllo siano ben integrati nei processi, sia per essere allineati con le normative di governo dei dati, promuovendo al contempo un cambiamento culturale all'interno delle singole realtà attraverso la formazione, allo scopo di rafforzare le competenze relative all'IA". Confindustria invita a rafforzare il ruolo di coordinamento del Comitato interministeriale per la transizione digitale (CITD) nell'ambito della Strategia nazionale per l'Intelligenza Artificiale (art. 17) e a coinvolgere maggiormente i Ministeri competenti nella realizzazione della Strategia. Propone la creazione di un forum di coordinamento tra Autorità, Agenzie pubbliche e altri *stakeholder* interessati a consultazione periodica, che potrebbe rendere più efficace il periodico aggiornamento e applicazione della strategia nazionale per l'Intelligenza Artificiale. Ad ogni modo, evidenzia la necessità di un piano di politiche industriali che supporti le imprese (soprattutto le PMI) nell'adozione delle tecnologie innovative quali l'AI e nel reperimento delle competenze, rafforzando l'ecosistema dell'innovazione.

Inoltre, Confindustria osserva che l'attribuzione dei ruoli nazionali previsti dall'*AI Act* (art. 18) a due entità, AGID e ACN, renderà importante monitorare la divisione dei rispettivi ruoli. Sarà quindi necessario evitare una sovrapposizione di competenze e ridurre al minimo il rischio di frammentazione e confusione normativa, per non

danneggiare gli sviluppatori nazionali di sistemi IA tenuti a svolgere la relativa attività di *risk assessment* e a condividere la propria documentazione secondo gli obblighi del regolamento europeo.

Le politiche formative rappresentano il principale ambito di riflessione e intervento per mitigare i rischi legati all'introduzione dell'Intelligenza Artificiale e coglierne le opportunità. Questo si traduce in formazione specifica per i tecnici dell'IA e in formazione di base per tutti gli operatori dei settori interessati.

CIDA propone di "promuovere programmi di upskilling e reskilling per la forza lavoro, con particolare attenzione a dirigenti e manager, per dotarli delle competenze necessarie a gestire l'integrazione delle tecnologie IA ma soprattutto per consentire l'identificazione di una visione che possa supportare il raggiungimento degli obiettivi legati ai nuovi scenari di mercato. Questi programmi dovranno essere progettati in collaborazione con le parti sociali, garantendo un approccio integrato e multidisciplinare, con particolare attenzione allo sviluppo di competenze soft-skill per l'interazione uomo-macchina". Propone inoltre di "istituire laboratori di innovazione settoriale, coinvolgendo istituzioni finanziarie, assicurative, università e fornitori di tecnologia per sviluppare soluzioni IA su misura. Questi laboratori consentiranno ai dirigenti di testare nuove tecnologie in un ambiente sicuro e controllato, promuovendo la sperimentazione di soluzioni innovative e riducendo i rischi legati all'implementazione su larga scala".

Secondo ABI "l'utilizzo diffuso dell'Intelligenza Artificiale richiede, pertanto, di investire nella crescita del capitale umano, *in primis* sopperendo alla carenza di adeguate competenze che tutti i settori produttivi stanno registrando nel mercato del lavoro, con pochi giovani formati nelle professionalità correlate alle nuove tecnologie. Occorre uno sforzo congiunto in questa direzione di istituzioni, mondo dell'istruzione/formazione e imprese [...] Questo aspetto pone due temi di riflessione: il primo è la necessità di preparare e formare le persone ad un utilizzo consapevole e responsabile dell'Intelligenza Artificiale, per ridurre il rischio di predominio della "macchina" sulla persona. Il secondo attiene alla necessità di prevenire il rischio di "disoccupazione funzionale" conseguente alla perdita da parte delle persone delle competenze – in rapida trasformazione ed evoluzione – necessarie a continuare ad operare nel mondo del lavoro che utilizza le nuove tecnologie".

FEDERCASSE rileva che "le parti sociali europee dovranno sviluppare linee guida e principi per promuovere lo sviluppo e l'apprendimento delle competenze a sostegno dell'IA etica. L'assunzione di nuovi talenti per le aziende nella misura necessaria è impraticabile, le aziende dovranno migliorare in modo proattivo le competenze dei loro attuali dipendenti".

ASSOGESTIONI ritiene che "le politiche industriali per l'Intelligenza Artificiale dovrebbero prevedere misure per attrarre e trattenere "talenti" formati nelle nuove tecnologie e a supporto di queste. Per la nostra industria è fondamentale poter

attingere ad un bacino di talenti “esperti” per poter governare il cambiamento che portano le nuove tecnologie piuttosto che subirlo. In questa prospettiva è fondamentale stabilire *partnership* con università e istituti di ricerca per promuovere la formazione e la ricerca avanzata sull’Intelligenza Artificiale applicata al risparmio gestito, nonché potenziare collaborazioni a livello internazionale. [...] Sebbene la programmazione e l’ingegneria rappresentino pratiche cruciali per sfruttare appieno il potenziale dell’IA, altrettanto rilevanti sono anche le abilità critiche, la capacità di collaborare con gli altri, così da combinare varie competenze per valutare i risultati di modelli sempre più complessi”. Anche IVASS conferma questo approccio: “affrontare in modo sostenibile e responsabile l’evoluzione 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 alla comprensione dei profili etici dell’uso delle nuove tecnologie”.

In proposito Confindustria consiglia di valutare tutte le opzioni per massimizzare l’efficacia delle politiche di formazione sulle competenze digitali e di IA. Esempi possono essere la creazione di una Fondazione in *partnership* pubblico-privata, l’estensione dei percorsi di alfabetizzazione a cittadini e imprese (aprendo alla possibilità di finanziamenti per la formazione aziendale) e finanziamenti per incentivare percorsi di formazione specifici sull’IA per i dipendenti delle aziende, per l’appunto in una ottica di *upskilling* e *reskilling*. L’industria ICT potrebbe inoltre essere coinvolta, ad esempio con le sue Academy, per sostenere l’ampliamento dei curricula scolastici e l’offerta di competenze specialistiche.

D’altro canto, ABI mette in luce l’insufficienza delle politiche e dei canali di finanziamento attualmente disponibili. “I percorsi di aggiornamento e riqualificazione di larga parte del personale sono quindi una leva importante per l’inclusione sociale e per fare in modo che nessuno venga lasciato indietro o possa perdere il proprio benessere socio-economico: richiedono significativi investimenti che dovrebbero poter contare su efficaci strumenti di sostegno, adeguati alla straordinarietà dell’impegno, per il quale i tradizionali canali della bilateralità e dei fondi interprofessionali probabilmente risultano non sufficienti. Anche in questa prospettiva, rileva guardare al ruolo delle relazioni sindacali e del dialogo sociale per l’importante contributo che possono dare alla *governance* della buona innovazione”.

1.8. Il ruolo delle relazioni industriali

Nel contesto delle trasformazioni sopra delineate, in un settore che presenta una forte tradizione di relazioni industriali, da più parti viene evidenziata l’importanza del dialogo sociale anche per affrontare le sfide dell’Intelligenza Artificiale.

Secondo ABI “considerata l’ampiezza e l’eccezionale rapidità dell’evoluzione della materia, unitamente all’imprevedibilità dei suoi sviluppi e potenzialità, il dialogo

responsabile tra i rappresentanti delle imprese e quelli dei lavoratori rappresenta un'importante opportunità per intercettare le concrete esigenze di tutti i soggetti coinvolti e governarle con tempestività attraverso soluzioni in grado di sviluppare le opportunità/potenzialità offerte dal progresso tecnologico e al contempo tutelare i diritti delle lavoratrici/lavoratori. I sistemi di relazioni industriali – improntati all'informazione, consultazione, negoziazione e contrattazione – per la loro vicinanza ai contesti produttivi hanno la potenzialità di poter accompagnare meglio e con più efficacia lo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale, tenendo conto delle specificità che derivano dalla differente intensità nell'utilizzo dell'IA nei diversi ambiti”.

CIDA osserva che “il coinvolgimento delle parti sociali nella definizione delle strategie e nella supervisione dell'implementazione dell'IA è fondamentale per garantire che l'innovazione tecnologica porti benefici sia alle aziende che ai lavoratori, senza compromettere i diritti fondamentali e promuovendo un'adozione etica e inclusiva dell'IA”. Propone di “istituire tavoli di confronto permanenti tra rappresentanti delle imprese, dei lavoratori e delle istituzioni, per monitorare l'evoluzione dell'IA nel settore finanziario e assicurativo e garantire un'adozione responsabile e sostenibile. Il dialogo sociale deve assicurare che le soluzioni tecnologiche adottate tutelino i diritti dei lavoratori e promuovano l'inclusione finanziaria, creando un ambiente favorevole alla crescita sostenibile e all'innovazione.

FEDERCASSE dichiara che “la contrattazione collettiva può essere il luogo dove individuare le fasi di cambiamento conseguenti alle nuove tecnologie e alla digitalizzazione”.

Rispetto alla contrattazione collettiva, la CISL – alla luce delle osservazioni sopra riportate sul ruolo crescente delle terze parti nel settore – dichiara di apprezzare “l'intento del legislatore comunitario di portare all'interno del perimetro di controllo i fornitori terzi di servizi ICT e di allargare ulteriormente l'attuale perimetro di azione della Vigilanza. Coerentemente con tale premessa di omogeneizzazione regolatoria, sarebbe utilissimo far conseguentemente coincidere, anche in Italia, l'area (pattizia) di applicazione soggettiva del CCNL ABI (la c.d. “area contrattuale”) con il perimetro del controllo e della vigilanza pubblica. Questa scelta darebbe ragione della “funzione pubblicistica” delle banche e contrasterebbe sia il *dumping* normativo e retributivo all'interno del settore sia i maggiori rischi operativi, legali e reputazionali, legati alle attuali asimmetrie normative tra i diversi operatori”.

Nel settore assicurativo, con l'ultimo rinnovo del CCNL (16 novembre 2022) è stata prevista la costituzione- sul modello della *contrattazione d'anticipo*- di uno specifico Osservatorio, denominato “Osservatorio nazionale sulla digitalizzazione e innovazione tecnologica”, con l'obiettivo di monitorare ed esaminare tempestivamente i cambiamenti nel settore assicurativo determinati dall'introduzione di nuove tecnologie e, più in generale, dalla digitalizzazione. Lo strumento dell'Osservatorio è stato adottato anche negli accordi aziendali più avanzati su questo tema, come quello

siglato in *Groupama* il 21 luglio 2020, che ha portato alla costituzione di un Osservatorio permanente sull'innovazione tecnologica che prevede la partecipazione permanente della Direzione Risorse Umane e della Direzione Sistemi, di due rappresentanti per ogni sigla aziendale e dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.

Anche per le banche, il contratto collettivo nazionale di settore (rinnovato con accordo 23 novembre 2023) ha costituito il "Comitato nazionale bilaterale e paritetico sull'impatto delle nuove tecnologie/digitalizzazione nell'industria bancaria", rafforzandone le funzioni di "cabina di regia", per analizzare e monitorare le fasi di cambiamento conseguenti all'innovazione tecnologica, nonché l'evoluzione diversificata dei modelli organizzativi del lavoro e i cambiamenti conseguenti alle transizioni strutturali, anche al fine di mantenere aggiornata la contrattazione nazionale. Nel momento in cui si scrive, il Comitato non si è ancora insediato.

A livello europeo, il 14 maggio 2024, 90 parti sociali europee del settore bancario hanno sottoscritto la *Joint Declaration on employments aspects of Artificial Intelligence*¹⁰.

Rispetto alla formazione che, come si è visto, è un tema di fondamentale importanza, le Parti, attraverso il Fondo FBA (*Fondo Banche Assicurazioni*), hanno concordato di sostenere e finanziare piani di formazione in materia di transizione digitale, indirizzati al consolidamento e allo sviluppo dell'occupabilità dei lavoratori/lavoratrici, nonché alla crescita della capacità competitiva delle imprese.

La CISL fa però notare che l'Avviso DiGi 2022, dedicato alle "Competenze per l'occupabilità e la competitività nella transizione digitale delle aziende" pubblicato il 14.6.2022 e utilizzabile per 36 mesi, a fronte di una dotazione finanziaria iniziale di euro 15.000.000, al 28 marzo 2024, ha visto l'utilizzo del fondo per soli euro 1.727.612, con un residuo inutilizzato di ben 13.272.388,00. D'altro canto, "il Fondo esuberi, tra il 2009 e il 2022, ha registrato invece grandi utilizzi: il settore bancario italiano ha perso 66.380 posti di lavoro. I dati, elaborati dalla Fondazione Fiba di First CISL, mostrano una fotografia impietosa sullo stato dell'occupazione del comparto del credito nel nostro Paese. Il quadro è tanto più preoccupante se si considera che questi sono numeri al netto delle nuove assunzioni (circa 38 mila): il ricambio generazionale, incentivato dal 2011 tramite il Fondo per l'occupazione, non è stato dunque a saldo zero, ma ampiamente negativo".

Proprio con riferimento al Fondo di solidarietà e alle politiche contrattuali specifiche in termini di ammortizzatori sociali, la CISL ritiene che "se tali strumenti sono stati decisivi nella gestione condivisa delle continue riorganizzazioni del settore, soprattutto in conseguenza delle c.d. concentrazioni bancarie, oggi è tuttavia opportuno ripensarne funzioni e obiettivi, in considerazione del nuovo e diverso fenomeno riorganizzativo conseguente all'ingresso massiccio delle tecnologie digitali e della c.d. datificazione delle attività [...]. Occorrerebbe, in assenza di politiche

¹⁰ https://uniglobalunion.org/wp-content/uploads/Joint-Declaration-on-Employment-Aspects-of-Artificial-Intelligence_BankSD.pdf

regolamentari specifiche dell'UE, intervenire mediante politiche di relazioni industriali evolute, sia nell'ambito del dialogo sociale europeo, sia con accordi interconfederali, di settore, e aziendali, per negoziare, garantire e presidiare le c.d. "transizioni professionali" da attuare durante la trasformazione digitale".

Altre questioni di rilievo evidenziate dalla CISL riguardano: l'intrusività dei sistemi digitali e dei processi di "datificazione" come nuovo profilo di rischio in tema salute e sicurezza; la responsabilità giuridica dell'imprenditore per eventuali danni causati da IA; la richiesta di modificare i meccanismi di *governance* dell'*AI Pact* affinché, in coerenza con l'art. 95 dello stesso, includano i rappresentanti dei lavoratori e delle lavoratrici; la questione dei diritti collettivi all'informazione nei c.d. "sistemi decisionali o di monitoraggio automatizzati", rispetto alla quale anche la CGIL ha evidenziato l'importanza del confronto.

A tal proposito, la CGIL ritiene necessario costruire dei tavoli di settore dove costruire politiche industriali e di sviluppo e definire modalità di redistribuzione del plusvalore generato dall'uso di nuove tecnologie, attraverso riconoscimenti professionali, aumenti salariali e riduzione dell'orario di lavoro; quest'ultimo processo è stato avviato, nell'ambito del settore bancario, ~~in~~ da alcuni grandi gruppi ma, per le dinamiche di trasformazione in corso, la CGIL ritiene più opportuno che venga portato a livello settoriale. Ritiene inoltre necessario qualificare la rappresentanza dei lavoratori negli ambiti del trattamento dei dati e dell'introduzione di sistemi di Intelligenza Artificiale, configurandone condizioni e prerogative funzionali all'azione negoziale e di tutela delle lavoratrici e dei lavoratori nei luoghi di lavoro.

La UIL rileva che la "valutazione della conformità" introdotta dall'*AI Act* dovrebbe vedere il coinvolgimento delle parti sociali attraverso "l'attivazione delle procedure di informazione e consultazione permanenti su tali aspetti e la gestione degli stessi nella Contrattazione Collettiva di primo e secondo livello".

PARTE II

Il ruolo delle relazioni industriali nella politica industriale per l'IA nel settore finanziario e assicurativo

Da quanto rilevato attraverso le audizioni, il CNEL segnala come lo stato attuale dell'adozione dell'IA nel settore finanziario italiano rifletta un panorama misto di successi iniziali, sfide emergenti e opportunità non ancora sfruttate. Mentre alcune grandi banche e assicurazioni hanno iniziato a implementare tecnologie di Intelligenza Artificiale per migliorare l'efficienza operativa, l'esperienza del cliente e la gestione del

rischio, il ritmo complessivo di adozione rimane più lento rispetto ad altre nazioni europee.

L'Intelligenza Artificiale è attualmente utilizzata in aree come il rilevamento delle frodi, il punteggio di credito, il servizio clienti (tramite *chatbot*) e l'analisi predittiva per la gestione degli investimenti. Tuttavia, la diffusione dell'IA in tutto il settore è frammentata, con gli istituti più grandi in prima linea mentre le banche e le assicurazioni più piccole devono affrontare maggiori ostacoli a causa di risorse e competenze limitate. Una delle sfide principali è la mancanza di un'infrastruttura dati unificata e solida. Gli istituti finanziari spesso operano con dati in *silos*, il che ostacola l'uso efficace dell'Intelligenza Artificiale per l'analisi predittiva e prescrittiva. Inoltre, le preoccupazioni relative alla *privacy* dei dati e alla conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) aggiungono livelli di complessità all'implementazione dell'Intelligenza Artificiale.

Dal punto di vista regolativo, sebbene l'evoluzione del panorama normativo dell'UE offra un quadro per la *governance* dell'IA, il settore finanziario italiano attualmente non dispone di linee guida nazionali specifiche su misura per l'IA. Questa incertezza normativa può scoraggiare gli investimenti e rallentare l'innovazione, in quanto le istituzioni rimangono caute riguardo ai rischi di conformità.

Un ostacolo significativo all'adozione dell'Intelligenza Artificiale è il divario di competenze all'interno della forza lavoro. Molti professionisti finanziari non dispongono della formazione necessaria per lavorare in modo efficace con le tecnologie di Intelligenza Artificiale, creando un collo di bottiglia che limita la capacità del settore di scalare le soluzioni di Intelligenza Artificiale. Inoltre, c'è una crescente consapevolezza tra i consumatori riguardo all'uso dell'IA nella finanza, ma la fiducia rimane una questione critica. Le preoccupazioni relative ai pregiudizi dell'IA, alla *privacy* dei dati e al potenziale spostamento del lavoro devono essere affrontate attraverso pratiche di IA trasparenti ed etiche.

A partire da questo scenario, il CNEL intende portare il proprio contributo delineando il ruolo delle relazioni industriali nel promuovere e sostenere una politica industriale coordinata che affronti le sfide delineate, promuova l'innovazione e consenta al settore finanziario italiano di sfruttare l'IA in modo efficace e responsabile.

2.1 Il ruolo delle parti sociali nella politica industriale per l'IA: la visione strategica

Di seguito il CNEL delinea una visione della politica industriale dell'IA, coerente con le indicazioni elaborate a livello nazionale attraverso la Strategia Italiana per l'Intelligenza Artificiale 2024-2026, e declinata rispetto alle specificità del settore bancario e assicurativo come rilevate attraverso le audizioni, per poi individuare il contributo distintivo delle relazioni industriali rispetto alle diverse aree di *policy*.

Le arene di *policy* per l'IA, e i relativi obiettivi per il settore finanziario e assicurativo, comprendono:

- l'istituzione di un solido quadro normativo; obiettivo: sviluppare un contesto giuridico e normativo che sostenga l'uso etico dell'IA, affronti rischi quali pregiudizi e discriminazioni e garantisca il rispetto delle norme dell'UE;
- la promozione dell'infrastruttura tecnologica e dell'innovazione; obiettivo: investire nella ricerca, nello sviluppo e nell'implementazione dell'Intelligenza Artificiale nell'ambito dei servizi finanziari, compresa la creazione di *hub* di dati, centri di eccellenza per l'Intelligenza Artificiale e strutture di calcolo ad alte prestazioni;
- il rafforzamento delle *partnership* pubblico-privato; obiettivo: rafforzare le collaborazioni tra il governo, le istituzioni finanziarie, i fornitori di tecnologia e il mondo accademico per accelerare l'innovazione dell'IA e affrontare le sfide comuni;
- la promozione dello sviluppo dell'occupazione e l'aggiornamento delle competenze; obiettivo: fornire ai professionisti finanziari le competenze necessarie per lavorare con le tecnologie di Intelligenza Artificiale attraverso programmi di formazione mirati, garantendo che la forza lavoro possa padroneggiare i nuovi ruoli guidati dall'Intelligenza Artificiale;
- la capacità di garantire una crescita sostenibile e inclusiva; obiettivo: allineare i progressi dell'IA con obiettivi sociali più ampi, come l'inclusione finanziaria, la *privacy* dei dati e la sostenibilità ambientale, garantendo che l'IA vada a vantaggio di tutti i segmenti della società;
- il posizionamento del Paese come *leader* nell'Intelligenza Artificiale per la finanza; obiettivo: costruire la reputazione dell'Italia come *hub* per l'innovazione finanziaria basata sull'Intelligenza Artificiale, contribuendo allo sviluppo di *standard* internazionali ed esportando soluzioni di Intelligenza Artificiale italiane a livello globale;
- la promozione del dialogo sociale; obiettivo: garantire che i processi sopra delineati siano frutto di una visione condivisa da tutti gli attori sociali coinvolti.

Questi obiettivi si possono declinare in un piano a breve, a medio e a lungo termine.

Visione triennale (2024-2026): stabilire una solida base per l'adozione dell'IA attraverso la chiarezza normativa, lo sviluppo dell'infrastruttura e i progetti pilota iniziali.

Obiettivi strategici:

- Sviluppare un quadro normativo che supporti l'uso etico dell'IA nella finanza.
- Istituire centri di eccellenza per l'Intelligenza Artificiale per promuovere la ricerca, l'innovazione e la formazione

- Avviare *sandbox* di Intelligenza Artificiale per facilitare il test di nuove tecnologie in un ambiente controllato.
- Promuovere progetti pilota incentrati sull'Intelligenza Artificiale per il rilevamento delle frodi, l'automazione del servizio clienti e il credit scoring.
- Avviare tavoli di dialogo sociale per progettare, monitorare e negoziare i progetti sperimentali.

Visione quinquennale (2027-2029): scalare l'adozione dell'IA nel settore finanziario, migliorare la collaborazione tra industria e mondo accademico e posizionare l'Italia come *leader* europeo nella finanza basata sull'IA.

Obiettivi strategici:

- Standardizzare le tecnologie di Intelligenza Artificiale e le *best practice* in tutti gli istituti finanziari.
- Espandere i casi d'uso dell'Intelligenza Artificiale nella gestione patrimoniale, nelle assicurazioni e nella conformità normativa.
- Rafforzare i partenariati pubblico-privato per sostenere la ricerca e lo sviluppo dell'IA.
- Implementare protocolli di condivisione dei dati sicuri per migliorare la disponibilità e la *governance* dei dati.
- Condividere buone pratiche nell'ambito delle relazioni industriali e del dialogo sociale per la *governance* dei processi di innovazione.

Visione decennale (2030-2034): raggiungere la maturità dell'IA, integrare completamente l'IA nei servizi finanziari e affermare l'Italia come *hub* globale per l'innovazione finanziaria basata sull'IA.

Obiettivi strategici:

- Raggiungere la piena integrazione dell'Intelligenza Artificiale nelle operazioni finanziarie di base, garantendo il controllo umano e la trasparenza.
- Guidare lo sviluppo di *standard* internazionali di Intelligenza Artificiale e *best practice* in finanza.
- Assicurarsi che l'adozione dell'Intelligenza Artificiale sia allineata con obiettivi etici, ambientali e sociali, tra cui l'inclusione finanziaria e la sostenibilità.
- Promuovere un ecosistema dinamico di Intelligenza Artificiale che attragga investimenti e talenti, rafforzando il vantaggio competitivo dell'Italia nei mercati finanziari globali.
- Consolidare modalità innovative di gestione delle relazioni industriali e del dialogo sociale a sostegno dell'innovazione

2.2 *Gli strumenti di policy*

Gli strumenti di *policy* possono avere una connotazione *regolativa*, come ad esempio leggi, norme, *standard*, che introducono incentivi e sanzioni per chi non rispetta tali regole, oppure una connotazione *distributiva*, con l'obiettivo di mettere a disposizione di imprese i servizi le risorse per la promozione dell'innovazione, attraverso incentivazione diretta, costruzione di beni collettivi per la competitività e costruzione di connessioni. Tra gli strumenti di tipo distributivo si può distinguere tra gli strumenti di *policy* orientati a sostenere l'offerta di innovazione, che mirano a supportare le imprese, i ricercatori e le università nel processo di sviluppo di nuove tecnologie, prodotti o servizi attraverso sgravi fiscali o finanziamenti diretti alla ricerca e sviluppo o la creazione di infrastrutture dell'innovazione, e gli strumenti per sostenere la domanda, che cercano di stimolare l'adozione e la diffusione delle innovazioni da parte dei consumatori o del mercato come gli appalti pubblici, i sussidi ai consumatori, l'introduzione di normative restrittive.

Di seguito si presentano le proposte di *policy* per il primo triennio (2024-26), articolate per tipo di strumento e area di *policy*, con l'identificazione del contributo delle parti sociali, premettendo che, in via generale, si auspica che ogni implementazione normativa, regolamentare e organizzativa avvenga previa verifica preliminare del relativo impatto, con particolare riguardo per le PMI.

Per quanto riguarda gli strumenti di tipo regolativo, la prima area di *policy* riguarda la *governance* dell'IA e l'adozione di *standard* etici per i servizi bancari e assicurativi. Per guidare l'implementazione responsabile dell'IA, il settore finanziario italiano è chiamato a stabilire *standard* etici e di *governance* completi che affrontino la trasparenza, la responsabilità e l'equità nelle applicazioni di IA, per creare fiducia nei lavoratori e nei cittadini. Questo obiettivo può essere raggiunto attraverso lo sviluppo di linee guida etiche – prodotte da Banca d'Italia e IVASS tramite confronto con le parti sociali - relative a questioni come i pregiudizi dell'IA, la *privacy* dei dati e la necessità di *spiegabilità* nei processi decisionali dell'IA. Si propone inoltre l'introduzione di *audit* etici obbligatori condotti periodicamente da terze parti indipendenti, che forniscano informazioni utili a tutti gli *stakeholder* – a partire dalle parti sociali – per monitorare l'implementazione di processi innovativi legati all'IA.

Un altro strumento che rientra in questa area è la creazione di *comitati di governance dell'IA* da parte delle istituzioni finanziarie, che prevedano la partecipazione dei rappresentanti sindacali. Questi comitati dovrebbero occuparsi di stabilire le politiche interne, monitorare le implementazioni dell'IA e garantire il rispetto degli *standard* etici.

La seconda area di *policy* relativa agli strumenti regolativi riguarda l'adeguamento della legge UE sull'IA alle normative nazionali, concentrandosi sui settori pertinenti ai servizi bancari e assicurativi, anche attraverso la stesura di linee guida specifiche per

il settore. Queste attività devono essere promosse in coordinamento con gli organismi di regolamentazione europei, per contribuire allo sviluppo di *standard* armonizzati di IA in tutta Europa. Queste attività, di responsabilità delle istituzioni competenti (Ministero delle Imprese e del *Made in Italy*, Parlamento), possono essere realizzate attraverso la consultazione delle parti sociali. Per il CNEL, l'organismo di riferimento è la *Commissione Politiche dell'Unione europea e cooperazione internazionale*.

La terza area di *policy* che afferisce alle politiche di tipo regolativo riguarda i quadri di gestione del rischio per l'IA in finanza e nelle assicurazioni. A questa area afferiscono: l'introduzione di modelli standardizzati di valutazione del rischio IA, inclusi i rischi operativi, reputazionali e di conformità; le valutazioni di impatto, che permetteranno di implementare strategie di mitigazione del rischio e la creazione di meccanismi per il monitoraggio continuo dei sistemi di Intelligenza Artificiale e la segnalazione obbligatoria degli incidenti. Le associazioni imprenditoriali e sindacali possono supportare l'attività di Banca d'Italia e IVASS; per il CNEL, l'organismo competente è il Forum permanente per la cultura del consumo responsabile e sostenibile, che consente di dare voce ai consumatori.

Infine, l'area dedicata nello specifico alle relazioni industriali riguarda le iniziative per il rafforzamento del ruolo negoziale del sindacato nella progettazione e implementazione di iniziative di IA nelle aziende, nella consapevolezza che l'obiettivo di un uso responsabile, etico e trasparente dell'IA non può che essere raggiunto affermando la assoluta centralità del dialogo tra le parti sociali, al fine di condividere le decisioni sugli aspetti rilevanti delle conseguenze del processo decisionale algoritmico, come affermato nel preambolo della Dichiarazione congiunta europea dei *partner* sociali del settore bancario.

In tale cornice, le proposte in quest'area riguardano, innanzitutto, il coinvolgimento delle parti sociali nella strategia nazionale per l'IA come delineata nel disegno di legge governativo, in particolare attraverso la partecipazione all'Osservatorio sull'adozione di sistemi di IA nel lavoro, che avrà il compito di definire una strategia sull'utilizzo dell'IA, monitorarne l'impatto e promuovere la formazione dei lavoratori e dei datori di lavoro.

Inoltre, si propone il rafforzamento dei diritti di informazione e consultazione nei confronti dei rappresentanti dei lavoratori e delle lavoratrici, già previsti dalla direttiva UE 2002/14, dall'*AI Act* e dalla contrattazione collettiva, attraverso l'introduzione dell'obbligo di informare il sindacato se un sistema di IA ad alto rischio è introdotto in un luogo di lavoro, ai sensi dell'art. 26 co.7 dell'*AI Act* e la modifica dell'attuale normativa italiana sugli obblighi informativi (art. 1-bis d. lgs. 152/97, come modificato dalla "Direttiva trasparenza" e poi dall'art 26 del d. l. 48/23) stabilendo l'obbligo di informativa al lavoratore e al sindacato per l'utilizzo di sistemi deputati a fornire indicazioni rilevanti ai fini della assunzione e della gestione del rapporto di lavoro anche se il sistema non è completamente automatizzato e se è protetto da segreto

industriale o commerciale. Da questo punto di vista, come previsto nella Direttiva europea sul lavoro di piattaforma, si ritiene utile offrire la possibilità per il sindacato di essere supportato, nel confronto con la parte datoriale, da uno specialista della materia a propria scelta, sostenuto economicamente nei costi dal datore di lavoro.

Un'altra area di intervento riguarda il rafforzamento della contrattazione collettiva a livello settoriale e aziendale rispetto all'implementazione dei sistemi di IA. Si propone la valorizzazione di osservatori e comitati bilaterali previsti dai CCNL, intesi come spazi per la costruzione di soluzioni che rispondano agli interessi di datori di lavoro e lavoratori. Si prevede inoltre una riprogettazione dei posti di lavoro per consentire ai lavoratori di rimanere all'interno dell'impresa in un nuovo ruolo, nel caso in cui alcune delle loro mansioni o il loro posto di lavoro scompaia a seguito dell'introduzione della tecnologia digitale e la definizione di ammortizzatori sociali specifici per accompagnare la transizione digitale.

Per quanto riguarda la salute e sicurezza, si propone che nei contratti collettivi da una parte si prevedano periodiche e regolari valutazioni congiunte dei rischi relativi alla gestione algoritmica, dall'altra si condivida un utilizzo dei sistemi di IA per accrescere la sicurezza sul lavoro, secondo il principio della "massima sicurezza tecnologicamente possibile".

Infine, viene avanzata la proposta di istituire la figura del *Rappresentante dei lavoratori in ambito di trattamento dei dati e introduzione di sistemi di Intelligenza Artificiale*, con prerogative simili al Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS).

Per quanto attiene agli strumenti di tipo distributivo, la prima area di *policy* riguarda la creazione di una solida infrastruttura tecnologica. Questa area include l'istituzione di centri nazionali di eccellenza per l'Intelligenza Artificiale incentrati sulle tecnologie finanziarie. Questi centri fungeranno da *hub* per l'innovazione, riunendo il mondo accademico, l'industria e il governo per collaborare alla ricerca sull'Intelligenza Artificiale, sviluppare nuove applicazioni e condividere le migliori pratiche. Si propone, all'interno di tali centri, la creazione di unità di ricerca specializzate dedicate all'Intelligenza Artificiale in aree specifiche, come la gestione del rischio, il rilevamento delle frodi e il servizio clienti. Queste unità si concentreranno sullo sviluppo di algoritmi avanzati e soluzioni di Intelligenza Artificiale su misura per le esigenze del settore finanziario e assicurativo. I centri di eccellenza stabiliranno *partnership* con le principali istituzioni internazionali di IA nel settore finanziario e assicurativo per scambiare conoscenze, tecnologie e competenze. Questo consentirà all'Italia di rimanere all'avanguardia nell'innovazione dell'IA nella finanza. Le parti sociali potranno altresì creare *partnership* per facilitare il trasferimento delle conoscenze dai centri di eccellenza al mondo del lavoro.

Un'altra area di *policy* riguarda la creazione di archivi nazionali di dati finanziari e servizi *cloud* di Intelligenza Artificiale. Gli archivi di dati finanziari nazionali aggregano e standardizzano i dati provenienti da varie fonti, tra cui banche,

assicurazioni e società *FinTech*. Questi archivi forniranno agli istituti finanziari un modo sicuro ed efficiente per accedere a dati di alta qualità per le applicazioni di Intelligenza Artificiale. I servizi *cloud* IA offrono la potenza di calcolo necessaria per implementazioni IA su larga scala, fornendo soluzioni sicure e scalabili per l'archiviazione, l'elaborazione e l'analisi dei dati. L'obiettivo richiede l'implementazione di solidi *framework* di *governance* dei dati, verificati dalle autorità competenti sul trattamento dei dati personali nonché la verificabilità dei sistemi da parte delle associazioni dei consumatori, al fine di garantire la qualità, la sicurezza e la conformità dei dati alle normative sulla *privacy*.

L'ultima area di *policy* riguarda lo sviluppo delle competenze, in ottica di *upskilling* e *reskilling*. Si articola in programmi di formazione, anche congiunta tra manager e rappresentanti dei lavoratori e delle lavoratrici, con la definizione congiunta di sistemi di certificazione delle competenze. Questi programmi possono essere finanziati anche attraverso bandi dedicati nel Fondo Nuove Competenze e nei Fondi interprofessionali per la formazione continua. Inoltre, si propone la creazione di una Fondazione in *partnership* pubblico-privato per la promozione della formazione continua sull'IA per cittadini e lavoratori.

Infine, si propone la promozione di campagne di sensibilizzazione dell'opinione pubblica sull'uso dell'IA nei servizi finanziari. In proposito, per il CNEL, si ritiene opportuno il coinvolgimento del Forum permanente per la cultura del consumo responsabile e sostenibile.

APPENDICI

Tabella di sintesi degli strumenti di *policy* individuati

Strumenti di tipo	Area di <i>policy</i>	<i>Policy</i>	Ruolo delle relazioni industriali
Regolativo	<i>Governance</i> dell'IA e <i>standard</i> etici per i servizi bancari e assicurativi	Sviluppo di linee guida etiche e <i>audit</i> etici	Banca d'Italia e IVASS, tramite il confronto con le associazioni imprenditoriali e dei sindacati
		Creazione di comitati paritetici di <i>governance</i> dell'IA	Partecipazione di rappresentanti dei lavoratori ai comitati paritetici di <i>governance</i> dell'IA
	Armonizzazione con la legge EU sull'IA e le linee guida settoriali	Adeguamento della legge EU sull'IA	Istituzioni competenti (Ministero delle Imprese e del <i>Made in Italy</i> , Parlamento), con la consultazione delle parti sociali. Per il CNEL: Commissione Politiche dell'Unione europea e cooperazione internazionale
		Coordinamento con gli organismi di regolamentazione europei	
		Linee guida specifiche per il settore	
	Quadri di gestione del rischio per l'IA in finanza e nelle assicurazioni	Modelli standardizzati di valutazione del rischio	Banca d'Italia e IVASS, Garante per il trattamento dei dati, AGCM, con la partecipazione delle associazioni imprenditoriali e dei sindacati. Per il CNEL: Forum permanente per la cultura del consumo responsabile e sostenibile
		Valutazione dell'impatto dell'IA	
		Monitoraggio continuo e segnalazione degli incidenti	

	Relazioni industriali	Rafforzamento del ruolo negoziale del sindacato nella progettazione e implementazione di iniziative di IA nelle aziende	<p>Coinvolgimento delle parti sociali nella strategia nazionale per l'AI (partecipazione all'Osservatorio sull'adozione di sistemi di IA nel lavoro). Rafforzare i diritti collettivi all'informazione nelle aziende. Riprogettare i posti di lavoro e rafforzare la contrattazione collettiva a livello settoriale e aziendale rispetto all'implementazione dei sistemi di IA. Definire ammortizzatori sociali specifici per accompagnare la transizione digitale. Valorizzare gli osservatori e comitati previsti nei CCNL. Introdurre periodiche e regolari valutazioni congiunte dei rischi relativi alla gestione algoritmica. Istituire la figura del rappresentante dei lavoratori in ambito trattamento dei dati e introduzione di sistemi di Intelligenza Artificiale, con prerogative simili al RLS.</p>
Distributivo	Investimenti in infrastrutture e tecnologie	Creazione di IA e <i>data center</i> di eccellenza	<i>Partnership</i> per facilitare il trasferimento delle conoscenze

		Archivi nazionali di dati finanziari e servizi cloud di IA	Tutela dei diritti dei cittadini attraverso le associazioni dei consumatori. Per il CNEL: Forum permanente per la cultura del consumo responsabile e sostenibile
Sviluppo delle competenze		Programmi di formazione sull'IA e di certificazione delle competenze	Promozione di iniziative di formazione congiunta tra manager e rappresentanti dei lavoratori e delle lavoratrici. Definizione congiunta di sistemi di certificazione delle competenze Rafforzamento iniziative formative su IA attraverso il Fondo nuove competenze e i Fondi interprofessionali per la formazione continua Creazione di una Fondazione in partnership pubblico-privato per la promozione della formazione continua sull'IA
		Campagne di sensibilizzazione dell'opinione pubblica sull'uso dell'IA nei servizi finanziari	Per il CNEL: coinvolgimento del Forum permanente per la cultura del consumo responsabile e sostenibile

Nota metodologica

Il gruppo di lavoro “Politiche industriali per l’Intelligenza Artificiale”, istituito presso la Commissione politiche economiche e attività produttive del CNEL, si è insediato il 15 aprile 2024 ed è così composto: Antonio Allegra (USB), Claudio Arlati (CISL), Francesca Boccia (CIDA), Massimo Brancato (CGIL), Fabio Ciarcia (CIDA), Bianca Cuciniello (UIL), Michele D’ambrosio (CONFINDUSTRIA), Alessio De Luca (CGIL), Michele Faioli (UNICATT), Piero Ingrosso (LEGACOOOP), Silvio La Torre (CONFINDUSTRIA), Livia Ricciardi (CISL). Il gruppo è coordinato da Ivana Pais, Consigliera CNEL.

Il gruppo di lavoro si propone due obiettivi: il primo conoscitivo, finalizzato a ricostruire le strategie di adozione delle tecnologie legate all’Intelligenza Artificiale in Italia e il loro impatto sull’occupazione; il secondo di elaborazione di proposte condivise da rappresentanti dei lavoratori e delle imprese nell’ambito delle politiche industriali per l’Intelligenza Artificiale.

Il gruppo di lavoro ha deciso di procedere attraverso analisi settoriali, per declinare le trasformazioni in corso rispetto alle specificità dei diversi comparti produttivi. Nonostante la sua pervasività, l’Intelligenza Artificiale registra tassi di adozione e approcci differenti in ragione delle logiche di competitività del settore e del sistema di norme di riferimento.

I lavori sono stati avviati con l’analisi del settore bancario e assicurativo, ritenuto particolarmente significativo per diverse ragioni: il ruolo rilevante della digitalizzazione e della gestione dei dati in questo settore; la presenza di grandi aziende che stanno effettuando investimenti significativi sull’innovazione tecnologica; l’attenzione ai processi di *accountability* in un settore fortemente regolato; una tradizione di relazioni industriali avanzate soprattutto nella gestione condivisa delle riorganizzazioni del settore; le funzioni di pubblica utilità di aziende che svolgono un servizio pubblico essenziale; le previsioni relative alle trasformazioni del mercato del

lavoro, che vedono il settore dei servizi finanziari tra quelli più interessati da possibili fluttuazioni nei prossimi anni e a più alta richiesta di nuove competenze¹¹.

L'attualità del tema oggetto di indagine rende poco rilevante l'analisi della letteratura e particolarmente utili le audizioni con gli attori di riferimento nel settore.

Per questo, dal 21 maggio al 2 luglio 2024 sono state effettuate audizioni con:

- Aziende:
 - BNL BNP Paribas - Matteo Grassi Alessi - Chief Operating Officer.
 - Gruppo Generali - Andrea Pietrasanta- Head of Smart Process Automation and Innovation, Alessandra Chiuderi - Group Head of Analytics e Alessandro Bonaita - Group Head of Data Science
 - Gruppo Unipol - Carmine Trerotola - Responsabile relazioni industriali, Sicurezza e Welfare
 - Intesa Sanpaolo - Marco Ditta –Executive Director Group Head Data & Artificial Intelligence
 - UniCredit - Alessandro Barardi – Head of Data Science & Artificial Intelligence Group Data & Intelligence Office
- Associazioni di rappresentanza degli interessi delle imprese, dei lavoratori e dei consumatori e centri di ricerca a essi collegati:
 - ABI - Gianfranco Torriero -Vicedirettore generale vicario
 - ANIA - Umberto Guidoni - Codirettore Generale
 - ASSOGESTIONI - Roberta D'Apice - Direttore Affari Legali
 - FEDERCASSE - Sergio Gatti - Direttore generale
 - First CISL - Domenico Iodice –Responsabile Settore Coordinamenti aziendali
 - FISAC-CGIL - Riccardo Sanna - Segretario nazionale
 - Fondazione Ezio Tarantelli - Emanuele Massagli -Presidente
 - Forum permanente per la cultura del consumo responsabile e sostenibile
 - UILCA - Emanuele Bartolucci - Segretario nazionale
- Autorità di vigilanza e altre istituzioni
 - CDP - Livio Romano - Responsabile progetti industriali e iniziative internazionali Filiere Industriali Strategiche Direzione Strategie Settoriali e Impatto
 - CONSOB - Irene Tagliamonte - Divisione Strategie Regolamentari - Ufficio Analisi di Impatto della Regolamentazione
 - Ivass - Pietro Franchini - Vice Capo del Servizio Studi e Gestione dati e Coordinatore della Cabina di Regia Insurtech

¹¹ Il *Report Future of Jobs 2023* del *World Economic Forum* (<https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>) colloca i servizi finanziari al quinto posto nelle previsioni di fluttuazione del mercato del lavoro e al terzo posto per richiesta di competenze tecnologiche nei successivi cinque anni.

Alcuni soggetti auditi hanno messo a disposizione una memoria o materiali di approfondimento. A questa documentazione, si aggiunge la memoria inviata da Banca d'Italia.