

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE A FIANCO DEL LAVORATORE NELLE ASSICURAZIONI

di
Boris La Corte – RSA SNFIA in Generali Italia – Privacy Specialist di SNFIA
e
Dario Salerni RSA SNFIA – Assicurazioni Generali



Dario Salerni



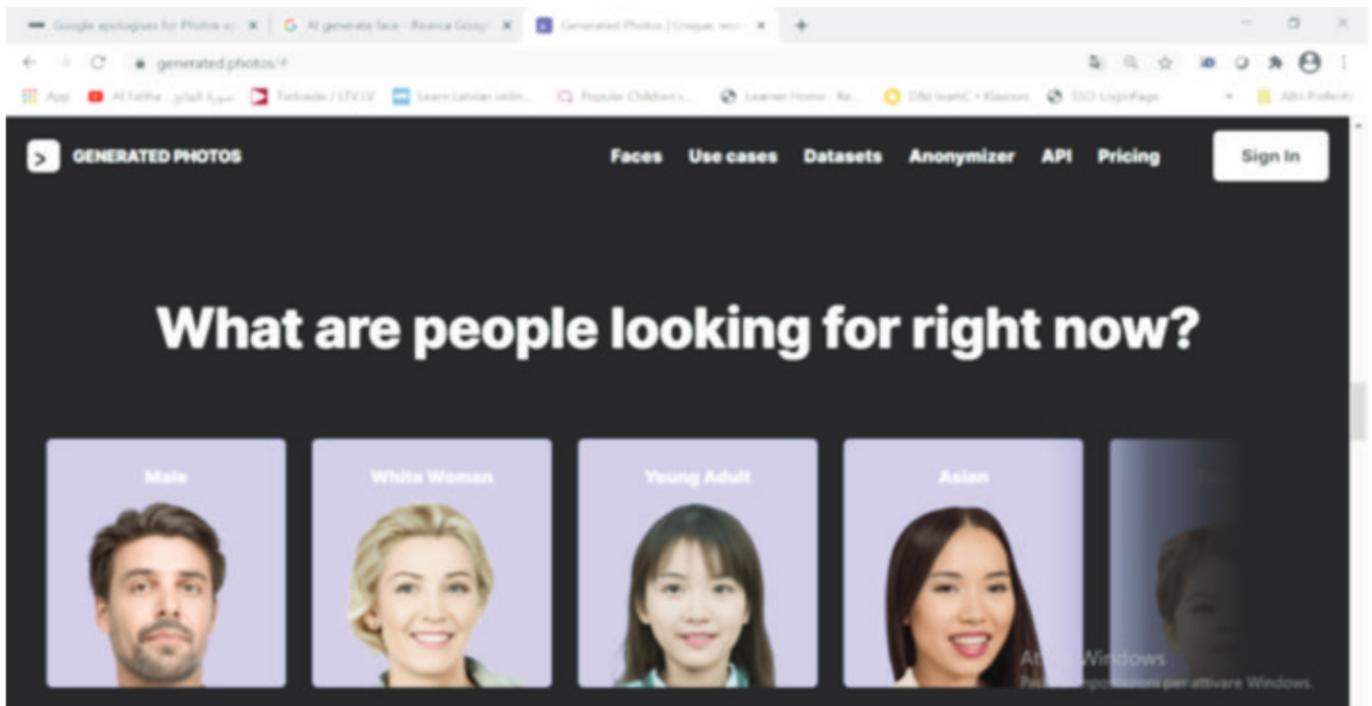
Boris La Corte

Se non è configurabile una sostituzione tout court del fattore umano, è fortemente prevedibile, per converso, una desertificazione di mansioni che un tempo erano umane e che saranno, invece, gestite da algoritmi.

L'articolo raccoglie anche una serie di spunti tratti da sei Webinar di UNI Global Union che si sono tenuti nel 2020 cui hanno partecipato gli Autori.

L'intelligenza artificiale negli ultimi anni si è diffusa in tutta le aree delle attività umane, sorprendendoci circa le possibilità che offre, qualche volta creandoci inquietudine come la generazione di visi umani, volti di una popolazione che non esiste nel mondo reale, ma che è generata da un Sistema di A.I.

Recentemente l'Intelligenza Artificiale e Robotica è stata introdotta anche nelle assicurazioni italiane, in vari dipartimenti e attività. Queste tecnologie non sono destinate a sostituire gli impiegati e i dirigenti ma li accompagneranno nel loro lavoro.



Se non è configurabile una sostituzione tout court del fattore umano, è fortemente prevedibile, per converso, una desertificazione di mansioni che un tempo erano umane e che saranno, invece, gestite da algoritmi.

I sistemi moderni sono in grado di riconoscere la ripetitività delle operazioni e di auto-apprendere dall'esperienza. Questo scenario sposterà l'asse delle mansioni uomo-macchina verso quest'ultima lì dove, anche nel campo dei servizi, il presidio decisionale o valutazionale dell'uomo è perfettamente sostituibile dall'algoritmo.

L'effetto di tale inevitabile processo è duplice:

1. la minore domanda di opera umana da parte delle imprese, solo parzialmente compensata dalla maggior strutturazione dell'IT aziendale;
2. la sempre più crescente specializzazione del lavoratore, sull'altare della sopravvivenza lavorativa, le cui competenze dovranno essere talmente specialistiche da reggere il peso del confronto con l'intelligenza artificiale.

In questo frangente storico, la forza lavoro del settore terziario non è ancora completamente pronta ad affrontare questa metamorfosi.

Ogni azienda si ritroverà davanti il costo, in termini di tempo e di denaro, della forte riconversione culturale e professionale dei propri impiegati.

È imminente un duplice scenario nel campo di battaglia della concorrenza fra superstiti:

- l'uomo contro l'algoritmo, da un lato;
- i lavoratori giovani contro i veterani dall'altro, considerando che le forze fresche si propongono con *skill* di competenze più elevate e costi delle retribuzioni più facilmente aggredibili.

In dettaglio, quando parliamo di Intelligenza Artificiale, Robot e Algoritmo abbiamo varie definizioni:

- **l'Intelligenza Artificiale** può essere definita come simulazione dell'intelligenza umana utilizzando una macchina o un sistema in grado di eseguire compiti che eseguono gli esseri umani;
- anche i **Robot** possono essere definiti in modi diversi, una di queste definizioni è: *il Robot è una macchina-computer che esegue attività lavorative in modo autonomo senza supervisione umana*;
- **Algoritmo**, mentre quando ci riferiamo all'utilizzo di algoritmi nell'attività lavorativa, possiamo riferirci all'uso di software in grado di eseguire calcoli avanzati quali quelli attuariali.

Negli ultimi anni, queste tecnologie sono andate sempre di più a convergere, quindi abbiamo Robot che hanno sistemi di controllo guidati dalla A.I., questo li rende più potenti, flessibili e autonomi, in grado di apprendere e migliorarsi. In questo articolo, ci riferiremo al termine Intelligenza Artificiale (A.I.) in modo estensivo che può comprendere anche altre tecnologie ad essa associate (es: Robotica) senza nominarle.

Alcuni esempi che troviamo nel suo utilizzo, o che potremo trovare a breve nel settore Assicurativo e Bancario Italiano sono:

- La **Scatola nera** che costituisce, da anni, un sistema idoneo alla gestione dei sinistri RCA, nel significato della gestione delle responsabilità e della veridicità degli stessi.

Al di là del contenimento degli aspetti legati alle frodi, **Black box** è nelle condizioni di fornire la base per analisi predittive, utili alla stima tecnica dei danni e alla liquidazione dei sinistri, senza intervento umano e con un coefficiente di errore trascurabile.

All'atto della registrazione del *crash*, noto il tipo di veicolo, le sue caratteristiche e il costo dei ricambi, la valutazione dell'impatto registrato consente, ai sistemi di A.I., una valutazione predittiva del danno e la conseguente decisione automatica di far partire un impulso di liquidazione verso l'IBAN del Cliente.

Nell'esasperato sistema giuridico del "*risarcimento diretto*", ogni impresa ha l'obbligo di legge di gestione del proprio Cliente, del quale possiede ogni tipo di informazione.

E proprio la valutazione del profilo Cliente è nelle con-

dizioni di influenzare e condizionare la politica liquidativa, inserendola in una più ampia valutazione commerciale dello stesso.

Il predetto meccanismo di liquidazione impone, alle imprese, una contrazione asfissiante dei costi dei sinistri (anche delle voci connesse come il personale e le parcelle dei periti). L'A.I. è nelle condizioni di appiattare queste voci per una percentuale non indifferente, ancorché non maggioritaria degli stessi, consentendo alle imprese di livellarsi sotto il *forfait*.

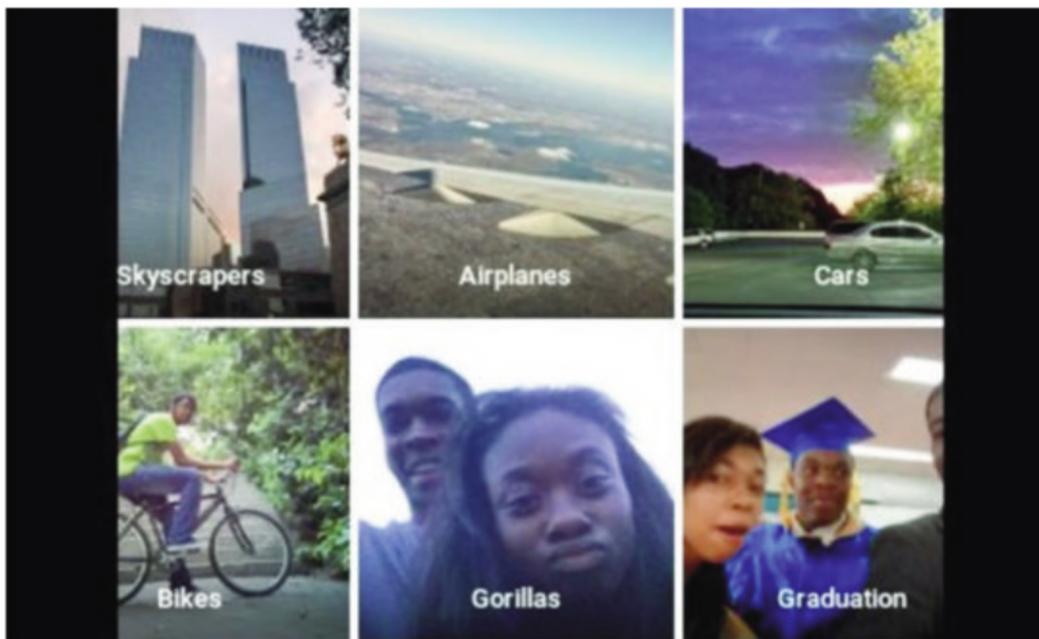
- **Software Supervisore**, software che può collaborare con il supervisore per controllare i tempi di lavoro e valutare le performance.

Al di fuori della piattaforma del settore bancario-assicurativo sistemi come DayForce per organizzare il tempo dei lavoratori in attività quali la consegna dei Pacchi.

- **Sicurezza**: utilizzando sistemi A.I. la sorveglianza potrebbe essere imminente in tutte le attività svolte da parte del dipendente e per tutte le sue comunicazioni. Prima erano necessarie decine di specialisti umani che monitoravano pochi soggetti, adesso, grazie all'A.I., si può svolgere questo lavoro 24/7 su migliaia di lavoratori con pochissimi operatori umani.

BBC 1 Luglio 2015 website Articolo:

Google apologises for Photos app's racist blunder



diri noir avec banan @jackyalcine · Jun 29

Google Photos, y'all [redacted] My friend's not a gorilla.

813 394



Se apparentemente queste innovazioni possono facilitare il lavoro, se applicate in modo scorretto potrebbero elevare la soglia delle prestazioni dei lavoratori, promuovendo una competizione non regolata all'interno dell'azienda, che a fronte di nessun miglioramento della produttività, vedrebbe alcuni lavoratori che, pur impegnandosi, si troverebbero perdenti.

Inoltre il clima di sorveglianza continuo e invasivo potrebbe aumentare lo stress dei lavoratori più fragili.

Un altro problema all'interno dell'azienda è il rischio che i sistemi A.I. possano discriminare la diversità. Recentemente la scienziata Timnit Gebru ha indicato questo problema con vari articoli e ha creato per combattere questo **Black A.I.**

Gebru è stata sensibilizzata al problema scoprendo che le donne nere avevano il 35% in meno di probabilità di essere riconosciute rispetto agli uomini bianchi dai sistemi di riconoscimento facciale. E, soprattutto, quando, partecipando a una conferenza sull'Intelligenza Artificiale nel 2016, ha notato di essere l'unica donna di colore su 8.500 delegati.

I sistemi di Intelligenza Artificiale potrebbero costruire quindi una scatola decisionale con stereotipi riguardanti le abitudini del crimine, e proporre decisioni guidate da stereotipi.

L'utilizzo dell'A.I. per candidati potrebbe, ad esempio, escludere le minoranze o chi non ha un curriculum considerato "standard". Certamente può orientare qualsiasi tipo di scelta sulla selezione di candidati condizionando la preferenza anche su aspetti della vita privata del lavoratore.

Come detto, l'Intelligenza Artificiale si struttura in presenza di 3 componenti fondamentali:

1. **macchine dalle capacità di calcolo inimmaginabili:** un modesto *Smartphone*, nella tasca di ogni adolescente, esegue una quantità di operazioni al secondo di quattro volte superiori a quelle che svolgeva l'*Apollo Guidance Computer* che portò l'uomo sulla luna nell'estate del 1969;
2. **sequenze di calcolo (i cd *algoritmi*) molto sofisticate** in grado di essere processate dai predetti *computer*;
3. **un volume di dati e informazioni** senza precedenti.

Il pasto quotidiano di questo "mostro" è proprio l'immenso volume di dati che gli esseri umani cedono in tutte le operazioni, anche le più semplici, effettuate per il tramite di un dispositivo connesso.

Compreso il portarlo con sé o il parlare in sua presenza... Nel settore del lavoro esistono piattaforme, pretese gra-

tuite, che richiedono l'acquisizione di *curricula* e che promettono di mettere in contatto domanda e offerta di lavoro.

Queste pongono i propri *cookies* (biscottini) nei siti di aziende di settori che nulla avrebbero a che fare con il rapporto di lavoro, riuscendo in tal modo a processare informazioni trasversali, riferite ai propri utenti, quali le opinioni, la capacità di reddito, la salute, gli acquisti.

Tutte cose che, in un normale rapporto *off-line* nella vita reale, sarebbero completamente precluse, in ossequio al diritto del lavoro.

Solo per esempio, i *cookies* di **LinkedIn** sono presenti in siti quali Ebay, Airbnb, Miodottore.it.

L'esuberanza di LinkedIn potrebbe sostanzialmente essere un perfetto strumento utile a marginalizzare, magari anche solo per categorie, quei candidati portatori di idee, opinioni o gusti non graditi alle committenze lavorative.

La *cookies policy* di Airbnb, infatti, inserisce LinkedIn proprio nella sezione denominata "*Cookies di targeting*", togliendo qualsiasi dubbio in proposito.

Dal Portale di Ebay, LinkedIn può acquisire informazioni sui prodotti acquistati dall'utente e questa osservazione — a maggior ragione se incrociata con i dati di reddito — fornisce una chiara panoramica su gusti e preferenze di ogni genere (si pensi ai contenuti di libri, supporti audio, video).

Medesima attività di tracciamento è eseguita dalla californiana Dropbox, di cui LinkedIn è terza parte interessata a tracciare gli utenti. E nessuno pensi che i servizi "gratuiti" di *clouding* conservino milioni di documenti senza cedere alla tentazione di una preventiva scansione intelligente degli stessi.

Nella propria policy, Dropbox dichiara inoltre: «[...] Ci riserviamo inoltre di raccogliere [...] la pagina web visitata prima di accedere ai nostri siti». È un'attività estremamente invasiva rispetto alla *privacy* dell'utente e ben ultronea rispetto al legittimo interesse.

L'App di LinkedIn, infine, impone all'utente l'acquisizione, illegittima a termini di GDPR, dei contatti presenti nella rubrica del dispositivo.

Le applicazioni stanno inquinando anche gli spazi fra imprese e dipendenti.

Questi vengono sempre più convogliati verso l'utilizzo di *social* e applicazioni aziendali, magari anche per attività parallele e non necessariamente funzionali al lavoro.

Questo spostamento, a seconda delle modalità con cui è portato avanti, può costituire un'incursione nel mondo privato del lavoratore, intercettandone informazioni e dati che nulla hanno a che vedere con l'obbligo di prestazione lavorativa ma che completano e integrano — con i dati



legati al rapporto lavorativo – il profilo e la personalità del dipendente.

Si aprono dunque nuove frontiere di sfida ex art. 4 dello Statuto dei Lavoratori?

Si aprono, eccome!

La previsione del Legislatore del 1970 riguardava il luogo fisico di lavoro ma, come ci ha tristemente ricordato il Covid, ci saranno sempre meno luoghi di lavoro e sempre più piattaforme *online*.

Sì, nel momento in cui l'intrusione dell'innovazione tecnologica, solo per esempio profilazione e monitoraggio dei propri clienti, venga duplicata dall'impresa verso i propri dipendenti.

I punti principali da considerare e da proteggere sono (anche secondo le UNI Global Union Guidelines):

- la **Trasparenza**: è essenziale che il sistema di Progettazione di Intelligenza Artificiale possa essere compreso da tutti i lavoratori e dirigenti;
- **Uguaglianza** e rispetto della **Diversità**: il sistema A.I. deve essere progettato per rispettare la diversità e le persone fragili e per non essere guidato dagli stereotipi;
- **Normative Locali**: i sistemi di A.I. devono essere progettati nel pieno rispetto delle leggi e regolamenti del Paese dove verranno utilizzati facendo attenzione allo sviluppo A.I. eseguito al di fuori di questo Paese.

La posizione Uni Global Union è quindi, visti i tanti punti di attenzione, che i Sindacati devono impegnarsi nel dibattito sull'A.I. per proteggere i diritti dei lavoratori, i diritti umani e lo standard di lavoro dignitoso.

Come spesso accade, i Paesi scandinavi e nordici sono un esempio nella visione dell'innovazione e dei suoi rischi.

La Finlandia ha un programma specifico a riguardo: il Sindacato finlandese Vakuutusväen Liitto (VVL), l'unione che supporta i professionisti nel settore assicurativo (come SNFIA in Italia), ha stabilito una collaborazione con il responsabile della robotica di IF Insurance, la più importante assicurazione della Regione Nordica e Baltica.

Questa cooperazione aiuterà il Sindacato e l'azienda ad affrontare congiuntamente il modo in cui la nuova tecnologia verrà implementata e come verranno influenzati i luoghi di lavoro.

Questo è un buon esempio di approccio cooperativo per gestire questi problemi.

Nel Contratto di Lavoro Finlandese per i Dipendenti delle Assicurazioni è stato anche previsto che le aziende assicurative istituiscano gruppi di lavoro permanenti sull'impatto della digitalizzazione, della robotica e dell'Intelligenza Artificiale.

In conclusione, esistono dei temi che vanno seguiti con attenzione, come evidenziato da Uni Global Union, anche prendendo a riferimento costante il regolamento europeo per la protezione dei dati personali (il GDPR), in particolare l'articolo 88.

Questo è l'unico articolo che richiama la delicatezza e l'importanza dei trattamenti nel campo del lavoro dipendente e che rinvia alle legislazioni dei singoli Paesi dell'Unione. La nostra autorità garante è certamente attiva ma è strategico, per tutti, che s'introduca, nei Contratti di Lavoro, un monitoraggio dello sviluppo dell'A.I., tramite gruppi di lavoro bilaterali Sindacati/Imprese riguardo l'A.I. in azienda.

Più in generale, il Sindacato dovrà promuovere un dibattito continuo sulla questione dell'A.I. e della forza lavoro, affinché il principio *Human in Command* rimanga sempre un punto fermo, con sempre una forte attenzione in particolare verso l'impatto di queste tecnologie nei confronti delle persone fragili che lavoreranno a fianco di questi nuovi sistemi. ●

Gli autori:

Boris La Corte, RSA in Generali Italia, esperto e appassionato del tema privacy, *Privacy Specialist* di SNFIA, ha conseguito la certificazione Data Protection Officer. È autore di *Data protection e Ospitalità turistica* Leima Editore, Palermo 2019 e presidente dell'associazione di promozione sociale: *Articolo 80. Libertà, diritti e vita digitale*.

Dario Salerni, RSA in Assicurazioni Generali, si è occupato di progetti per l'introduzione di innovazioni tecnologiche presso società assicurative italiane negli anni Ottanta e Novanta, partecipando anche a gruppi di lavoro quali il gruppo MIT-FIAT Auto-Toro Assicurazioni riguardo l'innovazione tecnologica nella gestione dei progetti (coordinato dal professore Eppinger).

Più recentemente, si è occupato di acquisizione di sistemi Robotici, Intelligenza Artificiale e di Cybersecurity all'interno di società del Gruppo Generali.

Ha promosso (pro-bono) progetti di innovazione tecnologica per i campi profughi e per le persone fragili in zone di guerra e ha, nel 2019, fondato una piccola società di consulenza senza fini di lucro a Helsinki (Innovaatio I4) per supportare l'innovazione tecnologica e di processo per le organizzazioni non-profit.

