

Nota di sintesi: ISSDC – Bruxelles, 6 giugno 2019

A Bruxelles il 6 giugno 2019 si è svolta la riunione del Gruppo di Lavoro ISSDC, preceduta il 5 giugno da un'intersindacale presso Uni Global Union. Lato sindacale erano presenti 19 Organizzazioni (aderenti a Uni Global Union) in rappresentanza di 12 paesi (Belgio, Repubblica Ceca, Finlandia, Francia, Ungheria, Irlanda, Italia, Malta, Norvegia, Spagna, Svezia e Regno Unito), che si sono confrontate con le rappresentanze datoriali aderenti a Insurance Europe, Amice e Bipar. Per l'Italia erano presenti First-Cisl, Fisac-Cgil e Uilca, mentre lato datoriale era presente il portavoce Ania.

Nell'arco del Working Group si è proceduto:

- 1) all'approvazione del verbale afferente l'incontro in plenaria dell'ISSDC del 15 febbraio 2019;
- 2) alla presentazione (e relativo dibattito) di alcuni esempi di Buone Prassi riguardanti l'Intelligenza Artificiale:
 - presentazione di Fredrik Erik Eriksson sul progetto FSU Norvegia sull'IA e sulla nuova e complessa Tecnologia nel settore assicurativo, con particolare attenzione: alle conoscenze e alle aspettative da parte dei lavoratori del settore; allo sviluppo dell'IA e al suo impatto sui lavoratori e sui consumatori;
 - presentazione congiunta da parte di Asko Mustonen (Responsabile della Robotica) lato datoriale e di Miikka Hyvönen (Chatbot Whisperer e Customer Advisor) lato sindacale in relazione al Programma sulla Robotica presso If P&C Insurance Ltd (Finlandia);
 - presentazione di Martin Ulrich (DG CNECT, Unità A2) sulle iniziative della Commissione Europea sull'IA;
- 3) alla presentazione (e relativo dibattito) da parte di James Padgett (Insurance Europe) per i datori di lavoro, di Peadar Nolan (SIPTU, IE) e John Murphy (UNITE, IE) lato sindacale, sull'impatto della Brexit sulle imprese e sull'occupazione nel settore;
- 4) analisi del cronoprogramma e definizione dei prossimi step.

Con riferimento al tema dell'Intelligenza Artificiale, i risultati esposti dai colleghi norvegesi sull'indagine condotta nel proprio Paese, evidenziano da parte dei lavoratori quanto il tema sia ancora poco chiaro rispetto alla digitalizzazione in generale. Qual è il confine tra tecnologia digitale e Intelligenza Artificiale?

I lavoratori intervistati ritengono che l'interazione umana continuerà a rappresentare una valenza ed un elemento distintivo. Sono emersi timori in tema di vulnerabilità qualora una società diventi troppo dipendente dalla tecnologia, senza contare le preoccupazioni correlate agli aspetti etici e alla protezione dei dati. Anche le interviste condotte a livello di top management hanno messo in luce un approccio cautelativo (soltanto un'impresa ha espresso l'intenzione di diventare leader in ambito di I.A.). I possibili vantaggi per la singola azienda derivanti da maggiore efficienza, riduzione dei costi, maggiore attenzione e conoscenza del cliente, aumento dell'attività economica e catalizzatore della cooperazione, si accompagneranno (per il settore in generale) ad una forte concorrenza sui nuovi servizi digitalizzati e ad un incremento dei rischi. Dal punto di vista sociale, si assisterà ad una maggiore vulnerabilità connessa ai rischi sistemici, nonché alla necessità di adottare nuove misure di controllo. Certamente risulta fondamentale procedere ad una riqualificazione delle competenze dei lavoratori, così come all'affinamento dei sistemi di data quality al fine di creare nuovi modelli di business.

I colleghi finlandesi di IF P&C Insurance (*) hanno relazionato sull'innovazione in tema di I.A. avvenuta nel corso del 2017, che ha portato all'introduzione dei chatbot. Il primo ("Emma") in produzione da marzo 2017 al servizio dei clienti privati; il secondo ("Alvar") da agosto 2017 al servizio della clientela commerciale ed il terzo ("Suvi") da settembre 2017 a supporto dei consulenti interni.

(*) IF è il principale assicuratore P&C dell'area finlandese, con oltre 3,7 milioni di clienti nei paesi nordici e baltici.

Vengono utilizzati per rispondere a domande frequenti e generali, fornire un servizio a più clienti contemporaneamente, garantire la funzionalità h 24/7 g., il tutto in tempi più rapidi. L'introduzione dei chatbot ha comportato la nascita di una nuova figura professionale, il chatbot whisperer, dedicato all'80-90% allo sviluppo dell'assistente virtuale e soltanto al 20-10% allo svolgimento del tradizionale "servizio al cliente".

L'attività manutentiva connessa al chatbot prevede una costante analisi dei feedback e delle conversazioni, la correzione delle risposte errate, lo sviluppo dei contesti delle risposte (volte a soddisfare le aspettative dei clienti) e la creazione di sempre nuovi contenuti.

Per quanto riguarda le iniziative della Commissione Europea in ambito I.A., Martin Ulrich (DG CNECT, Unità 2) ha illustrato il quadro di riferimento.

Ad aprile 2018 è stata pubblicata la Strategia Europea per l'IA, che mira ad aumentare gli investimenti pubblici e privati di almeno 20 miliardi di euro all'anno nel prossimo decennio, rendendo disponibili un maggior numero di dati, promuovendo talenti e garantendo la fiducia dei cittadini e degli operatori nelle tecnologie.

A giugno 2018 la Commissione ha istituito un gruppo di esperti di alto livello, di cui fanno parte 52 soggetti indipendenti in rappresentanza del mondo accademico, dell'industria e della società civile.

A dicembre 2018 tale panel ha pubblicato un primo progetto di orientamenti etici, accompagnato successivamente da una consultazione delle parti interessate e da riunioni con i rappresentanti degli Stati membri per raccoglierne le osservazioni. Queste ultime attività hanno fatto seguito al piano coordinato con gli Stati membri per promuovere lo sviluppo e l'utilizzo dell'IA in Europa, piano presentato anch'esso nel dicembre 2018.

Ad aprile 2019, la Commissione Europea ha presentato la versione definitiva delle linee guida etiche per un'IA affidabile, predisposta dal Gruppo di esperti di alto livello, che sarà sottoposta ad una fase "pilota" (giugno- dicembre 2019). In questi sei mesi quindi, istituzioni, università, aziende, sono chiamate ad aderire al test (aperto e libero) che consiste nell'applicare nella pratica i sette principi basilari individuati dal gruppo di esperti e nel seguire le linee guida operative indicate nel list assessment (**).

In seguito, il gruppo di esperti potrà vagliare la sperimentazione, valutando se la griglia dei principi reggerà all'impatto della progettazione e della produzione di software e piattaforme che utilizzano questa tecnologia e, quindi, decidere la sostenibilità operativa delle linee guida e/o modificarle.

In estrema sintesi, la Commissione sta adottando un approccio in tre fasi: definizione dei requisiti chiave per un'intelligenza artificiale affidabile; avvio di una fase pilota su vasta scala per il feedback delle parti interessate; elaborazione di un consenso internazionale per un'intelligenza artificiale umano-centrica.

(**) I sette elementi essenziali del list assessment riguardano:

La consapevolezza e la supervisione umana: le soluzioni di Intelligenza Artificiale dovrebbero consentire una società equa sostenendo la consapevolezza umana e i diritti fondamentali e non diminuire, limitare o fuorviare l'autonomia umana.

La robustezza e la sicurezza: una IA degna di fiducia richiede che gli algoritmi siano sicuri, affidabili e robusti per affrontare errori o incoerenze durante tutte le fasi del ciclo di vita dei sistemi di Intelligenza Artificiale.

La tutela della privacy e la governance dei dati: i cittadini dovrebbero avere il pieno controllo dei propri dati. I dati che li riguardano non devono essere utilizzati per danneggiarli o discriminarli.

La trasparenza: la tracciabilità dei sistemi di IA dovrebbe essere garantita.

Nessuna diversità o discriminazione: i sistemi di IA dovrebbero considerare l'intera gamma di capacità, abilità e requisiti umani e garantire l'accessibilità.

Benessere sociale e ambientale: i sistemi di IA dovrebbero essere utilizzati per garantire benessere sociale e ambientale, ossia migliorare i cambiamenti sociali, la sostenibilità e la responsabilità ecologica.

Responsabilità: dovrebbero essere messi in atto meccanismi per garantire responsabilità e "accountability" per i sistemi di IA e le loro azioni.

A seguito delle Linee Guida Etiche sull'Intelligenza Artificiale da parte della Commissione Europea, a maggio 2019 anche l'OCSE si è espressa al riguardo.

La raccomandazione sull'intelligenza artificiale - la prima norma intergovernativa sull'argomento - è stata infatti adottata dal Consiglio dell'OCSE a livello ministeriale il 22 maggio 2019 su proposta del Comitato per la politica dell'economia digitale (CDEP). La raccomandazione mira a promuovere l'innovazione e la fiducia nell'IA, promuovendone una gestione responsabile e garantendo al tempo stesso il rispetto dei diritti umani e dei valori democratici. A complemento delle norme OCSE esistenti in settori quali la privacy, la gestione dei rischi per la sicurezza digitale e la condotta responsabile delle imprese, la raccomandazione si concentra sulle questioni specifiche dell'IA e stabilisce uno standard attuabile e sufficientemente flessibile per resistere alla prova del tempo in questo settore in rapida evoluzione.

Più specificamente, la raccomandazione comprende due sezioni sostanziali:

1. Principi per una gestione responsabile di un'IA affidabile: la prima sezione stabilisce cinque principi complementari rilevanti per tutte le parti interessate: i) crescita inclusiva, sviluppo sostenibile e benessere; ii) valori umani e correttezza; iii) trasparenza; iv) solidità e sicurezza; v) responsabilità. Questa sezione invita inoltre gli attori dell'intelligenza artificiale a promuovere e attuare questi principi secondo i loro ruoli.
2. Politiche nazionali e cooperazione internazionale per un'IA affidabile: coerentemente con i cinque principi di cui sopra, questa sezione fornisce cinque raccomandazioni (ai Membri e non Membri che hanno aderito al progetto di Raccomandazione) da implementare nelle loro politiche nazionali e nella cooperazione internazionale: i) investire nella ricerca e sviluppo dell'IA; ii) promuovere un ecosistema digitale per l'IA; iii) creare un ambiente politico favorevole all'IA; iv) costruire capacità umane e prepararsi alla trasformazione del mercato del lavoro; v) cooperazione internazionale per un'IA affidabile.

L'attività del Gruppo di lavoro ISSDC è proseguita affrontando il tema Brexit.

Sulla base delle risultanze di uno studio commissionato dal governo irlandese a Copenhagen Economics sui possibili impatti a seguito del cambiamento delle relazioni commerciali in caso di Brexit, si evidenzia che entro il 2030 le esportazioni totali irlandesi di beni e servizi saranno inferiori del 3,3% in caso di soft Brexit e del 7,7% in caso di hard Brexit. La Brexit avrà impatti negativi sull'economia irlandese in tutti gli scenari analizzati: sugli scambi commerciali, sulla produzione e sul PIL nel suo complesso.

La dipendenza dell'Irlanda dal commercio con il Regno Unito è significativa, sia in termini di esportazioni (37 miliardi di euro) che di importazioni (31 miliardi di euro).

Oltre il 40% dei prodotti agroalimentari è destinato al Regno Unito (con punte che raggiungono il 90% in specifici settori merceologici), mentre più della metà delle importazioni di carburante è di provenienza britannica. Sempre nell'ambito della bilancia commerciale, si sottolinea ad esempio che il turismo proveniente dal Regno Unito rappresenta un terzo del totale.

Nel contesto economico irlandese, i servizi finanziari rivestono un ruolo chiave (corrispondente all'8% del valore aggiunto lordo, a fronte del 4,5% medio dei Paesi della zona euro), occupando circa 90.000 persone, di cui 20-25.000 in ambito assicurativo. Considerando l'importanza e le dimensioni di questo comparto, si nutrono serie preoccupazioni per la vulnerabilità del settore assicurativo e la probabile perdita di posti di lavoro.

Una Brexit No Deal con il ripristino della frontiera, rischia di compromettere l'ampia integrazione economica che si è sviluppata tra Irlanda e Irlanda del Nord. Il governo britannico ha già annunciato che non sarà più possibile per le persone nate in Irlanda del Nord avere la doppia cittadinanza, facendo venir meno uno dei punti chiave alla base dell'Accordo del Venerdì Santo.

L'attuale incertezza connessa alla Brexit sta avendo gravi ripercussioni sul tessuto economico e sociale di tutta l'isola. Con particolare riferimento ai diritti dei lavoratori, i colleghi irlandesi ricordano la dichiarazione di Oliver Roethig (Segretario Regionale di UNI Europa):

"UNI Europa e l'intero movimento sindacale europeo chiedono le migliori condizioni possibili per i lavoratori di entrambe le sponde della Manica, in particolare in termini di mantenimento dei diritti sociali,

occupazionali e della libera circolazione dei lavoratori nell'UE. I lavoratori e i cittadini - nel Regno Unito e nel resto dell'UE - non devono pagare il prezzo della Brexit".

Anche la CES ha espresso profonda preoccupazione al riguardo. Qualora con la Brexit i diritti dei lavoratori non fossero adeguatamente rispettati, le conseguenze negative ricadrebbero non soltanto sui lavoratori del Regno Unito, ma si ripercuoterebbero sui diritti dei lavoratori dei 27 Paesi dell'Unione e dei 30 dello Spazio Economico Europeo. Se nel futuro partenariato tra UE e Regno Unito questa tematica non dovesse essere affrontata seriamente, si potrebbe scatenare una corsa al ribasso e il dumping sociale sul mercato del lavoro europeo nella sua globalità.

E' opportuno ricordare che attualmente operano con il Regno Unito più di 700 multinazionali che hanno costituito un CAE o che hanno adottato lo Statuto della SE. Circa 2.400 rappresentanti dei lavoratori britannici nei CAE e SE si interrogano sul proprio futuro, così come è ancora un aspetto controverso la situazione dei 140 CAE e SE di matrice britannica.

La solidarietà transazionale, promossa nel corso degli anni nell'ambito dei CAE e SE, deve ulteriormente rafforzarsi affinché le multinazionali non si servano della Brexit come alibi per mettere a rischio o ridurre i diritti dei lavoratori e le condizioni di lavoro.

Secondo UNI Europa Finance i membri dei CAE britannici devono rimanere membri a pieno titolo, indipendentemente dall'accordo finale (o dal mancato accordo) sulla Brexit, senza che gli stessi vengano esclusi o che il loro ruolo venga sminuito a quello di meri osservatori.

Dal punto di vista datoriale, le priorità per Insurance Europe con riferimento alla Brexit si possono sintetizzare su tre aree:

- 1) continuità contrattuale – nell'ambito dell'Unione Europea, i cittadini del Regno Unito possono sottoscrivere polizze assicurative collocate dagli altri membri comunitari e viceversa. Qualora il Regno Unito dovesse lasciare l'Unione Europea senza un accordo, è possibile che le polizze esistenti non possano essere più valide, causando criticità per gli assicurati (ad esempio in caso di sinistro);
- 2) dati personali - a seguito dell'uscita dall'Unione Europea, il trasferimento dei dati personali dall'UE/SEE al Regno Unito non sarà più consentito. Ciò potrebbe avere ricadute sui consumatori in quanto le Compagnie potrebbero non essere in grado di condividere le informazioni sui clienti (anche in questo caso, si potrebbero riscontrare criticità in fase di sinistro).
- 3) spostamenti e circolazione - se il Regno Unito dovesse uscire dall'Unione senza un accordo, ci potrebbero essere ripercussioni sugli spostamenti e la circolazione dei cittadini tra UK e l'UE-27. Nell'ambito dell'assicurazione Auto, gli assicurati del Regno Unito alla guida del proprio veicolo nei paesi dell'Unione (e viceversa) potrebbero dover sottoscrivere una copertura aggiuntiva con contestuale Carta Verde (il certificato internazionale che attesta la copertura di Responsabilità Civile del veicolo).

La Tessera Europea di Assicurazione Malattia (EHIC – European Health Insurance Card) non sarà più riconosciuta dal Regno Unito e viceversa, pertanto i viaggiatori privi di un'adeguata copertura assicurativa potrebbero dover pagare l'intero costo dei servizi sanitari necessari durante il viaggio.

Anche in merito all'assicurazione Viaggi, quando il Regno Unito non farà più parte dell'Unione o dello Spazio Economico Europeo, i viaggiatori europei con polizze sottoscritte in UE o in ambito SEE non saranno più coperti (e viceversa).

A conclusione della giornata, il gruppo di lavoro ha convenuto sulla base del calendario delle attività e relativo cronoprogramma per il biennio 2019-2020, di concentrarsi principalmente sui temi dell'Intelligenza Artificiale e della Diversità con l'intento di giungere entro la fine del 2020 alla definizione di due dichiarazioni congiunte.