

Genertel compie un passo significativo nel percorso verso l'innovazione tecnologica, siglando il primo accordo all'interno del Gruppo Generali dedicato all'introduzione dell'intelligenza artificiale.

L'intesa, frutto di mesi di confronto, definisce per la prima volta nel settore assicurativo un perimetro chiaro, condiviso e regolamentato sull'uso dell'IA a supporto delle attività dei lavoratori.

Il nuovo software potrà affiancare in modo operativo il Call Center, offrendo assistenza in tempo reale agli operatori, trascrivendo e sintetizzando le conversazioni, classificando le email, gestendo chatbot e voicebot, oltre a facilitare l'analisi delle interazioni con i clienti.

Tra i principi cardine dell'accordo spiccano la tutela dell'autonomia decisionale umana, il divieto di impiego dell'IA per finalità disciplinari o per la valutazione delle performance, e l'esclusione di qualsiasi forma di controllo a distanza, nel pieno rispetto dello Statuto dei Lavoratori (L. 300/1970), del GDPR, dell'AI Act europeo e delle più recenti linee guida di Gruppo.

Grande attenzione è riservata anche alla protezione dei dati: le voci e le informazioni sensibili saranno anonimizzate tramite tecniche di voice morphing, con una conservazione limitata a 12 mesi e l'accesso consentito solo a personale autorizzato. È stata inoltre esclusa la possibilità di effettuare sentiment analysis, considerata non conforme alle direttive europee.

L'accordo prevede infine verifiche periodiche congiunte e la possibilità di aggiornamenti, così da adeguare il perimetro alle evoluzioni normative e tecnologiche future.