

smartagency.cloud

Trasparenza sull'uso dell'intelligenza artificiale

Informazioni per l'intermediario e per i suoi collaboratori

Versione 1.0 · 22 settembre 2026 · 2000net S.r.l.

Il quadro normativo, in breve

Il Regolamento (UE) 2024/1689, noto come AI Act, è la prima disciplina organica sull'intelligenza artificiale. Dal 2 agosto 2026 si applicano gli obblighi a carico di fornitori e utilizzatori. L'intermediario assicurativo è di norma un utilizzatore, e il suo compito principale è la trasparenza: far sapere al cliente se sta interagendo con un sistema automatizzato e se un contenuto è stato prodotto con l'intelligenza artificiale.

I sistemi destinati alla valutazione dei rischi e alla determinazione dei prezzi in ambito vita e salute rientrano fra quelli ad alto rischio: i relativi adempimenti decorrono dal 2 dicembre 2027 e ricadono sulle compagnie. La Legge 132/2025 ha inoltre chiarito che i sistemi di intelligenza artificiale utilizzati dai professionisti sono un supporto operativo e non possono sostituire la competenza umana.

SmartAgency è progettata su questo principio: produce elaborati che l'intermediario può sempre riesaminare, modificare e validare prima di utilizzarli. Non sono previste funzioni che svolgano attività professionali senza il suo intervento.

Che cosa deve fare l'intermediario

- 1. Verificare e validare.** Ogni questionario, comparazione, raccomandazione, analisi o testo generato dalla Piattaforma va riesaminato prima dell'uso. La verifica non può essere una formalità: il risultato deve poter essere modificato e fatto proprio.
- 2. Informare il cliente.** Quando il cliente riceve un contenuto prodotto con l'intelligenza artificiale, o interagisce con una funzione automatizzata, deve poterlo sapere. La Piattaforma fornisce gli strumenti tecnici; l'informativa al cliente resta del titolare del trattamento.
- 3. Minimizzare i dati.** Vanno inseriti solo i dati necessari. I documenti vanno verificati prima del caricamento, evitando dati sulla salute o altre categorie particolari non indispensabili. Nella modalità vocale non vanno pronunciati nomi, codici fiscali o altri dati identificativi.
- 4. Attenersi alle condizioni d'uso.** Un utilizzo difforme dalle istruzioni del fornitore può far assumere all'utilizzatore la qualifica di fornitore, con i relativi obblighi. Eventuali impieghi non previsti vanno concordati preventivamente.
- 5. Formare i collaboratori.** Chi utilizza le funzioni di intelligenza artificiale deve disporre di un livello di informazione adeguato al proprio ruolo. 2000net mette a disposizione i materiali formativi attraverso l'Academy.

Che cosa garantisce SmartAgency

- 1. Supporto, mai sostituzione.** Ogni elaborato è riesaminabile, modificabile e validabile. Non sono previste decisioni interamente automatizzate che producano effetti giuridici sulle persone.
- 2. Trasparenza sui limiti.** I risultati sono generati da processi probabilistici e possono contenere errori: la Piattaforma lo dichiara e segnala le modalità che operano con presidi diversi, come la conversazione vocale in tempo reale.
- 3. Protezione dei dati nei flussi AI.** Nei flussi testuali e documentali i dati identificativi sono sostituiti con segnaposto prima dell'invio ai modelli e ricomposti nella risposta. L'elaborazione avviene su infrastruttura enterprise nell'Unione Europea, con divieto contrattuale di riutilizzo dei contenuti per l'addestramento.
- 4. Separazione e tracciabilità.** I dati di ciascuna agenzia sono segregati; accessi ed elaborazioni sono registrati. La Piattaforma è ospitata in Italia e opera nel quadro di un sistema di gestione certificato ISO/IEC 27001.
- 5. Documentazione aggiornata.** Descrizione dei servizi, processo di offuscamento, misure di sicurezza, policy di utilizzo e livelli di servizio sono pubblicati e versionati, con comunicazione preventiva delle modifiche.

La conversazione vocale

Nella modalità vocale in tempo reale la sostituzione preventiva dei dati identificativi non è tecnicamente applicabile: la voce raggiunge il modello così come viene pronunciata. Per questo la funzione è attivata dall'amministratore dell'agenzia, ogni utente accetta un avviso dedicato al primo utilizzo e vale il divieto di pronunciare dati identificativi o dati relativi alla salute. La modalità non è destinata alla trattazione di sinistri e perizie.

Riferimenti

Il presente documento ha finalità informativa e non sostituisce le Condizioni Generali di Contratto, l'Accordo sul trattamento dei dati personali e la Documentazione contrattuale pubblicata, cui si rinvia per la disciplina completa. Per chiarimenti: privacy@pec.2000net.it.