



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

UEA – Codice Etico AI

Sull'uso dell'Intelligenza Artificiale Generativa

Premessa

Nella mia qualità di associato all'Unione Europea Assicuratori, riconosco che l'intelligenza artificiale generativa può contribuire al miglioramento del servizio assicurativo, alla riduzione dei tempi operativi, alla maggiore efficacia dell'analisi e della comunicazione, nonché alla crescita professionale delle persone.

Riconosco tuttavia che l'intelligenza artificiale non sostituisce la responsabilità morale, professionale e giuridica dell'agente, del consulente, del collaboratore o dell'organizzazione che la utilizza. Essa deve rimanere uno strumento al servizio della persona, della clientela, della collettività e della dignità professionale.

Il presente Addendum si collega al Codice Morale UEA originario, che afferma il lavoro assicurativo come servizio reso alla collettività, fondato sulla qualità del servizio, sulla corretta illustrazione dei diritti e degli obblighi contrattuali, sul segreto professionale e sulla lealtà verso clienti, compagnie, colleghi e collaboratori.

Milano, 9 settembre 2026



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

Articolo 1 – Centralità della persona

Mi impegno a utilizzare l'intelligenza artificiale generativa come strumento di supporto, mai come sostituto della persona, della relazione fiduciaria e della responsabilità professionale.

Ogni decisione che incida sui diritti, sugli interessi, sulle aspettative o sulla posizione assicurativa del cliente deve restare sotto il controllo umano consapevole, competente e responsabile.

L'intelligenza artificiale può assistere nell'analisi, nella sintesi, nella redazione, nella ricerca, nella comparazione e nell'organizzazione delle informazioni, ma non può sostituire il giudizio professionale, l'ascolto delle esigenze del cliente e la valutazione prudente del caso concreto.

Articolo 2 – Servizio alla collettività e miglioramento della qualità

Utilizzo l'intelligenza artificiale generativa per rendere il mio lavoro più efficace, più tempestivo e più utile alla clientela, coerentemente con il principio originario secondo cui il lavoro assicurativo è un servizio reso alla collettività.

Mi impegno a impiegare tali strumenti per ridurre attività ripetitive, migliorare la chiarezza delle comunicazioni, agevolare la comprensione dei contratti e rafforzare la qualità del servizio, senza ridurre l'attenzione personale dovuta al cliente.

Articolo 3 – Responsabilità professionale non delegabile

Ogni contenuto, analisi, proposta, comunicazione, sintesi o documento prodotto con l'ausilio dell'intelligenza artificiale resta sotto la mia responsabilità.

Mi impegno a verificare l'esattezza, la completezza, l'aggiornamento, la pertinenza e la correttezza di quanto generato dall'intelligenza artificiale prima di utilizzarlo nei rapporti con clienti, compagnie, colleghi, collaboratori, autorità o terzi.

Non attribuisco all'intelligenza artificiale autorità, competenza o neutralità che essa non possiede. Non presento come certo, verificato o definitivo un risultato generato automaticamente senza adeguata revisione umana.



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

Articolo 4 – Tutela della libertà, della dignità e dei diritti della persona

Mi impegno a non utilizzare sistemi di intelligenza artificiale generativa in modo tale da comprimere la libertà di scelta del cliente, manipolarne il comportamento, sfruttarne vulnerabilità, condizionarne indebitamente le decisioni o generare trattamenti ingiusti.

Ogni uso dell'intelligenza artificiale deve rispettare la dignità della persona, l'eguaglianza dei diritti e il principio di non discriminazione.

Articolo 5 – Privacy, riservatezza e segreto professionale

Ribadisco che tutte le notizie acquisite riguardanti l'attività, la vita personale, patrimoniale, familiare, sanitaria, professionale o assicurativa dei clienti sono soggette al più rigoroso segreto professionale, come previsto dal Codice Morale originario.

Mi impegno pertanto a non inserire in strumenti di intelligenza artificiale generativa dati personali, dati sensibili, dati assicurativi, informazioni riservate, documenti contrattuali, sinistri, condizioni economiche, dati sanitari o informazioni identificabili, salvo che ciò avvenga nel pieno rispetto della normativa applicabile, con strumenti autorizzati, adeguate basi giuridiche, misure di sicurezza, istruzioni organizzative e garanzie contrattuali idonee.

Articolo 6 – Riservatezza dei dati negli strumenti di intelligenza artificiale

Mi impegno a utilizzare esclusivamente strumenti di intelligenza artificiale che trattino i dati nel pieno rispetto della riservatezza, della protezione dei dati personali, del segreto professionale e delle finalità per cui tali dati sono stati raccolti.

Gli strumenti di intelligenza artificiale adottati devono garantire che i dati inseriti, elaborati o generati non siano utilizzati impropriamente, non siano comunicati a soggetti non autorizzati, non siano conservati oltre il tempo necessario e non siano impiegati per addestrare, migliorare o alimentare modelli esterni senza una base giuridica idonea, adeguata informazione agli interessati e specifiche garanzie contrattuali, tecniche e organizzative.

Mi impegno a verificare, prima dell'utilizzo, che tali strumenti offrano adeguate garanzie di sicurezza, tracciabilità, controllo degli accessi, riservatezza, cancellazione o anonimizzazione dei dati, nonché conformità alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati.



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

L'intelligenza artificiale deve operare sui dati secondo principi di necessità, proporzionalità, minimizzazione, integrità, riservatezza e responsabilizzazione. Nessun vantaggio di efficienza può giustificare un uso dei dati contrario alla fiducia del cliente, alla dignità della persona o agli obblighi professionali dell'associato UEA.

Articolo 7 – Trasparenza verso il cliente

Mi impegno a informare il cliente, con linguaggio chiaro e comprensibile, quando l'intelligenza artificiale generativa è utilizzata in modo significativo nella predisposizione di contenuti, analisi, sintesi, simulazioni, comunicazioni o materiali che lo riguardano.

La trasparenza non deve essere un adempimento formale, ma uno strumento di fiducia. Il cliente deve poter comprendere quando sta ricevendo un contenuto assistito dall'IA, quale sia il ruolo del professionista e quali verifiche umane siano state effettuate.

Articolo 8 – Correttezza informativa e divieto di deformazione artificiosa

Mi impegno a non utilizzare l'intelligenza artificiale generativa per produrre comunicazioni ingannevoli, ambigue, manipolative, eccessivamente persuasive, non verificabili o tali da alterare la reale consistenza del servizio assicurativo.

Rinuncio a ogni uso dell'IA che possa deformare artificialmente il significato di garanzie, esclusioni, limiti, franchigie, premi, obblighi, diritti, rischi, prestazioni o condizioni contrattuali.

Articolo 9 – Non discriminazione e controllo dei bias

Mi impegno a vigilare affinché l'uso dell'intelligenza artificiale non produca, rafforzi o giustifichi discriminazioni dirette o indirette nei confronti di persone o gruppi.

Particolare attenzione deve essere posta a dati, criteri, output o raccomandazioni che possano generare effetti discriminatori in base a età, genere, origine, condizione economica, salute, disabilità, lingua, religione, opinioni, provenienza geografica o altra condizione personale o sociale.

Articolo 10 – Supervisione umana e competenza

Mi impegno a utilizzare l'intelligenza artificiale solo entro i limiti delle mie competenze e previa adeguata formazione.

Ogni organizzazione aderente o ispirata al presente promuove alfabetizzazione, formazione e



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

aggiornamento sull'intelligenza artificiale, sui suoi limiti, sui rischi, sulla protezione dei dati, sulla sicurezza informatica, sulla correttezza professionale e sulle responsabilità dell'utilizzatore.

Articolo 11 – IA come supporto al lavoro, non sostituzione delle mansioni

Mi impegno a promuovere l'uso dell'intelligenza artificiale generativa come mezzo per valorizzare il lavoro umano, non per svuotarlo di significato.

L'IA deve aiutare le persone a raggiungere risultati con minor dispendio di tempo, maggiore precisione e migliore organizzazione, ma non deve cancellare il valore dell'esperienza, della relazione, dell'empatia, della responsabilità e della professionalità.

Ogni introduzione di strumenti di IA nel contesto lavorativo deve essere accompagnata da informazione, formazione, coinvolgimento e tutela dei collaboratori, affinché la tecnologia sia occasione di crescita e non di sostituzione impropria.

Articolo 12 – Sicurezza, tracciabilità e conservazione documentale

Mi impegno a conservare in modo ordinato, sicuro e tracciabile i documenti e i contenuti prodotti o modificati con l'ausilio dell'intelligenza artificiale, quando essi abbiano rilevanza professionale, contrattuale, organizzativa, probatoria o amministrativa.

I documenti informatici devono essere gestiti in modo da garantirne integrità, immutabilità, disponibilità, riservatezza e corretta conservazione.

Articolo 13 – Valutazione dei rischi

Prima di adottare o utilizzare in modo stabile strumenti di intelligenza artificiale generativa, mi impegno a valutarne finalità, benefici, limiti, rischi, impatti sulla clientela, impatti sui collaboratori, sicurezza, protezione dei dati e conformità normativa.



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

Articolo 14 – Divieto di uso improprio

Mi impegno a non utilizzare l'intelligenza artificiale generativa per:

1. creare contenuti falsi, ingannevoli o manipolativi;
2. simulare identità, consenso, volontà o dichiarazioni di clienti, colleghi, compagnie o terzi;
3. alterare documenti, prove, comunicazioni o registrazioni;
4. aggirare controlli, procedure, obblighi normativi o responsabilità professionali;
5. produrre valutazioni assicurative non verificate;
6. trattare dati personali o riservati in ambienti non autorizzati;
7. automatizzare decisioni rilevanti per il cliente senza adeguato intervento umano;
8. sostituire la consulenza professionale con risposte automatiche non controllate;
9. generare discriminazioni, esclusioni o trattamenti ingiusti;
10. danneggiare il prestigio della professione assicurativa.

Articolo 15 – Rapporti con le compagnie

Mi impegno a richiedere alle compagnie, ai fornitori tecnologici e ai partner l'adozione di strumenti di intelligenza artificiale conformi alla legge, sicuri, trasparenti, controllabili e rispettosi dei diritti della clientela.

Mi opporrò con fermezza a scelte tecnologiche che possano ledere gli interessi dei clienti, il prestigio professionale degli associati, la dignità della categoria o la correttezza del servizio assicurativo, in continuità con il Codice Morale UEA.

Articolo 16 – Rapporti con colleghi e collaboratori

Nei confronti dei colleghi e dei collaboratori, mi impegno a utilizzare l'intelligenza artificiale in modo leale, trasparente e rispettoso.

Non userò strumenti di IA per appropriarmi indebitamente del lavoro altrui, screditare colleghi, generare comunicazioni scorrette, alterare relazioni professionali o produrre vantaggi contrari alla dignità della professione.



UNIONE EUROPEA ASSICURATORI

Mi impegno a non utilizzare l'intelligenza artificiale per discriminare collaboratori, dipendenti o colleghi, né per valutarli, classificarli, penalizzarli o escluderli sulla base di criteri automatizzati, opachi, ingiusti o non verificati.

Mi impegno altresì a non utilizzare l'intelligenza artificiale come strumento di sostituzione impropria dei collaboratori, ma come supporto alla loro attività, alla loro crescita professionale, alla qualità del lavoro e alla migliore organizzazione delle mansioni.

Ogni collaboratore deve essere formato e reso consapevole delle regole di utilizzo dell'IA, dei limiti degli strumenti, dei rischi di errore, delle cautele sulla privacy e degli obblighi di segreto professionale.

Articolo 17 – Sostenibilità e proporzionalità

Mi impegno a utilizzare l'intelligenza artificiale generativa secondo criteri di sostenibilità, proporzionalità e necessità.

L'IA deve essere impiegata quando apporta un reale beneficio al servizio, alla qualità, alla sicurezza, alla comprensione o all'efficienza. Eviterò usi superflui, eccessivi o sproporzionati rispetto alla finalità perseguita.

Articolo 18 – Proprietà intellettuale e rispetto delle fonti

Mi impegno a rispettare il diritto d'autore, la proprietà intellettuale, i diritti morali e materiali degli autori, nonché la corretta attribuzione delle fonti.

Non presenterò come integralmente mio un contenuto generato o rielaborato dall'intelligenza artificiale quando ciò possa indurre in errore. Non userò l'IA per copiare, alterare o sfruttare indebitamente opere, documenti, materiali formativi, testi, immagini, banche dati o contenuti di terzi.



Articolo 19 – Governance interna

Il mio operato e quella della mia impresa agenzia nell'utilizzo dell'intelligenza artificiale generativa opera con regole interne chiare, comprendenti almeno:

- strumenti autorizzati e strumenti vietati;
- categorie di dati che possono o non possono essere inserite;
- procedure di verifica umana;
- obblighi di tracciabilità e conservazione;
- ruoli e responsabilità;
- criteri di sicurezza informatica;
- modalità di informazione a clienti e collaboratori;
- formazione periodica;
- gestione degli incidenti, degli errori e degli output dannosi.

Articolo 20 – Doveri di aggiornamento

Mi impegno a mantenere aggiornate le mie conoscenze sull'intelligenza artificiale, sulle sue evoluzioni, sui suoi rischi e sulle norme applicabili.

L'etica professionale nell'uso dell'IA non è statica: richiede attenzione continua, capacità critica, confronto con colleghi, esperti, autorità, compagnie e portatori di interesse.

Articolo 21 – Clausola morale finale

L'intelligenza artificiale generativa deve essere utilizzata per rendere più umano, più chiaro, più responsabile e più accessibile il servizio assicurativo.

Ogni utilizzo che riduca la persona a dato, il cliente a profilo, il collaboratore a funzione sostituibile o la professione a mera automazione è contrario allo spirito del Codice Morale UEA.

Mi impegno pertanto a fare dell'intelligenza artificiale uno strumento di progresso, mai di deresponsabilizzazione; uno strumento di servizio, mai di manipolazione; uno strumento di efficienza, mai di sostituzione della dignità professionale e umana.