

REGIONE AUTONOMA TRENINO-ALTO ADIGE/SÜDTIROL
AUTONOME REGION TRENTINO-SÜDTIROL
REGION AUTONÓMA TRENTIN-SÜDTIROL

Assessore alla previdenza e all'ordinamento delle APS
Assessor für Vorsorge und für die Ordnung der ÖBPB

Numero di protocollo e data di registrazione associati al documento come metadato (DPCM 3.12.2013, art. 20). Verificare l'oggetto della PEC o i files allegati alla medesima.

Protokollnummer und Registrierungsdatum sind dem Dokument als Metadaten zugeordnet (Dekret des Präsidenten des Ministerrates vom 3.12.2013, Art. 20). Gegenstand der zertifizierten E-Mail bzw. beigefügte Dateien überprüfen

Gent.mi Signori

Zeno Oberkofler
Brigitte Foppa
Madeleine Rohrer
Lucia Coppola

Consiglieri regionali

LORO SEDE

e, p.c.

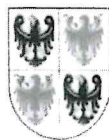
Preg.mo Signor
ROBERTO PACCHER
Presidente del Consiglio regionale
SEDE

Preg.mo Signor
KOMPATSCHER ARNO
Presidente della Regione autonoma
Trentino-Alto Adige/Südtirol
SEDE

Oggetto: risposta all'interrogazione n. **142/XVII** di data **15/07/2025**

In relazione all'interrogazione n. 142/XVII "Utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale per la gestione delle e-mail presso Pensplan", presentata il 15/07/2025 dai Consiglieri regionali Zeno Oberkofler, Brigitte Foppa, Madeleine Rohrer e Lucia Coppola al Presidente del Consiglio Regionale della Regione autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol (a seguire, per brevità, "Regione"), si fornisce risposta scritta alle istanze formulate (di seguito riportate), di competenza di Pensplan Centrum S.p.A. (a seguire, per brevità, "Pensplan Centrum"):

- Pensplan svolge un ruolo centrale nella consulenza e nella gestione dei Fondi Pensione complementari per i cittadini della nostra regione. Negli ultimi anni, la digitalizzazione e l'introduzione di sistemi di intelligenza artificiale (AI) stanno trasformando anche le modalità



di interazione con l'utenza. Per questo motivo, si interroga la Giunta regionale per sapere:

1. Quale sistema di intelligenza artificiale viene attualmente utilizzato da Pensplan per la risposta automatica alle e-mail in arrivo?
2. Con quali criteri e secondo quale procedura è stato scelto il sistema di intelligenza artificiale utilizzato da Pensplan?
3. Quali misure di sicurezza informatica e protezione dei dati personali sono state adottate per garantire la riservatezza delle informazioni trattate dal sistema di intelligenza artificiale?
4. Quale è il costo annuale per l'acquisto, l'implementazione e la gestione del sistema di intelligenza artificiale presso Pensplan?
5. In che modo viene monitorata la qualità delle risposte fornite dal sistema?
6. L'introduzione del sistema di intelligenza artificiale ha comportato una riduzione dei tempi di risposta alle e-mail o un miglioramento della qualità del servizio agli utenti?
7. È previsto un piano di formazione per il personale di Pensplan per l'utilizzo e la gestione del sistema di intelligenza artificiale?
8. Si sta valutando di utilizzare l'AI anche in altri ambiti? Se sì, quali?

Con riferimento all'istanza n. 1: "Quale sistema di intelligenza artificiale viene attualmente utilizzato da Pensplan per la risposta automatica alle e-mail in arrivo?", si evidenzia che presso Pensplan Centrum non è, attualmente, utilizzato un sistema di intelligenza artificiale per la risposta automatica alle e-mail in arrivo.

Con riferimento all'istanza n. 2: "Con quali criteri e secondo quale procedura è stato scelto il sistema di intelligenza artificiale utilizzato da Pensplan?", si rimanda per intero a quanto esposto al punto 1.

Con riferimento all'istanza n. 3: "Quali misure di sicurezza informatica e protezione dei dati personali sono state adottate per garantire la riservatezza delle informazioni trattate dal sistema di intelligenza artificiale", si rimanda per intero a quanto esposto al punto 1.

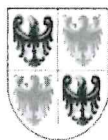
Con riferimento all'istanza n. 4: "Quale è il costo annuale per l'acquisto, l'implementazione e la gestione del sistema di intelligenza artificiale presso Pensplan?", si rimanda per intero a quanto innanzi esposto al punto 1.

Con riferimento all'istanza n. 5: "In che modo viene monitorata la qualità delle risposte fornite dal sistema?", si rimanda per intero a quanto esposto al punto 1.

Con riferimento all'istanza n. 6: "L'introduzione del sistema di intelligenza artificiale ha comportato una riduzione dei tempi di risposta alle e-mail o un miglioramento della qualità del servizio agli utenti?", si rimanda per intero a quanto esposto al punto 1.

Con riferimento all'istanza n. 7: "È previsto un piano di formazione per il personale di Pensplan per l'utilizzo e la gestione del sistema di intelligenza artificiale?", si evidenzia che il Regolamento (UE) n. 2024/1689 prevede, in via generale all'art. 4, che: «I fornitori [dei sistemi di intelligenza artificiale-IA] e i deployer [ovvero i singoli utilizzatori] dei sistemi di IA adottano misure per garantire nella misura del possibile un livello sufficiente di alfabetizzazione in materia di IA del loro personale nonché di qualsiasi altra persona che si occupa del funzionamento e dell'utilizzo dei sistemi di IA per loro conto, prendendo in considerazione le loro conoscenze tecniche, la loro esperienza, istruzione e formazione, nonché il contesto in cui i sistemi di IA devono essere utilizzati, e tenendo conto delle persone o dei gruppi di persone su cui i sistemi di IA devono essere utilizzati.»

Pertanto, in tema di alfabetizzazione - termine che si riferisce a un'attività a cavallo tra la formazione e la sensibilizzazione - Pensplan Centrum è attualmente impegnata nelle



programmazioni di sedute formative, di carattere generale, circa l'introduzione di tali nuove tecnologie nell'ambito dell'attività lavorativa, al fine di sensibilizzare il proprio Personale a un futuro utilizzo "consapevole" e "responsabile" da tali sistemi.

Laddove, nel corso del tempo si dovesse procedere all'effettiva implementazione di sistemi di intelligenza artificiale, la Società provvederà all'erogazione della relativa formazione specifica.

Con riferimento all'istanza n. 8: "Si sta valutando di utilizzare l'AI anche in altri ambiti? Se sì, quali?", si evidenzia che Pensplan Centrum monitora costantemente la normativa di riferimento, in particolare il Regolamento (UE) 2024/1689, inclusi i relativi sviluppi attuativi e interpretativi e, parimenti, i provvedimenti dell'AGID sul tema, al fine di garantire – se il caso – un uso "aziendale" trasparente, sicuro ed etico dell'intelligenza artificiale.

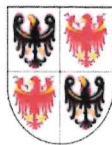
Nel rispetto di tali principi, la Società sta svolgendo valutazioni tese a identificare i possibili "casi d'uso" dei sistemi di intelligenza artificiale disponibili sul mercato, nonché le relative aree di impiego.

Più nello specifico è previsto l'utilizzo di tecnologie di intelligenza artificiale per l'implementazione di un chatbot (sistema che agevola gli utenti nel reperire alcune informazioni presenti sul sito internet della Società rispondendo automaticamente – ad esempio - ad alcuni temi tra i più richiesti, quali: orari degli sportelli informativi; informazioni circa le modalità di prenotazione di un appuntamento ...) e di uno smart call center (sistema di centralino telefonico di risposta vocale che interpreta le richieste del cittadino e fornisce, altresì, automaticamente, le risposte sui medesimi temi di cui sopra, come ad esempio, gli orari degli sportelli informativi ecc...).

In ogni caso, le effettive implementazioni di tecnologie di AI avverranno nel rispetto delle previsioni normative di riferimento, anche in merito alla formazione, alla sicurezza e all'accessibilità.

Sperando di aver fornito sufficienti ed esaurienti chiarimenti, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Carlo Daldoss



cr_taaS-04/08/2025-0002701-A - Allegato Utente 2 (A02)

REGIONE AUTONOMA TRENINO-ALTO ADIGE/SÜDTIROL
AUTONOME REGION TRENINO-SÜDTIROL
REGION AUTONÓMA TRENIN-SÜDTIROL

Assessore alla previdenza e all'ordinamento delle APSP
Assessor für Vorsorge und für die Ordnung der ÖBPB

Numero di protocollo e data di registrazione associati al documento come metadato (DPCM 3.12.2013, art. 20). Verificare l'oggetto della PEC o i files allegati alla medesima.

Protokollnummer und Registrierungsdatum sind dem Dokument als Metadaten zugeordnet (Dekret des Präsidenten des Ministerrates vom 3.12.2013, Art. 20). Gegenstand der zertifizierten E-Mail bzw. beigefügte Dateien überprüfen

An die Regionalratsabgeordneten

Zeno Oberkofler
Brigitte Foppa
Madeleine Rohrer
Lucia Coppola

u. z. K.

Herrn

ROBERTO PACCHER
Präsident des Regionalrates

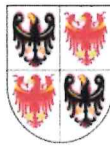
Herrn

ARNO KOMPATSCHER
Präsident der Autonomen Region
Trentino-Südtirol

Betreff: Antwort auf die Anfrage Nr. 142 /XVII

Mit Bezug auf die von den Regionalratsabgeordneten Zeno Oberkofler, Brigitte Foppa, Madeleine Rohrer und Lucia Coppola an den Präsidenten des Regionalrats der Autonomen Region Trentino-Südtirol (im Folgenden „Region“) gerichtete Anfrage Nr. 142/XVII „Einsatz von KI-Systemen zur Verwaltung von E-Mails bei Pensplan“ wird nachstehend schriftlich auf die Fragen geantwortet, soweit sie in den Zuständigkeitsbereich der Pensplan Centrum AG (im Folgenden „Pensplan Centrum“) fallen:

- Pensplan spielt in der Beratung und Verwaltung der Zusatzrentenfonds für die Bürger und Bürgerinnen unserer Region eine zentrale Rolle. In den letzten Jahren haben sich die Digitalisierung und die Einführung von KI-Systemen allmählich auch auf die Interaktion mit den Nutzern ausgewirkt. Aus diesem Grund wird die Regionalregierung befragt, um Nachstehendes in Erfahrung zu bringen:
 1. Welches KI-System wird derzeit bei Pensplan zur automatischen Beantwortung



eingehender E-Mails eingesetzt?

2. Nach welchen Kriterien und welchem Verfahren wurde das bei Pensplan eingesetzte KI-System ausgewählt?
3. Welche Maßnahmen zur IT-Sicherheit und zum Schutz personenbezogener Daten wurde ergriffen, um die Vertraulichkeit der durch das KI-System verarbeiteten Informationen zu gewährleisten?
4. Wie hoch sind die jährlichen Kosten für die Anschaffung, Implementierung und Verwaltung des KI-Systems bei Pensplan?
5. Wie wird die Qualität der vom System gelieferten Antworten überwacht?
6. Hat die Einführung des KI-Systems zu einer Verkürzung der Antwortzeiten auf E-Mails oder zu einer Verbesserung der Qualität des Dienstes für die Nutzer geführt?
7. Ist ein Schulungsplan für das Personal von Pensplan zur Nutzung und Verwaltung des KI-Systems vorgesehen?
8. Wird der Einsatz von KI auch in anderen Bereichen in Erwägung gezogen? Wenn ja, in welchen?

Zur Frage Nr. 1 „Welches KI-System wird derzeit bei Pensplan zur automatischen Beantwortung eingehender E-Mails eingesetzt?": Derzeit wird bei Pensplan Centrum kein System der künstlichen Intelligenz zur automatischen Beantwortung eingehender E-Mails verwendet.

Zur Frage Nr. 2 „Nach welchen Kriterien und welchem Verfahren wurde das bei Pensplan eingesetzte KI-System ausgewählt?": Hierzu wird auf die Ausführungen unter Punkt 1 verwiesen.

Zur Frage Nr. 3 „Welche Maßnahmen zur IT-Sicherheit und zum Schutz personenbezogener Daten wurden ergriffen, um die Vertraulichkeit der durch das KI-System verarbeiteten Informationen zu gewährleisten?": Hierzu wird auf die Ausführungen unter Punkt 1 verwiesen.

Zur Frage Nr. 4 „Wie hoch sind die jährlichen Kosten für die Anschaffung, Implementierung und Verwaltung des KI-Systems bei Pensplan?": Hierzu wird auf die Ausführungen unter Punkt 1 verwiesen.

Zur Frage Nr. 5 „Wie wird die Qualität der vom System gelieferten Antworten überwacht?": Hierzu wird auf die Ausführungen unter Punkt 1 verwiesen.

Zur Frage Nr. 6 „Hat die Einführung des KI-Systems zu einer Verkürzung der Antwortzeiten auf E-Mails oder zu einer Verbesserung der Qualität des Dienstes für die Nutzer geführt?": Hierzu wird auf die Ausführungen unter Punkt 1 verwiesen.

Zur Frage Nr. 7 „Ist ein Schulungsplan für das Personal von Pensplan zur Nutzung und Verwaltung des KI-Systems vorgesehen?": Die Verordnung (EU) Nr. 2024/1689 sieht in Artikel 4 grundsätzlich Folgendes vor: „Die Anbieter [von KI-Systemen] und Betreiber [also die einzelnen Nutzer] von KI-Systemen ergreifen Maßnahmen, um nach besten Kräften sicherzustellen, dass ihr Personal und andere Personen, die in ihrem Auftrag mit dem Betrieb und der Nutzung von KI-Systemen befasst sind, über ein ausreichendes Maß an KI-Kompetenz verfügen, wobei ihre technischen Kenntnisse, ihre Erfahrung, ihre Ausbildung und Schulung und der Kontext, in dem die KI-Systeme eingesetzt werden sollen, sowie die Personen oder Personengruppen, bei denen die KI-Systeme eingesetzt werden sollen, zu berücksichtigen sind.“ Was also die KI-Kompetenz betrifft – ein Begriff, der sowohl Schulung als auch Sensibilisierung umfasst – plant Pensplan Centrum derzeit allgemeine Schulungseinheiten, die sich mit der Einführung dieser neuen Technologien in die Arbeitsprozesse beschäftigen, um das



eigene Personal auf eine zukünftige „bewusste“ und „verantwortungsvolle“ Nutzung dieser Systeme vorzubereiten.

Sollte es zu einer tatsächlichen Implementierung von KI-Systemen kommen, wird das Unternehmen auch spezifische Schulungen dazu anbieten.

Zur Frage Nr. 8 „Wird der Einsatz von KI auch in anderen Bereichen in Erwägung gezogen? Wenn ja, in welchen?“: Pensplan Centrum verfolgt laufend die geltenden Gesetzesbestimmungen, insbesondere die Verordnung (EU) 2024/1689, sowie deren Durchführungs- und Auslegungsvorschriften, ebenso wie die einschlägigen Bestimmungen der AgID (Agenzia per l'Italia Digitale), um – gegebenenfalls – einen transparenten, sicheren und ethisch vertretbaren Einsatz von KI auf Unternehmensebene zu gewährleisten.

In Übereinstimmung mit diesen Grundsätzen bewertet das Unternehmen derzeit potenzielle Anwendungsfälle für auf dem Markt verfügbare KI-Systeme sowie deren mögliche Einsatzbereiche.

Konkret ist der Einsatz von KI-Technologien geplant:

- zur Implementierung eines Chatbots, der den Nutzern helfen soll, Informationen auf der Website des Unternehmens abzurufen, indem er automatisch häufig gestellte Fragen beantwortet (z. B. Öffnungszeiten der Informationsschalter, Terminvereinbarung usw.);
- sowie eines smarten Callcenters, also eines sprachgesteuerten Telefonsystems, das die Anliegen der Bürger und Bürgerinnen erkennt und automatisch auf häufige Fragen antwortet (wie etwa die Öffnungszeiten der Informationsschalter usw.).

In jedem Fall wird die tatsächliche Implementierung von KI-Technologien im Einklang mit den einschlägigen Gesetzesbestimmungen – auch in Bezug auf Schulung, Sicherheit und Zugänglichkeit – erfolgen.

Ich hoffe, Ihre Anfrage mit diesen Erklärungen ausreichend beantwortet zu haben und verbleibe mit freundlichen Grüßen.

Carlo Daldoss