

Grüne Fraktion - Gruppo Verde - Grupa Vērda
39100 Bozen | Silvius-Magnago-Platz 6
39100 Bolzano | Piazza Silvius Magnago, 6
T +39 0471 946455

www.gruene.bz.it | www.verdi.bz.it

GRÜNE FRAKTION im Regionalrat
GRUPPO VERDE in Consiglio Regionale
GRUPA VĒRDA tī Cunsei dala Regiun



Al Presidente del Consiglio Regionale

Utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale per la gestione delle e-mail presso Pensplan

INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA N. 142/XVII

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. Qual 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 automatico? Sono previste revisioni periodiche o interventi manuali in caso di errori?
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?

Bolzano, 09.07.2025

Cons. reg.

Zeno Oberkofler

Brigitte Foppa

Madeleine Rohrer

Lucia Coppola



CONSIGLIO REGIONALE DEL TRENTO-ALTO ADIGE REGIONALRAT TRENTINO-SÜDTIROL

XVII. Gesetzgebungsperiode – 2025

Bozen, den 9. Juli 2025

Prot. Nr. 2477/2.9.1-2025-62 RegRat
vom 15. Juli 2025

Nr. 142/XVII

An den
Präsidenten des Regionalrates
Roberto Paccher

A N F R A G E

Nutzung von KI-Anwendungen für die E-Mail-Verwaltung bei Pensplan

Pensplan spielt in der Beratung und Verwaltung der Zusatzrentenfonds für die Bürgerinnen und Bürger unserer Region eine zentrale Rolle. In den letzten Jahren haben die Digitalisierung und die Einführung von Systemen der Künstlichen Intelligenz (KI) auch die Art und Weise der Interaktion mit den Nutzern grundlegend verändert.

Aus diesem Grund

**befragen die unterfertigten Regionalratsabgeordneten die Regionalregierung,
um Folgendes zu erfahren:**

1. Welches KI-gestützte System wird derzeit von Pensplan für die automatische Beantwortung eingehender E-Mails eingesetzt?
2. Nach welchen Kriterien und laut welchem Verfahren wurde das von Pensplan genutzte KI-gestützte System ausgewählt?
3. Welche Maßnahmen der IT-Sicherheit und des Schutzes personenbezogener Daten wurden ergriffen, um die Vertraulichkeit der vom KI-gestützten System verarbeiteten Informationen zu gewährleisten?
4. Wie hoch sind die jährlichen Kosten für den Erwerb, die Implementierung und den Betrieb des KI-gestützten Systems bei Pensplan?
5. Wie wird die Qualität der vom automatischen System gelieferten Antworten überwacht?
Sind regelmäßige Überprüfungen oder manuelle Eingriffe im Falle von Fehlern vorgesehen?
6. Hat die Einführung des KI-gestützten Systems zu einer Verkürzung der Antwortzeiten auf E-Mails oder zu einer Verbesserung der Servicequalität für die Nutzer geführt?
7. Ist ein Schulungsplan für die Pensplan-Mitarbeiter zur Nutzung und Verwaltung des KI-gestützte Systems vorgesehen?
8. Wird erwogen, die KI auch in anderen Bereichen einzusetzen? Falls ja, in welchen?

Im Sinne der Geschäftsordnung wird um eine schriftliche Antwort ersucht.

Gez.: DIE REGIONALRATSABGEORDNETEN

Zeno Oberkofler

Brigitte Foppa

Madeleine Rohrer

Lucia Coppola