



L'intelligenza artificiale al servizio dei pensionati

## Con il Consulente Digitale delle Pensioni INPS riconosce i diritti inespressi

*Massimiliano D'Angelo, Direttore Centrale Tecnologia, Informatica e Innovazione di INPS: "Si fa vera innovazione solo quando i vantaggi riguardano tutti: non si tratta di introdurre tecnologie fine a se stesse, ma di creare servizi a valore aggiunto che migliorino la vita dei cittadini".*

### L'ente

Con oltre 120 anni di storia, l'INPS nasce nel 1898 con la fondazione della Cassa nazionale di previdenza per l'invalidità e per la vecchiaia degli operai, allo scopo di garantire i lavoratori. Oggi è il principale ente di previdenza italiano e un pilastro del sistema nazionale del welfare. Assicura la maggior parte dei lavoratori autonomi e dei dipendenti del settore pubblico e privato in Italia, un totale di 25,7 milioni di persone (dati 2021). Gestisce la liquidazione e il pagamento delle pensioni e delle indennità di natura previdenziale e assistenziale. Amministra inoltre la banca dati relativa al calcolo dell'ISE e dell'ISEE. L'INPS conta oggi oltre 24mila dipendenti, 35 strutture centrali e 448 strutture territoriali. Nel 2021 sono stati effettuati più di 1,2 miliardi di accessi al portale dell'Istituto.

### L'idea in breve

Il Consulente Digitale delle Pensioni è un servizio innovativo rivolto ai pensionati che agevola il riconoscimento dei diritti inespressi – ovvero le integrazioni della pensione concesse solo se esplicitamente richieste –, spesso non esercitati perché sconosciuti. Grazie ad algoritmi di intelligenza artificiale, il sistema individua e avvisa proattivamente il cittadino, lo invita a utilizzare un percorso personalizzato, semplice e intuitivo per verificare se può beneficiare di un aumento della pensione e, in caso di verifica positiva dei requisiti, lo guida a presentare la relativa domanda. Il servizio offre un primo gruppo di prestazioni previdenziali che riguardano il bonus quattordicesima, il supplemento di pensione e l'integrazione al trattamento minimo. Altre prestazioni saranno integrate già nel corso dell'anno.

Nome ente: INPS

Settore: Pubblica amministrazione, previdenza sociale

Sito web: [www.inps.it](http://www.inps.it)



## **L'innovazione per i diritti dei pensionati**

Il PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), con le risorse assegnate all'INPS da destinare a progetti di innovazione tecnologica, formazione del personale e servizi innovativi, è stato un volano per lo sviluppo del nuovo Consulente Digitale delle Pensioni. L'idea è nata dall'osservazione della grande quantità di diritti inespressi da parte dell'utenza. La normativa prevede che non possa esserci un'erogazione automatica di supplementi o integrazioni, ma deve essere il cittadino a inoltrare la richiesta del servizio. Solo dopo aver ricevuto la domanda, l'INPS può erogare. Il problema è che in molti i casi i cittadini neanche sanno di essere potenziali beneficiari di una prestazione e così quel diritto resta inespresso. In base ai risultati di un questionario condotto in provincia di Treviso, il 62,5% dei pensionati non conosceva l'esistenza della prestazione della quattordicesima, il 77% dell'integrazione al trattamento minimo, ben il 95% del supplemento di pensione. Il Consulente Digitale ha il ruolo pertanto fondamentale di avvisare l'utenza e semplificare il flusso di domanda dei pensionati. L'INPS ha sviluppato il progetto con un team interfunzionale interno, la Direzione Centrale Tecnologie Informatica e Innovazione assieme alla DC Pensioni e il supporto di aziende selezionate tramite bando. Dopo una fase di ricerca e sperimentazione, i primi servizi sono stati rilasciati ad aprile 2022.

## **Come funziona il Consulente Digitale delle Pensioni**

Il Consulente Digitale delle Pensioni analizza le posizioni che potrebbero avere diritto a una prestazione, individua i potenziali beneficiari, contatta l'utente inviando una notifica tramite MyINPS o e-mail, lo guida all'integrazione dei dati mancanti e lo affianca nella presentazione della domanda per l'aumento del proprio importo in pagamento. Non solo. Anche chi non è contattato, può rivolgersi online al Consulente Digitale e ottenere informazioni. Il servizio contiene, infatti, le risposte alle richieste più frequenti dei pensionati. È disponibile sia per gli utenti che accedono autenticandosi con le proprie credenziali, sia in modalità non autenticata. Chi accede con SPID o tramite delega dell'identità digitale, può ottenere un aiuto personalizzato in base alla propria specifica situazione. Il consulente sfrutta l'IA più moderna per l'interpretazione del linguaggio naturale e il machine learning per analizzare e valorizzare l'enorme patrimonio di dati dell'Istituto. Il servizio è in continuo aggiornamento, tramite il monitoraggio delle domande più frequenti inserite nel pannello di ricerca, l'analisi dei feedback e i successivi interventi di correzione dell'algoritmo di IA.

## **Benefici**

In un'ottica di cambiamento tecnologico, culturale e di processo, l'INPS oggi punta a offrire servizi sempre più personalizzati, proattivi, efficienti, accessibili e inclusivi, che rispondano alle nuove aspettative dei cittadini verso la Pubblica amministrazione. Grazie all'intelligenza artificiale, il Consulente Digitale permette di ampliare la platea dei beneficiari delle prestazioni, recuperando una fetta di utenti che altrimenti non avrebbe fruito di determinate erogazioni e agevolando il



riconoscimento di diritti inespressi. Il Consulente indirizza correttamente le richieste dei pensionati. Consente di offrire un servizio omogeneo a tutti gli utenti, ovunque si trovino in Italia. Riduce la pressione sui dipendenti e permette di ottimizzare le risorse interne di INPS. In più, da una parte consente all'Istituto di conoscere meglio l'utenza, dall'altra favorisce la cultura previdenziale, creando una base di conoscenza sui temi delle pensioni. Da aprile 2022 ad oggi, il Consulente Digitale ha avuto più di 356mila, accessi a fronte di circa 900mila utenti selezionati dall'IA. Le domande di supplemento inviate dai cittadini sono aumentate del 176%, quelle di quattordicesima del 30%. I feedback sono positivi, con una valutazione media del servizio di 4,4 su 5. L'INPS è già al lavoro per aumentare le prestazioni gestite tramite il Consulente, che presto affiancherà gli utenti anche nelle richieste di pensione supplementare e di maggiorazioni sociali.