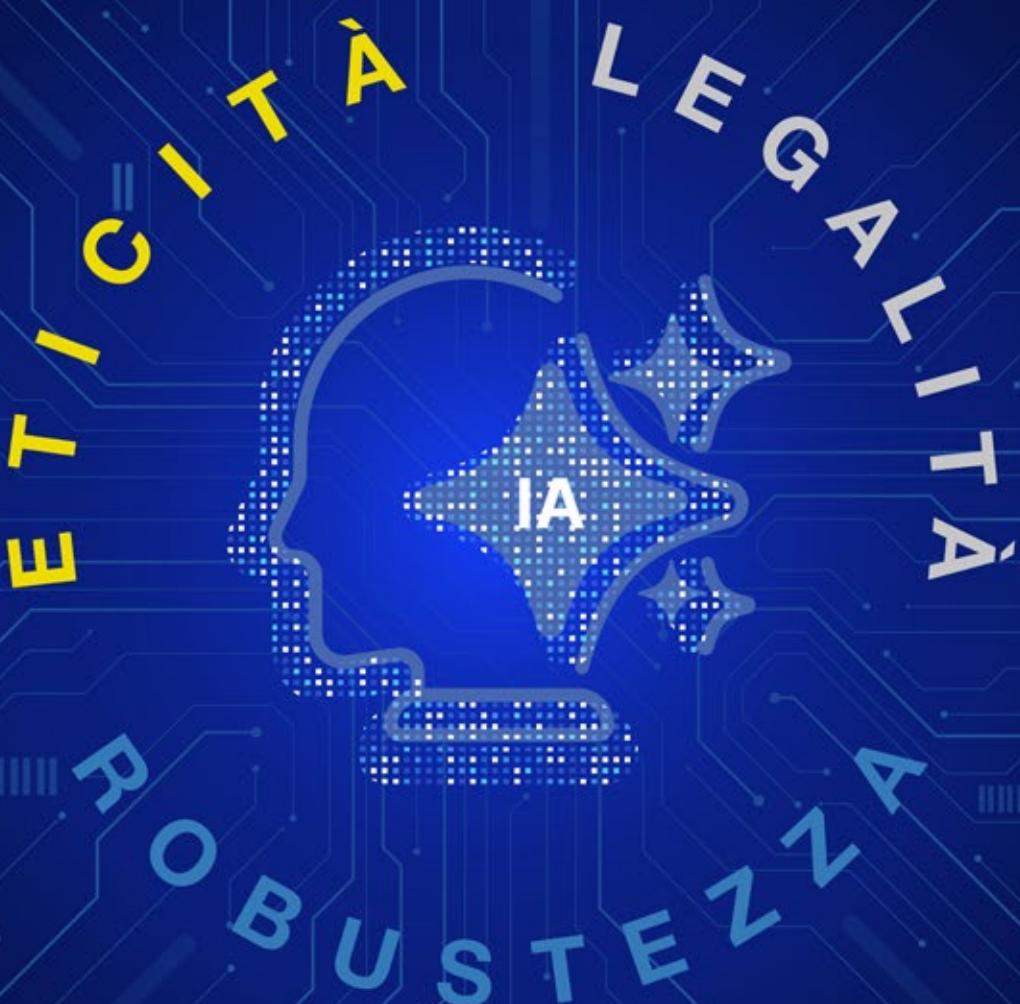


MANIFESTO PER UN USO ETICO E RESPONSABILE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE.



Poste italiane

L'impegno del Gruppo Poste Italiane sull'applicazione etica e responsabile dell'Intelligenza Artificiale

Il Gruppo Poste Italiane, in coerenza con il proprio Purpose, riconosce il valore dell'innovazione e della digitalizzazione come leve fondamentali per promuovere uno sviluppo sostenibile del Paese. Consapevole del proprio ruolo di riferimento nel favorire la coesione sociale e il progresso tecnologico, il Gruppo si impegna a garantire che l'adozione dell'Intelligenza Artificiale avvenga in modo etico e responsabile, a tutela del benessere delle persone che lavorano nell'Azienda e per l'Azienda, dei partner che collaborano alle sue attività e delle comunità in cui opera.

L'Intelligenza Artificiale (IA) rappresenta al tempo stesso **un'opportunità senza precedenti e una sfida**: da un lato offre straordinarie possibilità di sviluppo, con effetti su società,

economia e cultura; dall'altro cambia profondamente il rapporto degli esseri umani con la realtà e con la conoscenza. Per comprendere pienamente questo scenario è necessario analizzare le trasformazioni introdotte dall'IA e riconoscere l'importanza di un suo utilizzo responsabile e rispettoso della dignità umana, affinché sia davvero un motore di progresso e non una minaccia per l'essenza stessa dell'umanità. La sfida principale consiste nel garantire che l'innovazione tecnologica non conduca a forme di "disumanizzazione": la possibilità che le macchine sostituiscano l'essere umano in compiti sempre più complessi obbliga a riflettere sulla specificità dell'umano e promuoverne uno sviluppo che vada di pari passo a quello tecnologico.





L'approccio umano-centrico all'Intelligenza Artificiale del Gruppo Poste Italiane

È importante che l'IA affianchi l'essere umano senza prevaricarlo, favorendo una collaborazione che valorizzi le competenze specifiche di entrambi. Senza dubbio l'IA può svolgere compiti complessi in tempi sempre più ridotti, ma è l'essere umano a possedere la consapevolezza del contesto normativo, culturale ed etico nel quale opera. Tale consapevolezza permette di prendere decisioni ben ponderate, di approvare o mettere in discussione gli output delle macchine, contribuendo allo sviluppo tecnologico attraverso riflessioni che vanno oltre le funzionalità dei modelli e prendono in considerazione la complessità della realtà. È questo il senso di un **approccio umano-centrico**: nella collaborazione umano-macchina, il ruolo di supervisione e controllo spetta alla persona, così da garantire equilibrio

tra automazione, potenziamento tecnologico e responsabilità umana.

È sulla base di questa prospettiva che il Gruppo Poste Italiane ha voluto inquadrare i propri principi in un Manifesto per l'applicazione etica e responsabile dell'IA.

L'obiettivo del Manifesto è definire un approccio chiaro sul tema, con la finalità di cogliere i vantaggi derivanti dall'adozione dell'IA e gestirne gli eventuali rischi. Così facendo, grazie al suo ruolo, Poste Italiane ha l'opportunità di sensibilizzare le persone all'uso consapevole dell'IA e di accompagnare il Paese nell'evoluzione tecnologica.

Il quadro normativo e i principi alla base del Manifesto

Questo Manifesto è in linea con la **strategia ESG** del Gruppo (anche a sostegno degli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'ONU), rafforza quanto già affermato nel **Codice Etico** di Gruppo e impegna l'Azienda a promuovere un utilizzo giusto e responsabile dell'IA.

I principi fondamentali che guidano la progettazione e l'applicazione dell'Intelligenza Artificiale all'interno di Poste Italiane sono stati formulati, attraverso un processo strutturato di co-creazione e di condivisione, dai referenti interni che li hanno identificati in un ordine logico e gerarchico, garantendo un'armonizzazione con gli obiettivi strategici dell'azienda e con i valori che ne ispirano le attività.

Inoltre, il Gruppo conferma il proprio impegno al rispetto della normativa e degli standard nazionali, europei e internazionali di riferimento, tra cui in particolare il **Regolamento UE 2024/1689 (AI Act)**, che ha lo scopo di migliorare il funzionamento del mercato interno e promuovere la diffu-

sione dell'Intelligenza Artificiale antropocentrica e affidabile, garantendo un livello elevato di protezione della salute, della sicurezza e dei diritti sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, e la **legge 132/2025, che integra e affianca i principi del l'AI Act**. Nel fornire linee guida per la progettazione, l'AI Act e la normativa nazionale sono uno strumento essenziale affinché l'IA contribuisca a creare una società più inclusiva, giusta e rispettosa dei valori democratici.

Il richiamo del Manifesto alla normativa evidenzia, quindi, la **necessità di un approccio etico e orientato al bene comune nell'adozione delle tecnologie**.

Poste Italiane si è dotata di una Governance specifica al fine di garantire il rispetto, nell'ambito dei processi aziendali impattati, dei principi dell'AI Act, della legge 132/2025 e del presente Manifesto.

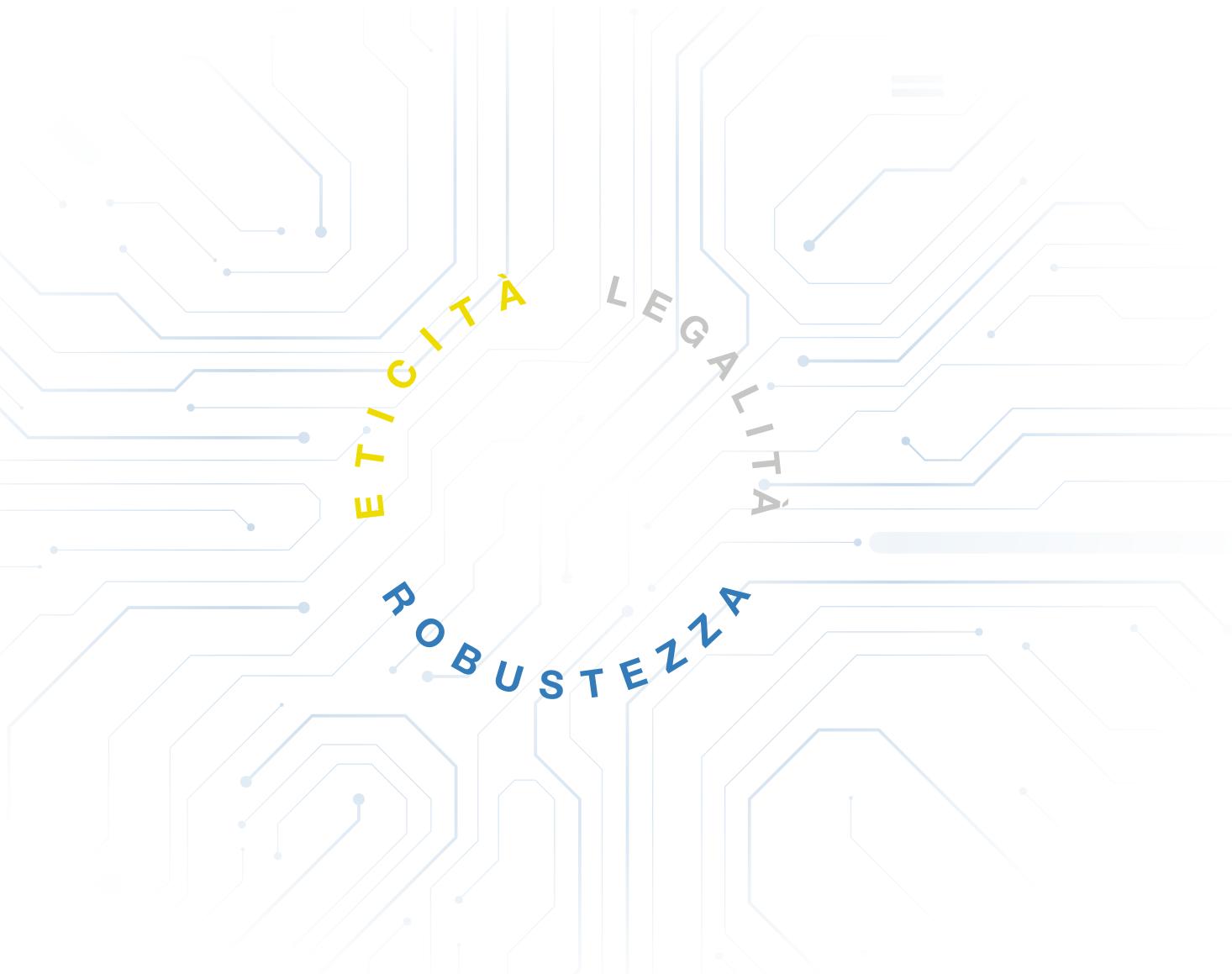
Le componenti essenziali per implementare l'IA in modo etico

In linea con quanto definito negli *Orientamenti etici per un'IA affidabile*, redatti dal gruppo di esperti ad alto livello sull'intelligenza artificiale, istituito dalla Commissione europea nel giugno 2018, un'IA affidabile, nel suo intero ciclo di vita, per Poste Italiane deve basarsi su **tre componenti essenziali**:

- a. **legalità**: l'IA deve ottemperare a tutte le leggi e ai regolamenti applicabili;
- b. **eticità**: l'IA deve assicurare l'adesione a principi e valori etici;
- c. **robustezza**: l'IA deve essere progettata per funzionare in modo sicuro e con effetti prevedibili anche qualora

il sistema stesso versi in condizioni anomale. Inoltre, i sistemi IA devono essere resilienti, ovvero capaci di resistere e continuare a funzionare in caso di eventi esterni avversi, come guasti hardware o tentativi di attacco. Insieme, robustezza e resilienza contribuiscono a ridurre con ragionevole seppur non assoluta affidabilità il rischio che l'IA provochi danni, sia dal punto di vista tecnico che sociale.

Ciascuna componente in sé è necessaria ma non sufficiente per realizzare un'IA affidabile. Idealmente, le tre componenti operano armonicamente e si sovrappongono. Qualora, nella pratica, si dovessero disallineare, andrebbero adottate le misure necessarie per la risoluzione di eventuali tensioni.





LEGALITÀ

Per quanto concerne il concetto di legalità, le indicazioni sono fornite dal *corpus* di diritti indivisibili previsti dal diritto internazionale in materia di diritti umani, dai Trattati dall'UE e dalla Carta dei diritti fondamentali, che risultano particolarmente pertinenti per quanto riguarda l'utilizzo dei sistemi di IA.

Di seguito sono riportati i **diritti fondamentali da garantire**:

- **Rispetto della dignità umana:** l'IA deve rispettare il valore intrinseco di ogni persona. Ciò significa che gli esseri umani non devono essere trattati come oggetti da catalogare o manipolare, ma come soggetti morali. I sistemi basati su IA devono proteggere l'integrità psichica degli individui e il senso di identità personale e culturale.
- **Libertà individuale:** gli esseri umani devono rimanere liberi di prendere decisioni per sé stessi. L'IA non può essere utilizzata per produrre coercizione, inganno o sorveglianza ingiustificata. Deve, inoltre, garantire che le per-

sone abbiano pari accesso ai benefici dell'IA, preservando diritti come libertà di espressione e privacy.

- **Rispetto della democrazia, della giustizia e dello Stato di diritto:** i sistemi di IA devono sostenere i processi democratici, rispettare le leggi, garantire un trattamento equo davanti alla legge e non devono compromettere il processo decisionale democratico.
- **Uguaglianza, non discriminazione e solidarietà:** l'IA deve garantire pari trattamento e rispetto per tutti, evitando risultati distorti o discriminatori. Deve includere dati rappresentativi di diversi gruppi sociali, proteggendo in particolare i soggetti vulnerabili come minori, minoranze etniche o persone con disabilità.
- **Diritti dei cittadini:** l'IA deve operare per preservare e migliorare i servizi pubblici, anche nell'accezione di sostenere l'accesso equo alla pubblica amministrazione e la partecipazione di tutte e tutti alla transizione digitale.

ETICITÀ

Con riferimento alla componente di **Eticità**, si intende riaffermare la centralità dell'umano nei processi decisionali e di implementazione dei sistemi di Intelligenza Artificiale.

I principi fondamentali, in linea con il Codice Etico e la strategia ESG di Poste sono:

Trasparenza: l'IA deve operare con la massima chiarezza, permettendo agli utenti di **comprendere chiaramente come vengono prese le decisioni**. Questo include la comunicazione aperta e dettagliata sui criteri e sui processi che guidano le decisioni automatizzate. Inoltre, la trasparenza nell'IA si riferisce alla necessità di rendere chiari e comprensibili i processi, gli algoritmi e le decisioni generate dai sistemi di intelligenza artificiale. Questo principio implica la necessità che le informazioni sulle modalità di funzionamento dell'IA siano chiare, semplificate e accessibili non solo agli esperti, ma anche ai non specialisti. Gli utenti devono essere in grado di capire come funzionano i modelli di IA, special-

mente quando queste tecnologie influenzano decisioni critiche come l'accesso a servizi finanziari, assicurativi, logistici e di corrispondenza, di identità digitale e di innovazione.

Inclusività: i sistemi di IA devono essere progettati e implementati in modo da **considerare e rispettare la diversità umana**. I sistemi di IA devono trattare tutte le persone in modo equo, senza discriminazioni basate su genere, etnia, orientamento sessuale, disabilità o altre caratteristiche personali. L'IA deve essere **accessibile a tutti**, indipendentemente dal contesto socioeconomico di provenienza. Ciò significa che le tecnologie IA devono essere progettate per essere utilizzate dal numero maggiore possibile di utenti. Durante lo sviluppo e l'implementazione dell'IA è importante coinvolgere le comunità e i gruppi che possono essere maggiormente impattati. Questo coinvolgimento può aiutare a individuare potenziali problemi etici e a migliorare l'efficacia e la rilevanza delle soluzioni di IA in un continuo meccanismo di feedback e controlli.

Responsabilità: è importante un'attribuzione chiara e precisa delle responsabilità legate all'uso e agli effetti delle tecnologie IA. Deve essere chiaro chi è **responsabile per le decisioni prese** dai sistemi di IA, che si tratti di sviluppatori, operatori, o organizzazioni che utilizzano queste tecnologie per garantire che vi sia una responsabilità legale e morale. Le **performance** devono essere continuamente **monitorate** e **valutate** per garantire che i sistemi di IA operino correttamente e che non causino danni non dipendenti dalla volontà di chi progetta. Soprattutto nei casi in cui le azioni dell'IA possono avere un impatto significativo sulla vita delle persone, gli utenti devono avere accesso a meccanismi che consentano loro di chiedere chiarimenti o anche eventualmente contestarne le decisioni. In caso di errori o malfunzionamenti, devono essere previsti processi chiari per correggerli.

Consapevolezza: l'IA deve essere sviluppata in modo eticamente scrupoloso. Questo significa che gli sviluppatori e i progettisti di IA devono mantenere una costante attenzione all'impatto etico delle tecnologie implementate, riflettendo in modo critico, responsabile e informato sulle conseguenze

delle proprie scelte. Tale consapevolezza implica considerare come l'IA possa influenzare le persone, la società e l'ambiente, adottando misure concrete per minimizzare i rischi e le criticità. È quindi importante che chi lavora con l'IA sviluppi una piena e sensibile consapevolezza dei dilemmi etici e sociali legati a queste tecnologie e operi un impegno costante per il benessere dell'intera comunità.

Sostenibilità: l'IA deve contribuire attivamente alla salvaguardia della società e del pianeta. Le decisioni e le tecnologie sviluppate oggi devono essere sostenibili e considerare il benessere sociale, per assicurare che le soluzioni di IA non compromettano le risorse e le opportunità per le generazioni future. L'IA può contribuire fattivamente anche all'equità sociale, al benessere delle persone e alla promozione di condizioni di vita e di lavoro dignitose, nonché al rispetto dei diritti umani e delle differenze culturali. Ove possibile, è tanto necessario quanto strategico creare valore economico in modo sostenibile, investendo in pratiche che garantiscono la longevità delle risorse e la continuità delle imprese.

ROBUSTEZZA

Per quanto concerne invece l'ultima componente per un'IA affidabile, il concetto di **robustezza**, i sistemi di IA devono essere sviluppati prevenendo rischi e in modo tale che si comportino in maniera attendibile secondo le previsioni, riducendo al minimo i possibili danni. Ciò deve valere anche per i potenziali cambiamenti nel loro ambiente operativo o

per la presenza di altri agenti (umani e artificiali) che possano interagire con il sistema dando origine a contraddizioni. La robustezza non deve creare tensioni e conflitti con gli altri principi fondamentali dell'IA, cioè quelli legali ed etici, bensì costituire un fondamento sicuro e solido per garantire e risolvere eventuali tensioni tra questi elementi.

