ombuds/man
dell'assicurazione privata
e della Suva

Linee guida relative alla comunicazione, al comportamento e all'uso dell'intelligenza artificiale (IA)

1. GESTIONE DI COMPORTAMENTI INAPPROPRIATI

Principio

L'ufficio dell'ombudsman tratta tutte le persone in modo equo, rispettoso e imparziale. In cambio, si aspetta dai richiedenti un comportamento obiettivo, rispettoso e collaborativo, nonché la necessaria cooperazione per chiarire la questione.

Definizione di comportamento inappropriato

Si è in presenza di un comportamento inappropriato da parte dei richiedenti quando tale comportamento compromette il lavoro dell'ufficio dell'ombudsman o mette a rischio la sicurezza dei collaboratori. Ciò comprende segnatamente:

- Insulti, minacce o toni aggressivi
- Contatti eccessivi o ripetuti in assenza di nuovi fatti
- Richieste ripetute di riesame, nonostante sia già stata effettuata una valutazione definitiva
- Comportamento reticente (occultamento di informazioni rilevanti, rifiuto di collaborare)
- Reclami abusivi, ad es. richieste palesemente infondate o che mirano chiaramente a causare danni oppure a gravare in modo inammissibile sull'ufficio dell'ombudsman o sulla controparte

Procedura per fasi

1. Avviso e chiarimento

L'ufficio dell'ombudsman richiama l'attenzione del richiedente sul comportamento da mantenere, spiega quali sono aspettative e lo invita ad adeguarsi.

2. Comunicazione scritta
In caso di comportamento inappropriato, viene inviata una comunicazione scritta con la descrizione del comportamento e l'indicazione di eventuali misure.

3. Misure
L'ufficio dell'ombudsman può prevedere misure adeguate, in particolare:

- Limitazione delle possibilità di contatto (ad es. esclusivamente per iscritto)
- Limitazione della frequenza dei contatti
- Interruzione dell'elaborazione del caso fino alla necessaria collaborazione

- Sospensione o rifiuto dell'attività di mediazione

4. Misure relative alla sicurezza
In caso di minacce o di altri comportamenti che mettono in pericolo la sicurezza dei collaboratori, il rapporto con il richiedente può essere immediatamente interrotto e, se necessario, possono essere coinvolti organismi esterni.

Documentazione

L'ufficio di mediazione documenta i passi rilevante, le azioni intraprese e le relative motivazioni.

Verifica

Le misure vengono regolarmente analizzate e vengono revocate non appena il loro scopo è stato raggiunto o non ne esistono più le condizioni.

---

2. UTILIZZO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE (IA)

Principi

L'ufficio dell'ombudsman effettua autonomamente tutte le valutazioni, tutti i chiarimenti e tutte le decisioni. Una valutazione di persona è sempre obbligatoria. L'IA viene utilizzata unicamente a titolo complementare, e non sostituisce né la responsabilità professionale né il giudizio indipendente dei collaboratori.

Utilizzo da parte dell'ufficio dell'ombudsman

Non è consentito:

- la valutazione del contenuto dei reclami o la trattazione dei casi tramite l'IA;
- il trattamento di dati personali o riservati in servizi di IA pubblici o non protetti

E' consentito (a titolo di supporto):

- la revisione linguistica, le traduzioni, il riassunto
- la ricerca senza dati personali o riservati

Direttive per i richiedenti

Responsabilità
I richiedenti possono utilizzare l'IA. Essi rimangono responsabili dell'accuratezza, della legalità (compresa la protezione dei dati e il diritto d'autore) e della tracciabilità dei loro contenuti.

Protezione dei dati e riservatezza
I servizi di IA pubblici possono memorizzare o elaborare ulteriormente i dati. L'inserimento di dati sensibili può comportare dei rischi. L'ufficio dell'ombudsman non si assume alcuna responsabilità in merito.

Diritti d'autore e fonti
I contenuti generati dall'IA possono essere protetti dal diritto d'autore o avere un'origine poco chiara.

Correttezza
I sistemi di IA possono generare contenuti imprecisi o inventati.

Verifica

L'ufficio dell'ombudsman verifica regolarmente le linee guida e le adegua agli sviluppi giuridici e tecnologici.