

# PROTAGONISTI DEL NUOVO MONDO.



## INTELLIGENZA ARTIFICIALE IN BANCA

Le potenzialità inesprese e il ruolo come motore di innovazione

**Marco Rotoloni**

*Senior Research Analyst ABI Lab*

L'IA ha sempre esercitato un forte fascino sulla comunità scientifica internazionale e ha rappresentato un campo di studio su cui è da sempre stata sviluppata una **vivace attività di ricerca**.

## Perchè adesso?

La tematica sta attualmente vivendo una fase di hype, giustificata da:

- **Un enorme mole di dati:** vi è una maggiore apertura ed un maggiore accesso a dati di qualità;
- **Crescita della capacità computazionale:** permette di valorizzare al meglio le potenzialità degli algoritmi. Le architetture IT sono in continua evoluzione e stanno emergendo nuovi paradigmi architettonici.



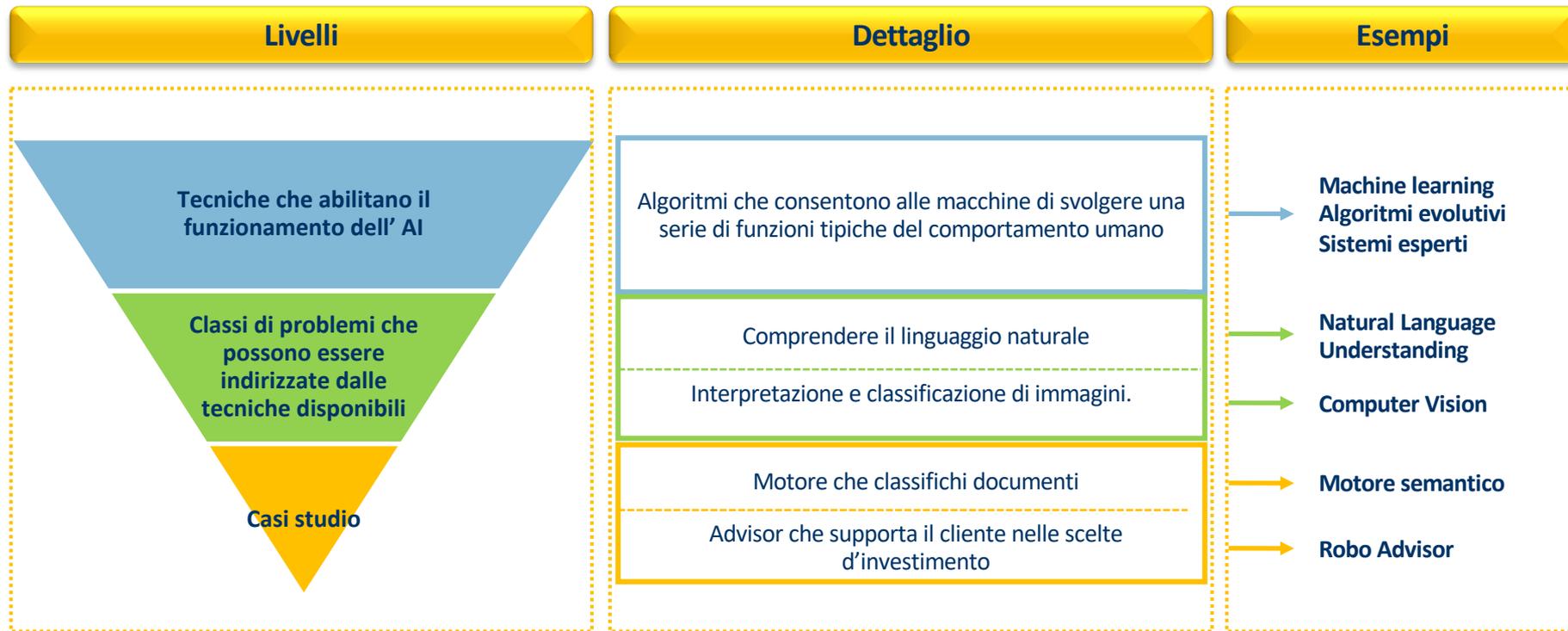
## Quali sono le necessità?



- **"Fare cultura";**
- Comprendere le possibili **applicazioni dell'Intelligenza Artificiale** per risolvere **problemi di business**
- **Condividere**, con tutti gli attori interessati, i **concetti** che caratterizzano l'applicazione dell'AI (trasparenza, bias, confidenza, etc.);
- Prevedere degli **strumenti e dei processi** adeguati al governo della tecnologia

# La nostra guida alla comprensione

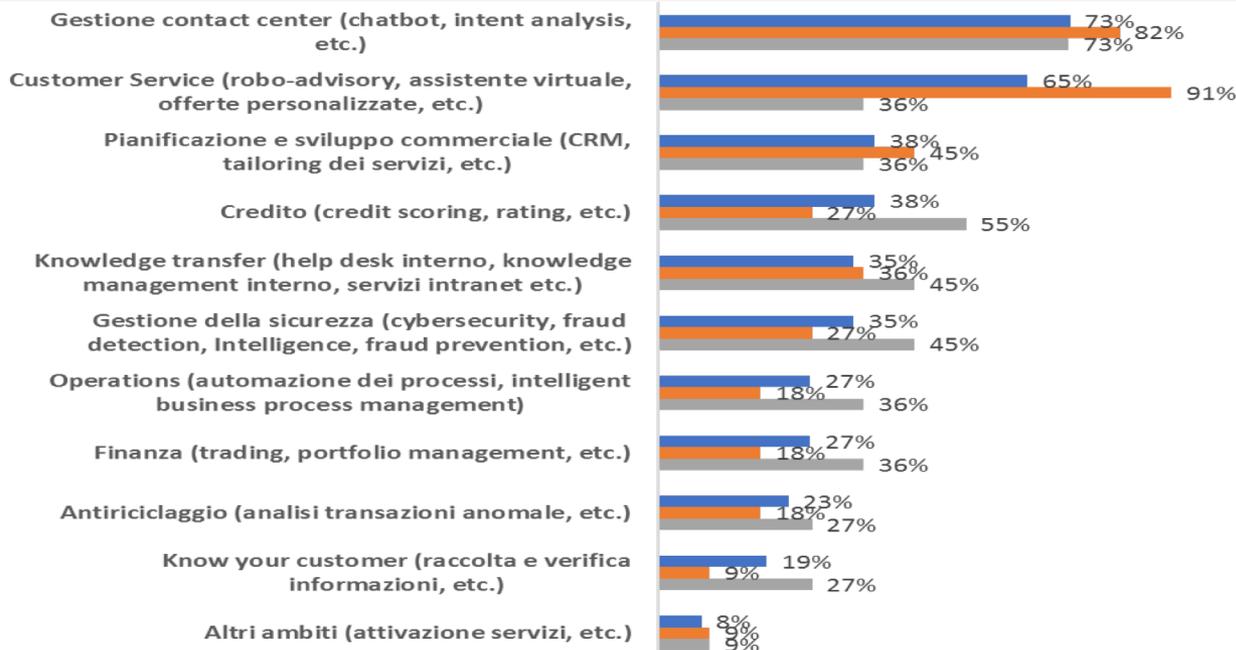
L'IA può essere scomposta su 3 livelli logici di comprensione. Ad ogni livello sono associate delle tecnologie abilitanti.



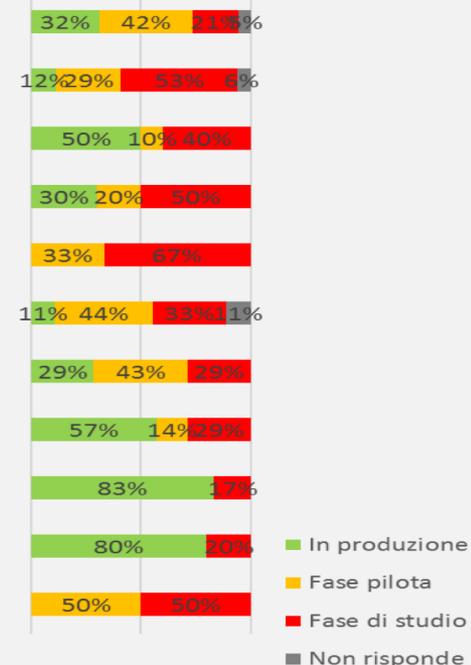
# Le evidenze dallo scenario AI

L'IA rappresenta un paradigma tecnologico su cui si stanno attivando molte iniziative di particolare interesse all'interno del settore bancario italiano, come emerge dalla rilevazione ABI Lab sulle priorità ICT per le banche (figura in basso).

## Ambiti di applicazione : Iniziative attivate



## Stato di sviluppo delle iniziative



# Alcuni casi studio (in produzione)

Le applicazioni principali all'interno del contesto bancario possono dividersi in due macroaree principali:

## 1. Assistenza



Help Desk 2.0



Help Desk 2.0



Assistente virtuale per le carte



Help Desk 2.0



Classificatore Ticket Remedy

## 2. Supporto Operativo



Verifiche Audit



Screening CV



Controllo pratiche antiriciclaggio



IARI (IA per Revisione interna)



Smistamento PEC

In un ottica di completa comprensione e gestione dell'Intelligenza Artificiale, le aziende dovrebbero soffermarsi su **tre principali punti di attenzione:**



1

## Impatto sui modelli di lavoro



- Quale sarà l'impatto dell'IA sui **processi** aziendali?
- Sarà necessario sviluppare una **cartografia dei rischi** per poterli governare?
- Che impatto avrà la tecnologia sulla **gestione dei dati**?

2

## Trasformazione e impatto culturale



- Quali saranno le **competenze** necessarie per sfruttare e gestire l'Intelligenza Artificiale?
- Nasceranno **nuovi mestieri e nuovi ruoli** all'interno del mercato lavorativo?
- **Dati e algoritmi:** discipline complementari ma non sovrapposte?

3

## Sfide future



- Quali sono gli **aspetti etici** da tenere in considerazione?
- Cosa è stato fatto in **ambito normativo**?
- Esistono problemi relativi alla **compliance** o alla **trasparenza**?

# Le sfide in ambito etico - La visione della Commissione Europea

La visione della Commissione Europea sull'IA, a supporto di una "AI etica, affidabile e all'avanguardia" si basa su **tre pilastri fondamentali**: aumento degli investimenti, preparazione al **cambiamento** e **quadro normativo** chiaro. Il **capitolo II** del rapporto\* descrive una **lista di requisiti** che riguardano:



## Azione e supervisione umana

I sistemi di IA dovrebbero consentire **società eque** sostenendo l'agire umano e i **diritti** fondamentali

### Responsabilità

Meccanismi per **garantire responsabilità** e verificabilità per i sistemi AI e i loro risultati.

### Benessere sociale e ambientale

**Migliorare il cambiamento sociale, la sostenibilità** e la responsabilità ecologica.

### Diversità, non discriminazione ed equità

I sistemi dovrebbero considerare l'intera gamma di abilità umane, capacità e requisiti e garantirne l'**accessibilità**.

### Robustezza e sicurezza degli algoritmi

Per poter gestire errori e incongruenze

### Privacy e governance dei dati

I cittadini dovrebbero avere il **pieno controllo dei propri dati**, che non devono essere usati in modo **discriminante**.

### Trasparenza

La tracciabilità dei sistemi di AI dovrebbe essere garantita



# Perchè un HUB di Intelligenza Artificiale?

Tra gli elementi chiave per lo sviluppo dell'AI HUB si evidenziano in particolare i seguenti aspetti:

## 1 Sinergia con il mondo della ricerca

Il network ristretto dell' AI HUB potrà beneficiare di un'interazione strutturata con il **mondo scientifico e della ricerca (l'AIxAI)**

## 2 Ruolo attivo nel dialogo con le istituzioni europee

Sarà rinforzata la partecipazione ai tavoli **EBF** anche in ottica di dialogo con le istituzioni europee

## 3 Partecipazione a progetti europei

Si manterrà una **forte presenza su progetti europei**: il Consorzio ABI Lab è stato invitato a far parte all'iniziativa Europea **INFINITECH**

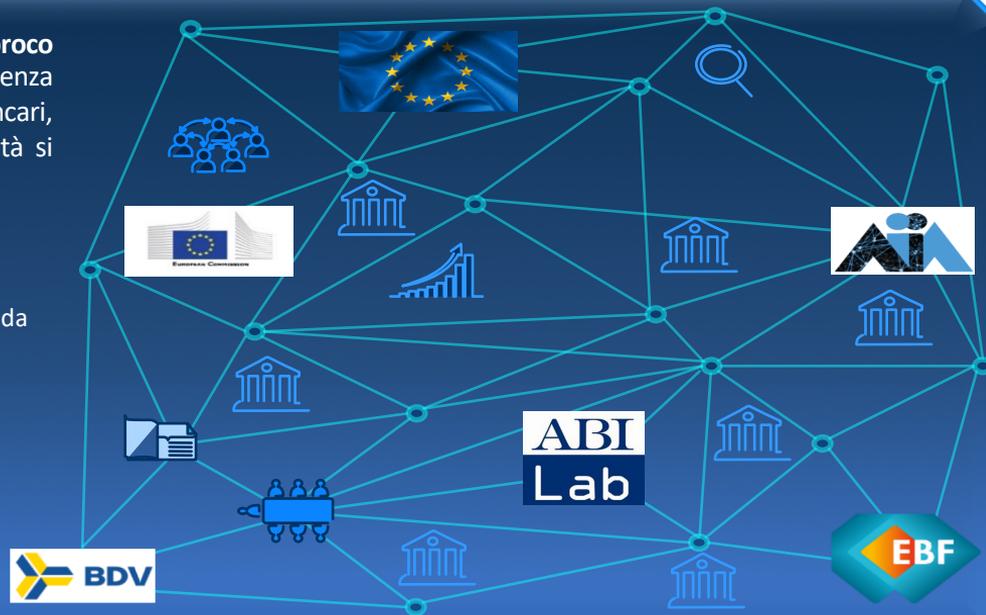
## 4 Dialogo con network internazionali sul tema AI

Si ravvisa l'opportunità di aderire in qualità di Membro all'**Associazione Europea Big Data Value Association (BDVA)**

Si definirà una **piattaforma relazionale di reciproco scambio** a cui potranno partecipare i centri di competenza sull'AI attivi presso le banche, team di esperti bancari, aziende partner, enti di ricerca e istituzioni. Le attività si svilupperanno sulle seguenti **direttrici**:

## Network di Centri di competenza

1. Sviluppo attività di ricerca sull'Intelligenza Artificiale
2. Costruzione di documenti di posizionamento e linee guida
3. Raccolta e analisi di casi studio
4. Scouting di possibili ambiti di sperimentazione
5. Presidio dello scenario normativo



## Network allargato

Eventi e Workshop

Knowledge Base