

ABI Lab

**Sessione Parallela G –
Tecnologia e educazione per tessere comunità, opportunità, responsabilità, dialogo e azione**

13/05/2025

Apertura della sessione

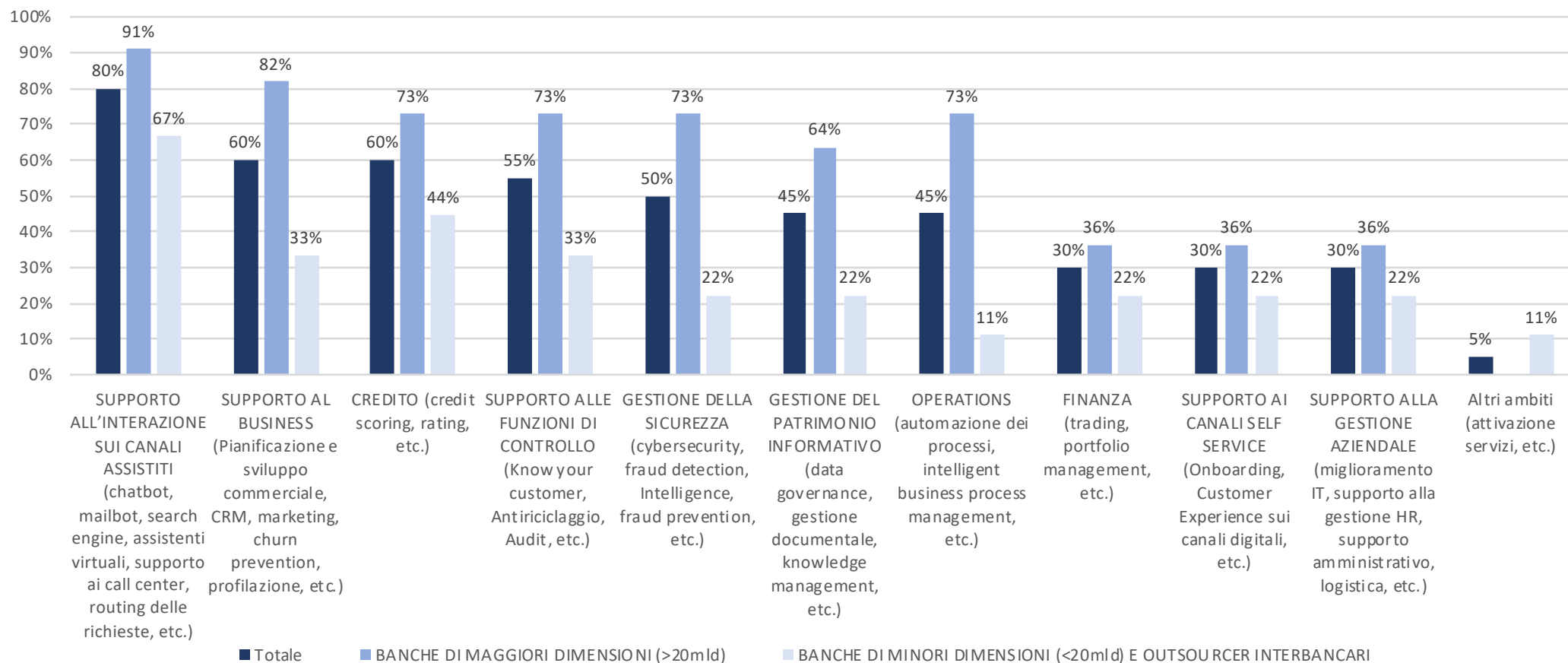
Silvia Attanasio

Presidente ABI Lab,

Responsabile Innovazione ABI

Ambiti di applicazione dell'Intelligenza Artificiale

Nonostante il fermento degli ultimi anni, il tema dell'Intelligenza Artificiale risulta già da tempo fortemente all'attenzione dal settore bancario, che ne riconosce l'importanza come **driver strategico di trasformazione**.
Si conferma la sempre maggiore spinta verso un'applicazione **diffusa e significativa** del paradigma tecnologico **dell'AI nel settore bancario**.



Alcuni esempi (non esaustivi) di - applicazione dell'Intelligenza Artificiale in banca

Business	Support	Operations	Controls
<ul style="list-style-type: none">- Pianificazione e sviluppo commerciale (Intelligent CRM, marketing segmentation, lead engine, etc.)- Interazione cliente sui canali digitali (ottimizzazione canali web e mobile, supporto al digital onboarding e al riconoscimento del cliente, etc.)- Data Valorization (ottimizzazione strategie di investimento, advanced analytics, data integration, anomaly detection, supporto alla data economy, etc.)- Innovative banking services (realtà aumentata, virtual branch, integrazione IoT, etc.)	<ul style="list-style-type: none">- Gestione contact center (chatbot e motori semantici, gestione richieste di assistenza, classificatore e-mail, sentiment analysis, etc.)- Help desk interno (chatbot e motori semantici, classificatore ticket, supporto evoluto alla rete, smart routing, etc.)- Supporto al post vendita (validazione contratti, automazione processi di sottoscrizione, smistamento PEC, etc.)- Document management (lettura e classificazione di documenti interni e di normativa, etc.)	<ul style="list-style-type: none">- Intelligent Automation (integrazione strumenti di RPA con capability di AI, etc.)- Supporto ai processi core (integrazione analisi del merito creditizio, analisi dei mercati finanziari e degli investimenti, pianificazione attività, etc.)- Operational support (supporto al procurement, supporto ai processi di gestione HR, screening dei CV, etc.)- Sostegno alle iniziative di Sustainable Banking Transition (analisi dei consumi, ottimizzazione energetica, green lending, analisi del rischio sostenibilità, etc.)	<ul style="list-style-type: none">- Controlli antiriciclaggio e KYC (pattern analysis, analisi operazioni sospette, etc.)- Cybersecurity (security awareness, Anomaly Detection, Rilevamento Frodi etc.)- Revisione interna (supporto ai processi di internal audit, analisi dei risultati dei controlli, etc.)- Data Quality e Governance (analisi della qualità sui dati, supporto alle iniziative di data lineage e costruzione business glossary/ data dictionary, supporto ai controlli di qualità dei dati, etc.)

– Bias e Intelligenza Artificiale

Nella messa in atto dei sistemi di AI, è importante prevenire eventuali situazioni di «Unfair Bias», in modo da assicurare il rispetto dei principi di **equità e non discriminazione**.

Avoidance of Unfair Bias: L'importanza del concetto di fairness dei dati

Tenuto conto che i sistemi di Intelligenza Artificiale possono apprendere dai dati, si rischia di **ottenere risultati predittivi «biased» se:**

- i **dati** sono **parziali** (non rappresentativi dell'universo di riferimento)
- i **dati** **contengono** precedenti decisioni umane dettate da **pregiudizi**
- gli **algoritmi** **partono da assunzioni sbagliate**



AI IS A MIRROR OF OUR OWN BIASES.

Le indicazioni dell'High Level Expert Group della Commissione Europea

- Definire il concetto di **fairness** (ben riconosciuto da tutti gli stakeholder coinvolti)
- **Evitare di creare o rafforzare pregiudizi** nel sistema di intelligenza artificiale, sia per quanto riguarda l'uso dei dati di input che per la progettazione dell'algoritmo
- Considerare la diversità e la **rappresentatività** delle varie tipologie di soggetti nelle basi dati
- Attuare **iniziative educative e di sensibilizzazione** per rendere gli sviluppatori consci dei possibili bias che potrebbero «iniettare» nello sviluppo del sistema AI
- Garantire un **meccanismo** che consenta la segnalazione di problemi relativi a pregiudizi, discriminazioni o scarse prestazioni del sistema di IA.
- Potrebbe essere utile favorire la **partecipazione di diversi stakeholder** nella progettazione e nello sviluppo del sistema di IA