

**ABI Lab**

**Sessione Parallela G –**

**Tecnologia e educazione per tessere comunità, opportunità, responsabilità, dialogo e azione**

13/05/2025

# Apertura della sessione

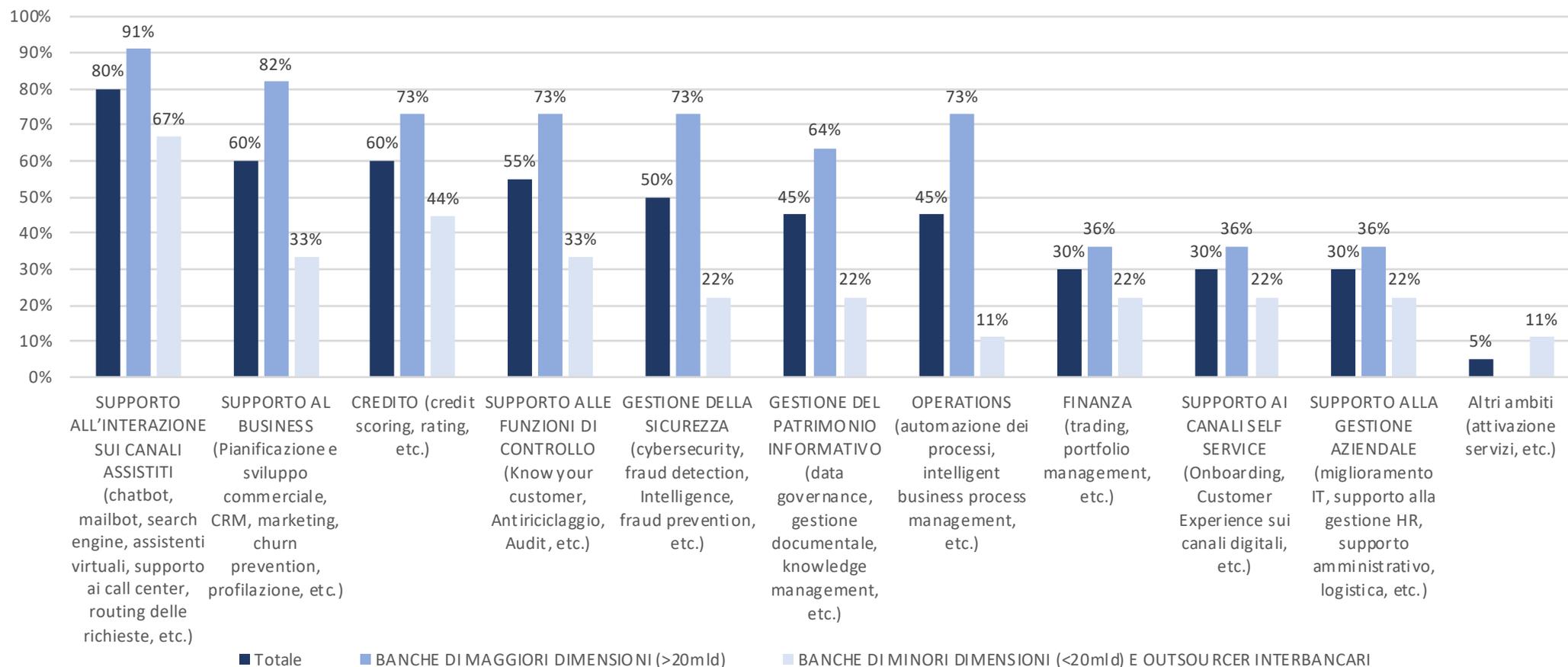
Silvia Attanasio

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

## – 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