

WSI DOSSIER | MERCATI NON SPAVENTANO | COMPUTER  
DS6640

DS6640



RAPPORTO FABI

# L'intelligenza artificiale in banca

**Sistemi di assistenza alla clientela e utilizzo degli algoritmi per l'analisi di dati. Sono alcune delle applicazioni dell'intelligenza artificiale. I primi cinque gruppi bancari hanno pianificato investimenti per 9,4 miliardi**

a cura della [Federazione autonoma bancari italiani](#)

Dai sistemi di assistenza alla clientela alle soluzioni di automazione avanzata di alcuni processi interni, passando all'utilizzo dagli algoritmi per l'analisi e previsione dei dati, l'intelligenza artificiale guida da tempo l'attività bancaria, ma, a ben vedere, è ancora lontana dalla piena conquista del mondo delle banche. A tirare la volata per l'adozione delle nuove tecnologie sono soprattutto i grandi gruppi che solo nei più recenti piani strategici hanno previsto di impegnare una cifra che si avvicina ai 10 miliardi di euro. Tuttavia, i tentativi di

inserire la tecnologia digitale negli ingranaggi operativi di tutto il settore non sono ancora alla portata di tutti. Quanto spendono le banche in tecnologia e automazione dei processi ce lo raccontano i piani industriali dei principali player del settore che negli ultimi anni hanno confermato di essere sempre più familiari con l'utilizzo di strumenti e modelli ad alta tecnologia e se tutto il sistema finanziario guarda con interesse ai temi dell'innovazione, non mancano segnali importanti legati a una delle forze più trainanti della trasformazione dei



**SICUREZZA**  
LA NOTA  
DOLENTE SUL  
FRONTE DELLA  
TECNOLOGIA  
PER LE BANCHE  
ITALIANE

servizi finanziari: l'intelligenza artificiale. Il gruppo Intesa Sanpaolo ha pianificato 5 miliardi di investimenti nel piano industriale 2022-2025, Unicredit 3 miliardi tra il 2022 e il 2024. Per Banco Bpm la cifra messa a bilancio per il periodo 2023-2026 è di 600 milioni, non troppo diversa dai 500 milioni pianificati dal gruppo Bper nell'arco temporale che va dal 2022 al 2025, mentre ammonta a 350 milioni l'investimento del Monte dei Paschi di Siena (2022-2026). I dati del settore, che mettono in luce come questa sia tra le priorità nei programmi di investimento in tecnologia delle banche, mostrano altresì, la necessità di monitorarne e comprenderne i rischi e anche l'importanza di capitale umano altamente qualificato, per un suo corretto utilizzo.

**Sicurezza e intelligenza artificiale.**

A parte le criticità più note, che spaziano dagli elevati costi di in-



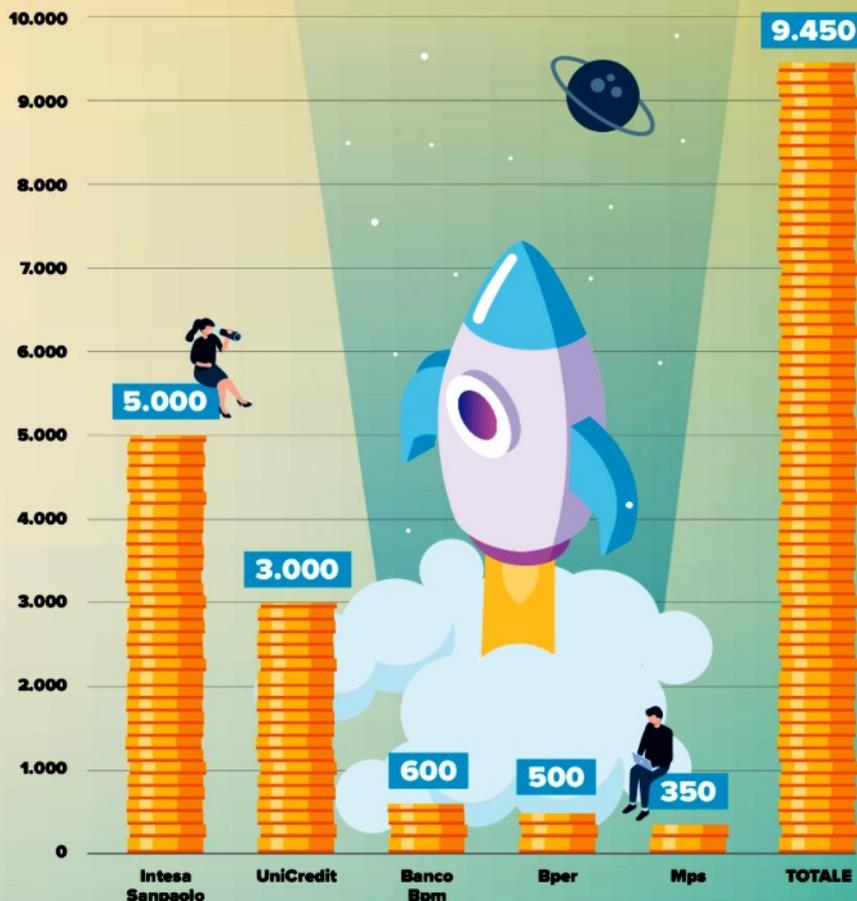
**Il vero nemico dell'occupazione non è la rivoluzione digitale, bensì la mancata formazione che non garantisce la crescita professionale dei lavoratori**

DS6640

DS6640

## GLI INVESTIMENTI IN TECNOLOGIA DELLE BANCHE ITALIANE

fonte: Fabi - dati in milioni di euro



vestimento fino alla qualità dei dati generati e alla loro sicurezza, non mancano, infatti, segnali di preoccupazioni legati alla piena conoscenza delle tecnologie stesse, al fine di garantirne anche la sicurezza e l'eticità (norma europea, di recente emanazione). Che l'intelligenza artificiale sia un'opportunità di crescita per le banche e un catalizzatore cruciale per la trasformazione digitale delle stesse è un dato certo, ma il vero strumento di competitività non può che passare per lo sviluppo delle competenze di chi ci lavora e per la riqualificazione professionale.

Il cuore pulsante dell'intelligenza artificiale non è la conquista degli spazi nell'organizzazione del lavoro, quanto il binomio perfetto tra lavoro umano e tecnologia, per massimizzare non solo la produttività e i ricavi delle banche, ma anche per migliorare le condizioni di lavoro di lavoratrici e lavoratori (per esempio, eliminando lavori ripetitivi e a basso valore aggiunto).

### Il nodo della formazione e delle competenze.

Nel solo 2023 i primi gruppi bancari hanno investito più di 17 milioni di ore in formazione del personale, fornendo strumenti di conoscenza specifica in tutti gli ambiti bancari, dall'antiriciclaggio alla compliance, passando per il digitale, sicurezza e privacy. Così come accade in tutti gli altri settori, il vero nemico dell'occupazione non è la rivolu-

zione digitale, bensì la mancata formazione permanente che non garantisce la crescita professionale di lavoratrici e lavoratori: si corre, così, il rischio di creare forti disuguaglianze tra lavoratori qualificati e meno formati. Se è vero che le banche riconoscono nell'investimento in innovazione il motore primario di crescita e competitività, altrettanto vero è che l'efficacia di

**9,4**

**I MILIARDI INVESTITI IN TECNOLOGIA DALLE PRINCIPALI BANCHE ITALIANE**

queste misure rimarrebbe limitata in assenza di adeguate competenze del personale.

Puntare sull'inclusione tecnologica di chi lavora in banca significa non solo creare le condizioni per affrontare l'incertezza delle nuove tecnologie, ma valorizzare le competenze già esistenti, ponendole a servizio della maggiore sicurezza e produttività delle aziende e dei lavoratori. ●