

L'Intelligenza Artificiale in ambito bancario: opportunità e sfide

L'**Intelligenza Artificiale** è il catalizzatore di una profonda **trasformazione** che sta ridefinendo le fondamenta di **ogni settore** economico e industriale.

In ambito **bancario**, continua ad apportare notevoli **miglioramenti** all'**efficienza** dei processi operativi, alla **personalizzazione** di servizi e al **potenziamento** di difese contro il cyber-rischio.

Introduce tuttavia anche **nuove sfide**, derivanti da un suo **utilizzo improprio**. Tra le criticità maggiori rientrano le **frodi digitali**: attraverso l'AI le truffe si presentano sempre più **sofisticate** e complesse da identificare. Per tale ragione, **consapevolezza** e **attenzione** sono fattori fondamentali per **sfruttare** al meglio le **potenzialità** offerte dall'Intelligenza Artificiale e, al contempo, **evitarne i lati più oscuri**.



Intelligenza Artificiale: cos'è e come sta evolvendo?

L'Intelligenza Artificiale (AI, Artificial Intelligence) è il ramo dell'informatica che sviluppa sistemi e macchine in grado di **simulare capacità tipicamente umane** come l'apprendimento, il ragionamento e l'adattamento.

Nata negli Stati Uniti nel 1956, l'**Intelligenza Artificiale** ha vissuto decenni di **lenti sviluppi** alternati a **periodi di transizione**, per poi rinascere nei primi anni 2000.

L'**accelerazione decisiva** è però arrivata nel 2020, con l'avvento dell'**AI Generativa**, grazie all'aumento della potenza di calcolo e alla disponibilità dei Big Data generati principalmente da internet e social media.

Tecnologia avanzata che **realizza contenuti nuovi e originali**, come testi e immagini che simulano **linguaggio e creatività umana**, l'AI Generativa è oggi parte integrante della nostra vita quotidiana.

A conferma di ciò si stima che ChatGPT, uno dei più popolari chatbot di OpenAI, abbia raggiunto 100 milioni di utenti attivi mensili appena **61 giorni dopo il lancio**, diventando l'**applicazione** consumer **in più rapida crescita** nella storia (X ha impiegato 1.903 giorni, mentre Instagram 854)¹.

In termini di utilizzo, ci si rivolge all'AI soprattutto per l'**assistenza alla scrittura** (e-mail, articoli e riassunti), il **supporto didattico** (materiali di studio e quiz interattivi) e la **generazione di materiale creativo** (immagini e contenuti multimediali per l'intrattenimento).

Guardando al futuro, possiamo immaginare un'evoluzione che la renderà **sempre più presente** nelle abitudini quotidiane. Tra gli scenari più concreti si prospettano **sistemi di diagnosi medica** integrati nei dispositivi indossabili (come smartwatch e smart ring), **traduzioni simultanee** accurate durante le conversazioni e **assistenti virtuali personalizzati** capaci di gestire in modo proattivo impegni e attività.

La prospettiva a lungo termine non è tuttavia sostituire l'essere umano, ma trasformarla in uno **strumento intelligente** che amplifichi le nostre competenze. Sin da ora è importante non cadere nel rischio di **overreliance**, ovvero non riporre eccessiva fiducia nell'AI, riducendo la capacità decisionale: un'incontrollata dipendenza può infatti causare una **perdita di competenze umane** e rendere difficile intervenire in caso di malfunzionamenti o bias del sistema.

Il successo di questa tecnologia dipenderà dunque dalla capacità di **integrarla nelle nostre vite in modo etico e responsabile**. Le istituzioni stanno già lavorando per normarne l'utilizzo: il 1° agosto 2024 è entrato in vigore il **Regolamento (UE) 2024/1689**, meglio noto come **AI Act**, che introduce obblighi e divieti specifici con l'obiettivo di promuovere un'AI **sicura, affidabile e rispettosa dei diritti** fondamentali.

¹Fonte: Reuters, Luglio 2023

Le principali tappe

Di seguito sono descritti i più significativi eventi nel percorso evolutivo dell'Intelligenza Artificiale.

1950 Test di Turing

Il matematico Alan Turing, nel suo articolo *"Computing Machinery and Intelligence"*, introduce un test (definito appunto Test di Turing) per determinare se una macchina possa esibire un comportamento intelligente.

1966 Creazione del primo chatbot

L'informatico Joseph Weizenbaun sviluppa ELIZA, il primo chatbot della storia. Nonostante la sua semplicità tecnica e l'incapacità di comprendere il linguaggio umano, ha un impatto enorme: molti utenti si convincono che la macchina li stia realmente capendo e provando empatia.

2000 Nuovi sviluppi dell'AI

Grazie alla disponibilità di grandi quantità di dati e all'aumento della potenza di calcolo, l'AI vive una nuova fase di sviluppo. Nascono approcci basati sul machine learning, che superano i limiti dei sistemi esperti e aprono la strada a soluzioni più flessibili e performanti.

2024 L'AI viene regolamentata

L'Unione Europea approva l'AI Act, il primo regolamento al mondo che definisce un quadro normativo completo per l'uso e lo sviluppo dell'Intelligenza Artificiale: un passo importante per garantire che i sistemi di AI utilizzati e forniti nell'UE siano sicuri, etici e rispettosi dei diritti fondamentali.

1956 Nasce l'AI

L'informatico e matematico John McCarthy, in occasione della conferenza di Dartmouth, conia il termine "Intelligenza Artificiale". Questo evento è considerato l'atto di nascita ufficiale della disciplina.

1997 L'AI supera l'intelligenza umana

Il supercomputer specializzato di IBM, Deep Blue, sconfigge il campione mondiale di scacchi Garry Kasparov. È la prima volta che una macchina batte un campione del mondo in una sfida ufficiale: una tappa fondamentale nel progresso dell'Intelligenza Artificiale.

2020 Rivoluzione dell'AI Generativa

Con l'avvento dei modelli generativi, l'AI evolve passando dalla semplice analisi di dati alla creazione di contenuti originali come testi, immagini, audio e video. Questa svolta segna un salto di qualità nell'interazione e nella creatività, portando ad applicazioni diffuse anche nella vita quotidiana.

Come l'AI sta modificando il settore bancario?

L'adozione di soluzioni basate sull'**AI** in ambito bancario e finanziario è oggi una **realtà pienamente consolidata**, in grado di offrire numerose **opportunità**.

Sta infatti permettendo di **ottimizzare i processi interni** – rendendoli più snelli ed efficienti – e di migliorare la **customer experience** nonché i **servizi al cliente**, facendo sì che siano sempre più **tempestivi e attenti** alle specifiche esigenze.

Assistenza immediata



L'utilizzo di chatbot e assistenti virtuali evoluti, disponibili 24/7, consente di fornire risposte in tempo reale, eseguire operazioni anche complesse e guidare gli utenti attraverso i servizi online. Questo garantisce un **supporto costante** e una riduzione dei **tempi di attesa**.

Offerta personalizzata



Grazie all'impiego avanzato dell'Intelligenza Artificiale, è possibile **anticipare** con maggiore precisione le **esigenze della clientela**, proporre **soluzioni personalizzate** e adeguare in modo continuo prodotti e servizi alle loro aspettative. Ciò consente di elevare la **qualità** complessiva dell'esperienza e dei servizi offerti.

Gli strumenti evoluti basati sull'AI supportano inoltre l'**Advisor**, permettendogli di dedicare più tempo alla **consulenza strategica** e al rafforzamento della **relazione** con il cliente. A ciò si affianca la possibilità di accedere rapidamente ad **analisi, notizie e report finanziari** da trasformare in indicazioni mirate e di reale valore.

Sicurezza



Le piattaforme basate sull'AI offrono un contributo decisivo anche nella **protezione delle operazioni bancarie**. Sono infatti in grado di **monitorare** conti e transazioni, riconoscendo schemi ricorrenti e **segnalando anomalie** difficili da intercettare tramite controlli tradizionali. Introducono inoltre **sistemi di autenticazione avanzata**, basati ad esempio sulla biometria, che garantiscono un accesso sempre più sicuro ai servizi digitali.

Un ulteriore elemento distintivo consiste nella loro capacità di **apprendimento continuo**: possono “imparare” dai dati acquisiti e migliorare le proprie prestazioni nel tempo, senza richiedere una programmazione specifica per ogni scenario. Questo consente di potenziare costantemente l'efficacia degli strumenti di difesa, adattandoli ad un contesto in evoluzione.

Per dare un'idea concreta dell'impatto di queste tecnologie, il Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti ha dichiarato che l'utilizzo di processi avanzati di rilevamento delle frodi ha permesso di **prevenire truffe per oltre 4 miliardi di dollari** nel 2024, rispetto ai 652,7 milioni di dollari del 2023².

²Fonte: U.S. Department of the Treasury, “Treasury Announces Enhanced Fraud Detection Processes, Including Machine Learning AI, Prevented and Recovered Over \$4 Billion in Fiscal Year 2024” del 17 Ottobre 2024. La rilevazione del 2024 si riferisce al periodo da ottobre 2023 a settembre 2024, mentre quella del 2023 al periodo da ottobre 2022 a settembre 2023.

Quali rischi riserva l'AI sul fronte della sicurezza?

Se utilizzata in **modo improprio** e con **scopi fraudolenti** può diventare uno strumento capace di rendere **schemi di truffe** sempre più sofisticati ed **estremamente realistici**.

Tra i principali rischi troviamo la **creazione di contenuti falsi** per impersonare individui e la generazione di **messaggi verosimili**, come di seguito meglio descritti.

- ❖ **Deepfake**: telefonate o videochiamate insolite e inaspettate, che riproducono voci o volti di persone conosciute.
- ❖ **Contenuti digitali anomali**: materiale visivo o audio con dettagli innaturali (movimenti oculari o labiali rigidi, voci con un tono piatto o metallico) e che denotano una chiara alterazione digitale.
- ❖ **Phishing avanzato**: comunicazioni inattese (e-mail, SMS) scritte con una buona qualità linguistica e altamente personalizzate, che fanno riferimento anche a dettagli personali.

In tutti questi scenari, il denominatore comune è il **carattere d'urgenza** e la capacità di fare leva sulla paura per ottenere **dati sensibili**, **codici bancari** o **password** e indurre la vittima ad eseguire **trasferimenti di denaro** in favore di destinatari sconosciuti.



Come proteggersi nell'era dell'Intelligenza Artificiale?

La soluzione più efficace per affrontare le nuove minacce digitali è rappresentata da una **strategia integrata** che unisca **tecnologia**, **formazione** e **consapevolezza**.

Oltre all'adozione da parte degli istituti finanziari di **sistemi evoluti** per tutelare dati e operatività bancaria, il **contributo degli utenti** svolge un ruolo cruciale: è infatti importante essere sempre **aggiornati** sull'evoluzione delle frodi, mantenere alta l'**attenzione**, agire con **prudenza** e osservare semplici ma funzionali **comportamenti**.

- ❖ **Verificare l'attendibilità delle offerte:** controllare la fonte di promozioni sul web o sui social, in particolare se sponsorizzate da personaggi noti. È bene inoltre confrontare più fonti e visitare preventivamente il sito ufficiale del brand, prima di finalizzare l'acquisto di un prodotto o servizio.
- ❖ **Diffidare da richieste insolite e improbabili:** le Banche non richiedono mai, tramite chiamate o messaggi, informazioni come password temporanee (OTP), codici per accedere ai Canali Digitali e/o numeri completi degli strumenti di pagamento.
- ❖ **Limitare la condivisione di informazioni sui social:** date importanti, dettagli familiari e abitudini possono essere usati per rendere le truffe più credibili e personalizzate. Ridurre la pubblicazione di notizie riservate e utilizzare impostazioni di privacy avanzate è essenziale per proteggere la propria identità digitale.
- ❖ **Monitorare con regolarità le transazioni:** attivare gli alert per tenere sotto controllo i movimenti di conti e carte, al fine di intervenire tempestivamente in caso di operazioni non autorizzate.
- ❖ **Aggiornare i dispositivi:** aggiornare all'ultima versione disponibile il sistema operativo del proprio smartphone e installare sul PC antivirus di ultima generazione, così da rendere i device meno vulnerabili.
- ❖ **Restare informati:** consultare periodicamente fonti autorevoli per conoscere il progresso delle tecniche di frode. Alcuni esempi sono rappresentati sul sito della **Polizia Postale** (<https://www.commissariatodips.it/index.html>) e in quello dell'**Agenzia per l'Italia Digitale** (<https://cert-agid.gov.it/>).

Il presente documento ha esclusivamente natura e scopi informativi generali.

Mediobanca Premier non garantisce e non può essere considerata responsabile per l'esattezza e la completezza dei contenuti, né per l'uso che i destinatari del documento o terzi ne facciano, né per qualsiasi conseguenza derivante, direttamente o indirettamente, dalla lettura, dall'elaborazione o dall'utilizzo delle informazioni contenute nel presente documento o da qualsiasi evento che venisse da chiunque ad esso ricondotto.

Il contenuto di questo articolo è di proprietà di Mediobanca Premier S.p.A. pertanto non può essere in alcun modo riprodotto, fotocopiato o duplicato, in parte o integralmente; né trasmesso o diffuso senza il preventivo consenso di Mediobanca Premier.