

# AI generativa come driver di sviluppo per gli intermediari fintech

Il 23 dicembre scorso sono stati pubblicati da Banca d'Italia i risultati della quinta Indagine Fintech sullo stato dell'evoluzione tecnologica di banche e intermediari, condotta dalla Vigilanza sulla base dei dati del biennio 2023-2024. L'analisi abbraccia gli investimenti e le strategie digitali degli operatori, che denotano una spesa complessiva in tecnologie innovative per circa un miliardo di euro nel 2023/2024 con una proiezione sostanzialmente analoga per il biennio successivo (+1,4%). Gli investimenti, in massima parte riferibili al ceto bancario (94,1%), sono stati destinati al miglioramento

Altrettanti hanno preannunciato per il 2026 un censimento dei rischi connessi all'AI in conformità a quanto previsto dal Regolamento Ue 2024/1689. Di particolare interesse anche il tema delle implicazioni tra fintech e tutela della clientela. L'indagine rileva che, per gli operatori, i rischi riferibili al fintech risiedono nella possibile esclusione dei soggetti con limitate competenze tecnologiche dalla stipula di prodotti o servizi offerti in forma digitale o nella mancata comprensione delle caratteristiche dei prodotti offerti. I processi sensibili ineriscono, al riguardo, l'acquisizione del consenso e le interazioni automatizzate con il cliente, rispetto alle quali gli operatori ravvisano un valido fattore di mitigazione nella disponibilità di alternative tradizionali al fintech, come la possibilità di avvalersi di sportelli fisici in fase di onboarding o di richiedere all'operatore virtuale di proseguire l'interazione con un assistente persona fisica. Un'ultima annotazione. Dall'indagine non emerge la percezione di un'elevata correlazione tra nuove tecnologie e rischi di frode. Si tratta di valutazioni ovviamente da contestualizzare rispetto al complessivo volume dei rapporti e delle operazioni gestite dai player di

[illegible]

settore. Nondimeno, osservando lo scenario da un punto di vista patologico quale può essere quello del contenzioso, la sensazione è che le tecniche di frode si nutrano delle nuove tecnologie, facendole proprie e utilizzandole per colpire i clienti meno ferrati dal punto di vista informatico, sfruttandone negligenze e superficialità: basti pensare al contenzioso in tema di phishing, smishing, spoofing, social engineering che negli ultimi anni affolla le aule giudiziarie. In questo senso, è auspicabile che nel recepire le nuove tecnologie i protocolli fintech siano modellati, al pari di policy interne e moduli contrattuali, tenendo conto della possibile deriva frodatoria. Pur se tribunali e Abf tendono a essere sempre meno indulgenti verso la clientela in caso di truffe ormai note, aggressioni tecnologicamente più sofisticate potrebbero, almeno sulle prime, spostare l'asse di valutazione (riproduzione riservata).

Leonardo Gregoroni