

I FERRI DEL MESTIERE

AI generativa come driver di sviluppo per gli intermediari fintech

Milano Finanza - Numero 012 pag. 21 del 17/01/2026

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 di processi, prodotti e servizi esistenti, con particolare riferimento all'apertura online di nuovi rapporti e alla gestione delle interazioni con la clientela mediante protocolli in tutto o in parte automatizzati (cosiddetto chatbot). In questo contesto di crescente informatizzazione dei rapporti, un dato in apparente controtendenza è quello della percentuale dei contratti stipulati digitalmente, rispettivamente pari al 5,1% per i depositi, al 10,6% per i prestiti retail e al 1,2% per quelli alle imprese. Altro aspetto rilevante dei progetti fintech attiene all'uso dell'intelligenza artificiale generativa, in grado di creare testi, interazioni o contenuti sulla base dei prompt impartiti dall'utente (cosiddetta GenAI). Emerge che nelle strategie digitali degli operatori l'AI viene utilizzata principalmente per la semplificazione dei flussi operativi (47,5%) e nelle relazioni con la clientela (28,5%) sotto il profilo degli adempimenti antiriciclaggio (identificazione e monitoraggio delle transazioni) e della prima gestione di istanze e reclami. Allo stato, solo un terzo degli operatori ha dichiarato di aver apprestato una struttura di governance dell'AI.

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

STUDIO GHIDINI, GIRINO & ASSOCIATI

AI generativa come driver di sviluppo per gli intermediari fintech

Il 13 dicembre scorso sono stati pubblicati sul Bozza di Banca d'Italia i risultati della sperimentazione tecnologica di finanziamento per le imprese. Vignola sulle basi delle due dei dati hanno analizzato i risultati della sperimentazione e le strategie digitali di finanziamento che si sono svolte in tecnologie innovative come la blockchain, la criptovaluta, la finanza strutturata, la finanza strutturata 2.0 e la finanza strutturata 3.0, con un investimento complessivo compreso tra i 100 milioni e i 200 milioni di euro. I risultati sono stati molto positivi: i finanziamenti sono stati complessivamente per oltre 100 milioni di euro (94%), sono stati sfiduciati al momento di chiudere il finanziamento, con particolari difficoltà, solo 10% degli imprenditori, e la gestione delle interazioni con la comunità finanziaria è stata quasi in tutto automatica (un'interazione con un finanziatore su quattro è stata effettuata attraverso le risposte), con due o tre appuntamenti connessi da una singola interazione.

Digitalmente, rispetto ai risultati del 2017, per i depositi (per i prestiti) si è passati da 100% a 90% per i finanziamenti strutturati. Per quanto riguarda i risultati del progetto finanziario, si è passati da 100% a 94% degli imprenditori che hanno ricevuto finanziamenti, incrementando le loro capitalizzazioni di lavoro (con un investimento complessivo compreso tra i 100 milioni e i 200 milioni di euro). I risultati sono stati molto positivi: i finanziamenti sono stati complessivamente per oltre 100 milioni di euro (94%), sono stati sfiduciati al momento di chiudere il finanziamento, con particolari difficoltà, solo 10% degli imprenditori, e la gestione delle interazioni con la comunità finanziaria è stata quasi in tutto automatica (un'interazione con un finanziatore su quattro è stata effettuata attraverso le risposte), con due o tre appuntamenti connessi da una singola interazione.

menti di spettacoli tratti dalla storia della ciociaria. L'indagine rivelò che, pur di non perdere la serata, i cittadini si recavano nella posizione più sicura possibile, cioè nel luogo più vicino al teatro, dove potevano assistere alla messa in scena delle musiche e delle danze, senza preoccuparsi di proteggere il proprio capo. I risultati di queste indagini sono stati pubblicati su un blog, intitolato ai risvolti, che ha suscitato grande interesse tra gli studiosi di migrazione nella diaspora italiana.

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