

Roma, 15 novembre 2024

L'AI nel contesto bancario: sfide, rischi e opportunità

AGENDA

01



Vision del GBI in ambito Artificial Intelligence

02



Benefici, esigenze e limiti

03



Le iniziative nel GBI

04



Esempi e use case

1. Vision del GBI in ambito Artificial Intelligence



Game changer

L'AI grazie alla sua adattività registra un **utilizzo sempre più diffuso e pervasivo in tutti i processi operativi dell'azienda**

Questo ci mette di fronte alla necessità di **guidare una rivoluzione culturale** all'interno della nostra organizzazione



Nuove opportunità e sfide

Presenta innumerevoli tipi di applicazioni e offre **nuove possibilità di coinvolgimento del Cliente**

Tuttavia, presenta anche sfide significative, tra cui **l'etica, la privacy e la sicurezza**



Alto livello di complessità

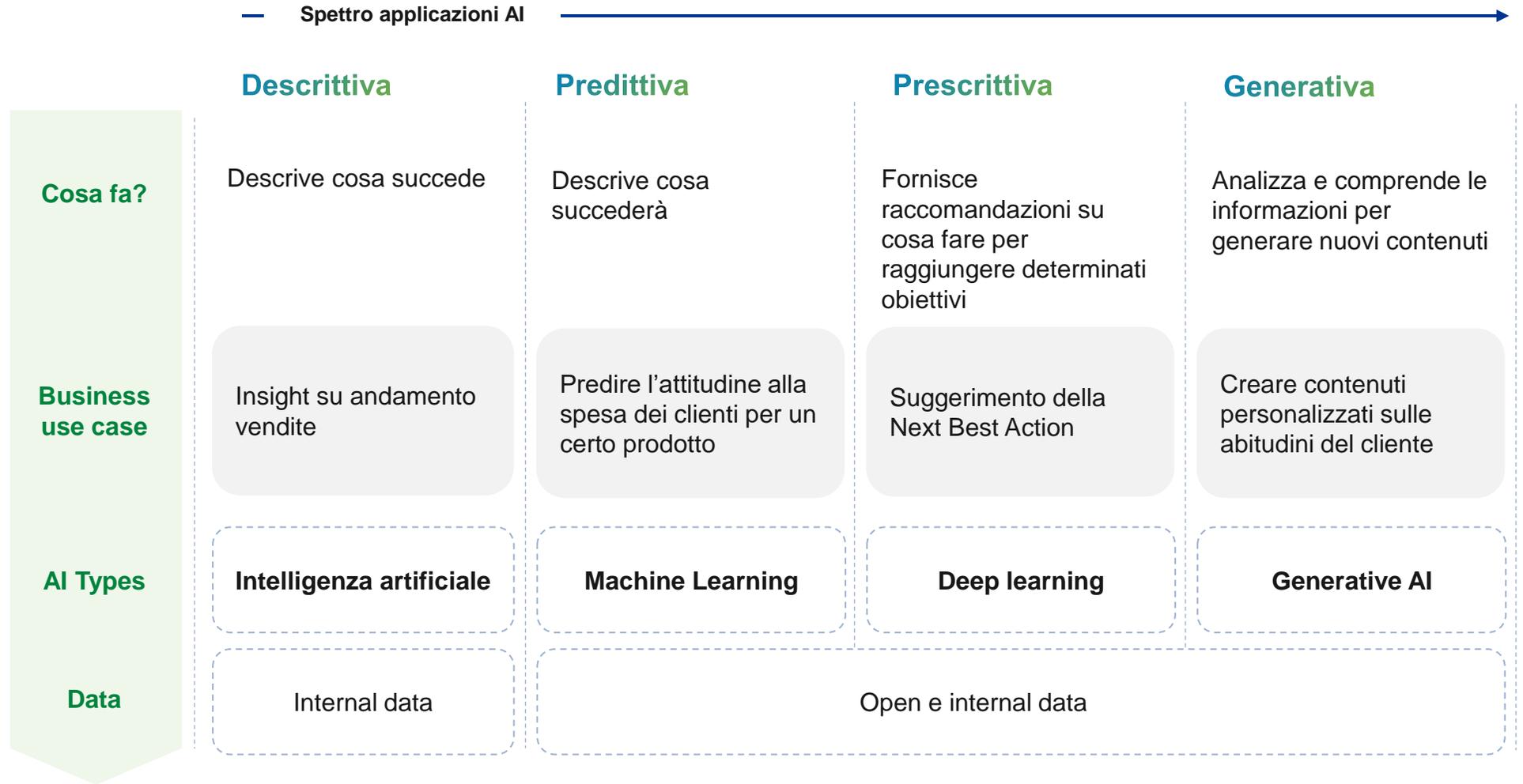
I progetti AI richiedono **competenze altamente specifiche** lungo tutta la catena del valore (algoritmi, data science, etc.)

Questo comporta anche un **cambiamento delle modalità di lavoro**

L'intelligenza artificiale si presta a molte tipologie di applicazioni...

...che richiedono la gestione di differenti livelli di complessità...

...sulla base di diversi fattori (dati, algoritmi, etc.)



2. Benefici, esigenze e limiti

Beneficio

Descrizione

Considerazioni per il GBI

Empowerment dei dipendenti

- L'IA può **supportare i dipendenti** nelle attività quotidiane come **l'analisi dei dati, l'identificazione predittiva di fenomeni, l'accesso rapido alle informazioni** (es. riepiloghi automatici chiamate nei contact center, chatbot per consultazione normative interne, algoritmi di identificazione segnali di deterioramento posizioni ...)

Incremento dell'efficienza

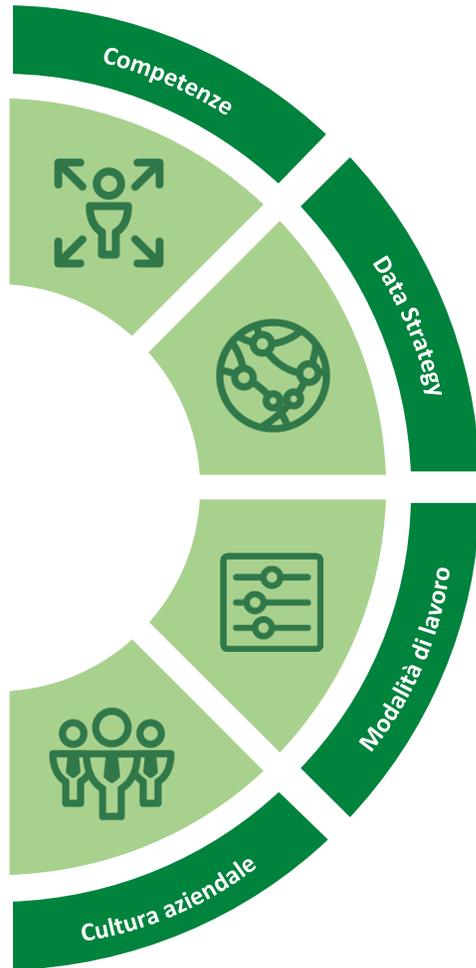
- L'IA **ottimizza varie operazioni** tramite un **miglioramento dell'efficienza** delle attività svolte che permette **l'aumento del tempo dedicato** ad attività a **valore aggiunto** (es. automazione processi, analisi contratti, gestione approvvigionamenti, ...)

Miglioramento della proattività commerciale

- L'IA contribuisce a **potenziare la relazione commerciale** attraverso **analisi avanzate, pricing personalizzato e campagne mirate**, anticipando le esigenze dei clienti e ottimizzando le risposte (es. next best action, client full potential, ...)

- **Incrementa l'efficienza** e promuove un **utilizzo ottimale delle risorse** aziendali
- Consente di **ridurre le attività ripetitive**, permettendo ai dipendenti di concentrarsi su **compiti a maggior valore aggiunto**
- Favorisce una maggiore capacità di **rispondere alle esigenze dei clienti**, migliorando la **personalizzazione dei servizi**
- Rafforza la **qualità ed efficienza dei servizi forniti alle BCC**

Come abilitare i benefici dell' AI (1/5)





Competenze tecniche



Data Science e Analisi dei Dati

Conoscenza delle tecniche di analisi dei dati, statistica, algoritmi AI



Ingegneria del software e sviluppo

Esperienza in architetture, programmazione del software e infrastrutture tecniche



Cloud computing

Familiarità con le piattaforme di cloud services

Competenze trasversali



Competenze cognitive

Capacità di analytical thinking, visione strategica, problem solving



Competenze etiche

Valutazione delle questioni etiche e dei rischi ad esse correlati



Competenze organizzative

Pianificazione e organizzazione di attività, risorse e processi

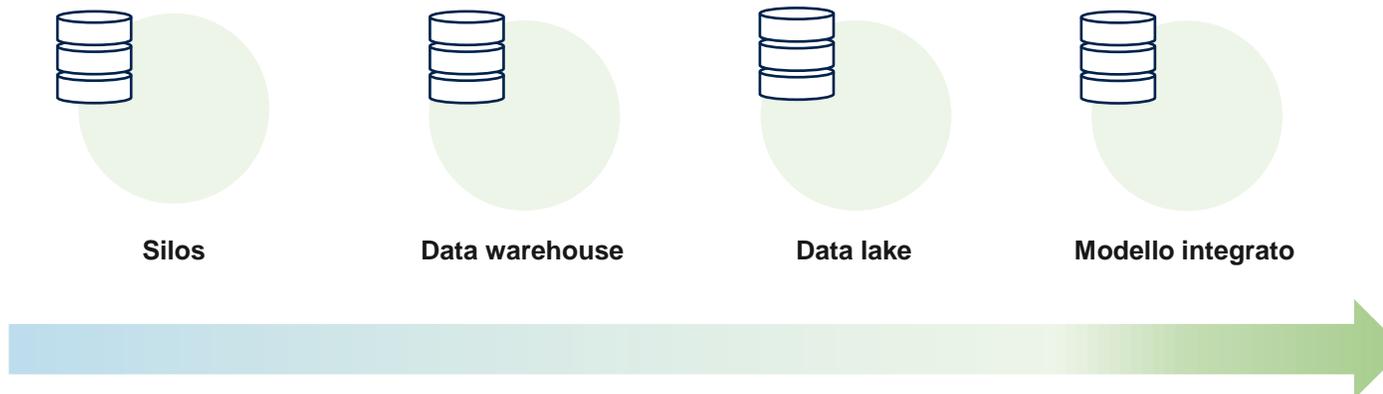


Data Strategy

Sviluppo di un piano di azione a lungo termine volto alla **valorizzazione interna e/o esterna dei dati**

Modello di gestione dei dati

Le organizzazioni possono scegliere tra **modelli stand alone e soluzioni più integrate**





Cos'è una Stanza

Unico team di **lavoro**
con **diverse funzioni**

... che lavora **in contemporanea**, con cicli «serrati» (*sprint*) e co-localazione

... consegna **sotto-output con costanza** e frequenza prestabilita

... seguendo un **mandato prestabilito di deliverable complessivi**

Quali benefici abilita?

Maggior velocità

con lavoro «di squadra» grazie al lavoro contemporaneo e co-localato

Rigore nei tempi

grazie a pianificazione dei contributi di tutti i partecipanti

Lavoro efficiente

minimizzando «rilavorazioni» e passaggi multipli tra funzioni

Soluzioni più efficaci

tramite ingaggio frequente di tutte le U.O.



Approccio AI oriented

L'integrazione dell'AI nella cultura aziendale richiede una **trasformazione culturale** orientata alle persone, ai dati e all'apprendimento continuo

Alfabetizzazione AI

Le organizzazioni sono tenute ad adottare misure per garantire un **livello sufficiente di alfabetizzazione in materia di AI** del loro personale

AI Empowerment

La diffusione degli strumenti di gestione individuale (es. meeting recap, summarize mail, etc.) agevola la **democratizzazione di competenze AI**

Elevati Costi ed Investimenti

- L'adozione di soluzioni basate sull'IA richiede **ingenti investimenti iniziali** in tecnologie e infrastrutture
- Al tempo stesso, è fondamentale **investire nello sviluppo di competenze interne alla Banca**, al fine di **sfruttare appieno le potenzialità dell'AI** e garantirne un **utilizzo efficace ed in linea con le linee guida etiche nel lungo termine**

Implicazioni di Privacy ed Etiche

- Al fine di **garantire massima trasparenza** ed evitare **rischi di natura legale e reputazionale**, le soluzioni AI devono essere **sviluppate in coerenza con:**
 - **Le normative vigenti** (es. EU AI ACT), in particolare per garantire la **tutela della privacy**
 - **Le linee guida etiche del gruppo**

Accesso e Qualità dei Dati

- L'**addestramento** di modelli di IA efficaci dipende dalla possibilità di **accesso** ed elaborazione di un **elevato volume di dati** e dal **livello di accuratezza** degli stessi
- La **mancanza** o la **difficoltà nel recuperare e consolidare i dati** necessari rappresenta un limite significativo, che **impedisce la realizzabilità di alcuni use case** potenzialmente ad alto valore aggiunto

Coerenza con principi del GBI

- Resta fondamentale **garantire che gli strumenti automatizzati non sostituiscano le valutazioni soggettive del Gestore**. Queste ultime sono cruciali per **valorizzare la reale conoscenza del Cliente** e assicurare un approccio personalizzato e consapevole nel nostro servizio.

3. Le iniziative nel GBI



OBIETTIVO PROGETTUALE

Accelerare l'applicazione di soluzioni di **Intelligenza Artificiale**, dotandosi di un **modello operativo efficace** e adeguato rispetto all'entrata in vigore dell' **EU AI Act**, tramite



CANTIERI

CANTIERE 1
Strategia e investimenti

CANTIERE 2
Modello operativo

CANTIERE 3
Modello di delivery e roadmap

CANTIERE 4
EU AI ACT

PRIORITÀ DI AZIONE



Strategia e investimenti

Definizione degli **use case** prioritari, stima degli **investimenti** necessari e dei relativi **benefici attesi**



Modello e processi

Disegno del **modello organizzativo** e dei **macro-processi di interazione** con le funzioni aziendali e le **BCC**



Delivery e roadmap

Dettaglio **modalità di delivery e governance** del programma con definizione della **roadmap delle iniziative**

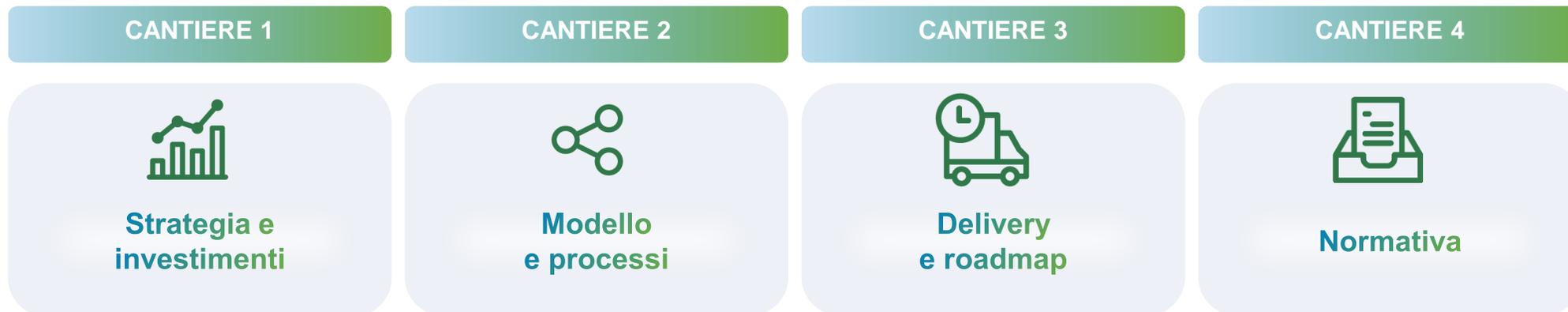


Normativa

Declinazione degli **interventi necessari** volti a **garantire la piena conformità** con l'**EU AI ACT**



CANTIERI



STATO DI AVAZAMENTO



4. Esempi e use case AI

Alcuni esempi di applicazioni AI

