



Banche e IA: istruzioni per l'uso

“L'intelligenza artificiale rappresenta una delle più grandi trasformazioni che il settore bancario abbia mai conosciuto.

La sfida sarà quella di governarla, non subirla”. Queste le parole di Lando Maria Sileoni, Segretario Generale della FABI, che aggiunge: “La scommessa dei prossimi anni sarà utilizzare la transizione digitale per migliorare i servizi, senza rinunciare a quel rapporto umano che rappresenta ancora oggi uno dei principali elementi di fiducia tra banca e cliente”

DI PIERGIOORGIO LIBERATI

“**L**'INTELLIGENZA ARTIFICIALE deve essere governata e non subita. Può migliorare l'efficienza delle banche, ridurre attività ripetitive e liberare tempo per attività a maggior valore aggiunto, ma non può sostituire il rapporto umano, la professionalità e la fiducia che da sempre caratterizzano il lavoro bancario”. Lando Maria Sileoni, Segretario Generale della Federazione Autonoma Bancari Italiani

(FABI), non ha dubbi sul fatto che l'IA possa rappresentare una risorsa, a patto che venga gestita in maniera ragionata e consapevole. Un tema che è stato al centro del 130° Consiglio Nazionale della FABI, oltre che oggetto delle considerazioni finali del Governatore della Banca d'Italia, Fabio Panetta. *BCC Roma Mag* ha incontrato Sileoni nella sede Nazionale della FABI, a Roma.

Segretario, lo scorso marzo si è tenuto



“**Se l'intelligenza artificiale aumenterà produttività e utili, una parte di quella ricchezza dovrà essere investita nella formazione continua delle lavoratrici e dei lavoratori, nella qualità dell'occupazione e nel miglioramento dei servizi ai clienti”**

il 130° Consiglio Nazionale della FABI, durante il quale il futuro del settore bancario è stato analizzato sotto diversi aspetti. Uno riguarda quello dell'intelligenza artificiale e l'impatto che questa avrà sulle banche.

L'intelligenza artificiale rappresenta una delle più grandi trasformazioni che il settore bancario abbia mai conosciuto. Non siamo di fronte a una semplice innovazione tecnologica, ma a un cambiamento destinato a modificare organizzazione del lavoro, servizi alla clientela, processi decisionali e modelli di business. Come FABI riteniamo che l'intelligenza artificiale debba essere governata e non subita. Può migliorare l'efficienza delle banche, ridurre attività ripeti-



tive e liberare tempo per attività a maggior valore aggiunto, ma non può sostituire il rapporto umano, la professionalità e la fiducia che da sempre caratterizzano il lavoro bancario. Il vero tema non è la tecnologia, ma come verranno distribuiti i benefici economici che essa produrrà. Se l'intelligenza artificiale aumenterà produttività e utili, una parte di quella ricchezza dovrà essere investita nella formazione continua delle lavoratrici e dei lavoratori, nella qualità dell'occupazione e nel miglioramento dei servizi ai clienti. La sfida dei prossimi anni sarà quindi trovare un equilibrio tra innovazione e responsabilità sociale. Le banche del futuro saranno certamente più digitali, ma per essere davvero moderne dovranno continuare a mettere al centro le persone, sia quelle che vi lavorano sia quelle che vi affidano i propri risparmi.

Nelle sue considerazioni finali il Governatore della Banca d'Italia, Fabio Panetta, ha parlato della necessità per il nostro Paese di accelerare sull'intelligenza artificiale, non solo dal punto di vista degli investimenti pubblici ma anche nel settore privato, per favorirne l'adozione nelle imprese, incluse quelle piccole e medie, e investire nella formazione delle persone.



Condivido l'impostazione del Governatore. L'Italia rischia di perdere competitività se non accelera sugli investimenti in innovazione e intelligenza artificiale. La vera sfida, però, non è soltanto tecnologica: è culturale, industriale e sociale. Le grandi aziende hanno già avviato questo percorso, mentre molte piccole e medie imprese rischiano di restare indietro per carenza di risorse, competenze e infrastrutture. Per questo servono politiche pubbliche mirate, incentivi agli investimenti e una forte collaborazione tra istituzioni, imprese e parti sociali. La formazione sarà decisiva. L'intelligenza artificiale non deve creare una nuova divisione tra chi possiede le competenze e chi

ne è escluso. Bisogna accompagnare lavoratrici e lavoratori nell'acquisizione di nuove professionalità, perché la tecnologia produce sviluppo soltanto quando valorizza il capitale umano. Per un Paese come l'Italia, che non può competere sui bassi salari ma sulla qualità, sull'intelligenza e sulla capacità di innovare, investire nelle persone è im-

portante quanto investire nelle tecnologie. È questa la strada per aumentare produttività, crescita economica e qualità del lavoro senza lasciare indietro nessuno.

In questo scenario si muove il mondo del credito cooperativo, che continua a mantenere una sua forte e positiva connotazione per il sistema economico italiano. A questo la FABI ha dedicato un libro "BCC, l'altra idea di banca", realizzato dal vostro Centro Studi diretto da Pietro Desiderato.

Il credito cooperativo rappresenta una componente preziosa del sistema bancario italiano. Le BCC hanno saputo conservare



“Le BCC hanno un valore aggiunto importante perché hanno mantenuto un forte legame con i territori”

nel tempo una caratteristica che oggi assume un valore ancora maggiore: la vicinanza ai territori, alle famiglie, alle piccole imprese e alle comunità locali. Con il libro “BCC, l'altra idea di banca” abbiamo voluto raccontare una realtà che spesso viene osservata soltanto attraverso i numeri, mentre dietro quei numeri esiste una funzione economica e sociale molto importante. Le banche di credito cooperativo continuano a svolgere un ruolo fondamentale nel sostegno alle economie locali, soprattutto nelle aree dove la presenza bancaria tradizionale si è progressivamente ridotta. L'innovazione tecnologica e l'intelligenza artificiale saranno una sfida anche per il credito cooperativo, ma il valore aggiunto delle Bcc resta il rapporto umano, la conoscenza diretta del territorio e la capacità di accompagnare famiglie e imprese nelle loro scelte. Per questo riteniamo che modernizzazione e radi-

camento territoriale non siano concetti alternativi. Al contrario, il futuro del sistema bancario italiano sarà tanto più solido quanto più riuscirà a coniugare innovazione, tecnologia e presenza concreta nelle comunità. Le BCC, da questo punto di vista, possono rappresentare un modello utile per tutto il settore.

Parlando di intelligenza artificiale e di BCC non si può non parlare di transi-

zione digitale e dell'importanza di mantenere una presenza fisica delle agenzie sul territorio proprio per assicurare una transizione graduale, ordinata e non traumatica. È d'accordo? Come conciliare presenza fisica e transizione digitale?

Assolutamente sì. La transizione digitale non può trasformarsi in una desertificazione bancaria. Innovazione e presenza fisica non sono alternative: devono procedere



Un momento del 130° Consiglio Nazionale della FABI



insieme. L'intelligenza artificiale, i servizi digitali e le nuove tecnologie possono rendere le banche più efficienti e accessibili, ma non tutti i cittadini hanno le stesse competenze digitali. Penso agli anziani, alle fasce più fragili della popolazione, alle piccole imprese e a molte realtà dei territori periferici che continuano ad avere bisogno di

vare una filiale aperta quando ne hanno bisogno. Le BCC, da questo punto di vista, hanno un valore aggiunto importante perché hanno mantenuto un forte legame con i territori. La sfida dei prossimi anni sarà proprio questa: utilizzare l'intelligenza artificiale per migliorare i servizi senza rinunciare a quel rapporto umano che rappresenta ancora oggi uno dei principali elementi di fiducia tra banca e cliente. La

tecnologia deve accompagnare le persone, non sostituirle. È questa la condizione perché la transizione digitale sia graduale, ordinata, inclusiva e socialmente sostenibile. In un Paese come l'Italia, fatto di comunità, piccole imprese e risparmio diffuso, la presenza fisica delle banche continua a essere un presidio economico e sociale che non può essere considerato un costo, ma un investimento.

“ La formazione sarà decisiva. L'intelligenza artificiale non deve creare una nuova divisione tra chi possiede le competenze e chi ne è escluso. Bisogna accompagnare lavoratrici e lavoratori nell'acquisizione di nuove professionalità”

un interlocutore in carne e ossa. La vera modernità non consiste nel chiudere sportelli, ma nel mettere la tecnologia al servizio delle persone. Una banca forte è quella che offre ai clienti la libertà di scegliere: utilizzare una app quando lo desiderano e tro-

