

Globant ►

AI APPLICATA AL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

**Una nuova era per il settore  
bancario e finanziario**

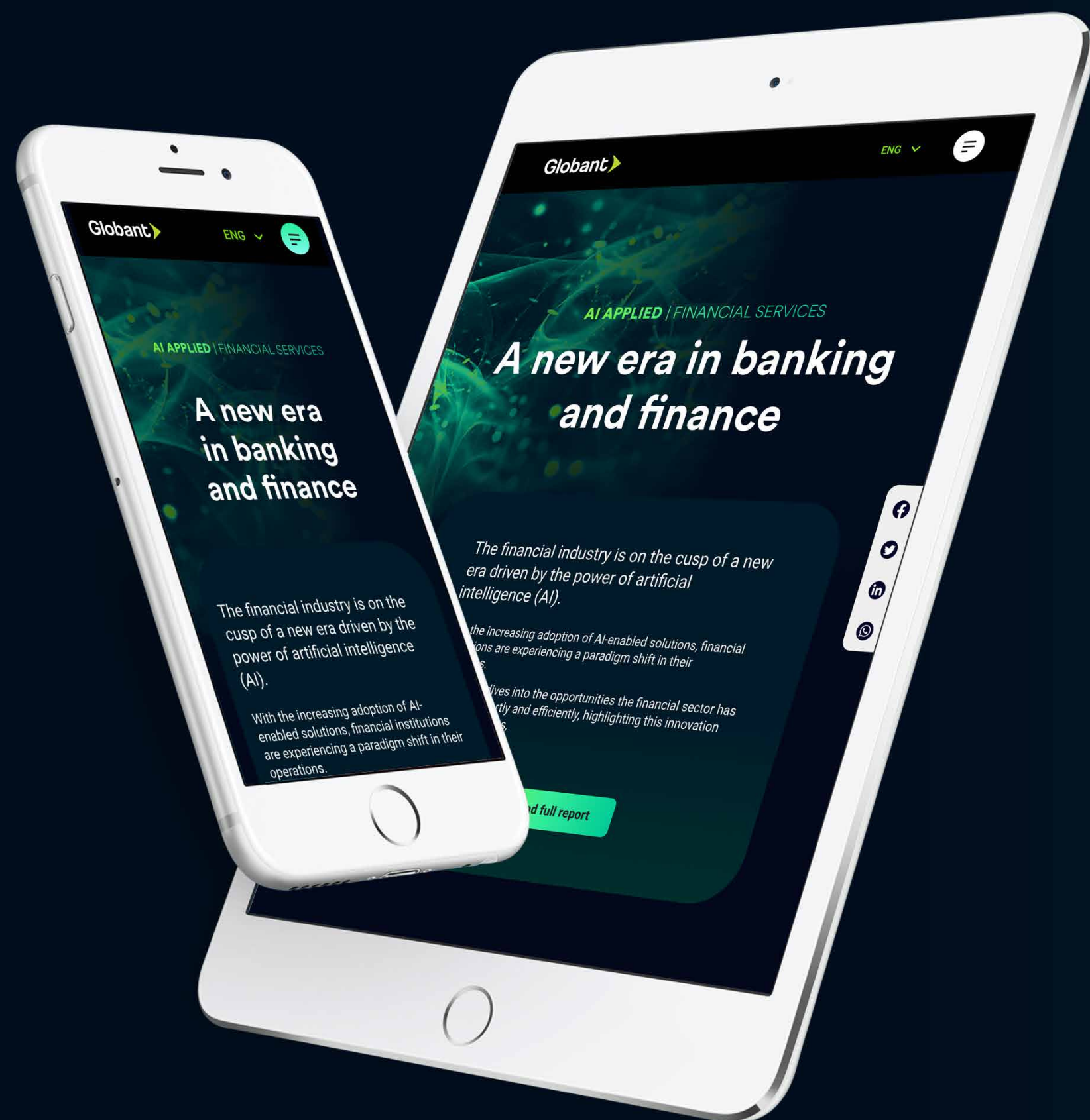


# Il settore finanziario

**Il settore finanziario sta migrando** sempre più verso soluzioni basate sull'AI. A partire dall'iper-personalizzazione dell'offerta ai clienti fino al rilevamento delle frodi, l'AI sta cambiando il paradigma del settore dei

servizi finanziari. Come in ogni processo di innovazione, esistono sfide, cambiamenti e ricompense. Questo report analizza il percorso del settore finanziario verso un utilizzo dell'AI innovativo ed efficiente.





## Quali sono i vantaggi per le **organizzazioni finanziarie?**

**Lander Gamboa Sanz, direttore del Future Finance Studio di Globant, evidenzia tre vantaggi principali per le aziende che adottano l'AI: qualità, efficienza in termini di costi e velocità.**

**L'AI consente alle organizzazioni finanziarie di migliorare la qualità delle proprie offerte e l'esperienza del cliente.** Le strategie omnicanale e l'iper-personalizzazione dell'offerta aumentano la fiducia dei clienti e aprono nuove strade per ottenere il controllo e la visibilità delle proprie finanze. Inoltre, l'AI è in grado di gestire flussi di lavoro più labour-intensive, riducendo i costi e automatizzando le attività ripetitive, lasciando così alle persone la possibilità di concentrarsi sulla costruzione di una solida strategia per affrontare la digitalizzazione.



Sebbene qualità ed efficacia in termini di costi siano fondamentali, Gamboa Sanz ritiene che il principale vantaggio dell'AI nel settore dei servizi finanziari sia la **velocità**. L'AI può rivelarsi un alleato in grado di rendere le aziende più lungimiranti e aiutarle ad anticipare la concorrenza. I sistemi intelligenti consentono ad esempio alle banche di adattarsi e comunicare in modo più rapido ed efficace. Possono centralizzare i dati, migliorare il processo decisionale e adattarsi rapidamente ai cambiamenti del panorama finanziario. In sintesi, l'AI permette alle aziende di essere più flessibili e resilienti.



**Mariano Andividria**  
Vicepresidente della  
divisione Technology  
di Globant

“ **In genere le banche eseguono tutti i processi all'interno dello stesso istituto. Tuttavia, per raccogliere i frutti dell'AI, devono essere pronte a lavorare con organizzazioni esterne**”

Ed è qui che l'open banking svolge un ruolo fondamentale nel panorama finanziario, indicando alle banche i prodotti più adatti ai loro clienti.

Di recente, un distributore di dati finanziari e provider di notizie ha condiviso informazioni sul suo nuovo modello **di intelligenza artificiale (AI)**. **Si tratta di un'AI generativa su larga scala, addestrata ampiamente nei dati finanziari per assistere in vari compiti di elaborazione del linguaggio naturale (NLP) della finanza, ed è la prima soluzione di questo tipo nel settore.** I casi d'uso dello strumento includono analisi finanziarie migliorate, valutazioni del rischio avanzate, reporting finanziario semplificato e consulenze finanziarie personalizzate.

Secondo **Shawn Edwards, Chief Technology Officer presso Bloomberg**, l'utilizzo di questo strumento consentirà alle organizzazioni di “gestire molti nuovi tipi di applicazioni, offrendo prestazioni molto più elevate rispetto ai modelli personalizzati per ogni applicazione, con un time-to-market più rapido”.

Il modello aiuterà nelle attività di PNL come l'analisi del sentiment, il riconoscimento delle entità denominate, la classificazione delle notizie e la risposta alle domande. Questo strumento consente di sfruttare le grandi quantità di dati disponibili sul terminale del distributore per assistere meglio i clienti dell'azienda, sfruttando l'uso dell'AI nel settore finanziario.



# Casi d'uso dell'AI nei servizi finanziari



## Gestione del rischio.

Una delle tappe fondamentali che l'AI sta raggiungendo riguarda il comportamento degli individui. Attraverso l'analisi delle informazioni, l'AI rileva modelli nel comportamento dei clienti che possono rivelare anomalie o frodi, ad esempio rilevando transazioni bancarie in aree geografiche insolite o lontane dai luoghi frequentati dall'utente. Un'**indagine EIU** condotta tra i dirigenti IT del settore bancario ha rivelato che il rilevamento delle frodi è la principale applicazione dell'AI nel settore bancario.



## Miglioramento dell'esperienza del cliente.

L'AI consente alle organizzazioni di sfruttare i dati dei clienti per fornire servizi di iper-personalizzazione e comprendere il loro comportamento, inoltre consente agli istituti finanziari di adattare i propri canali all'offerta di prodotti e di stabilire il momento e il canale più adatti per approcciare ciascun tipo di cliente.



## Estrazione del contenuto dei documenti.

L'AI consente di estrarre informazioni rilevanti da set di documenti di grandi dimensioni, come ad esempio i contratti.



## Mappatura normativa.

Comprendere l'impatto delle nuove normative su prodotti, contratti esistenti e termini e condizioni dei prodotti.



## Gestione degli incidenti.

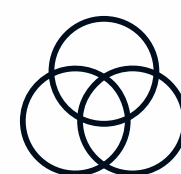
L'AI suggerisce agli agenti che gestiscono canali conversazionali la migliore risposta da fornire ai clienti oppure risposte via email in base alle informazioni contestuali dei clienti, alla categorizzazione degli incidenti e alle procedure standard.





### **Analisi e classificazione dei documenti.**

Molti istituti finanziari continuano a gestire documenti cartacei o fax che devono essere digitalizzati, classificati e inviati ai team appropriati per la revisione.



### **Consulente finanziario virtuale.**

I clienti interagiscono con un assistente virtuale attraverso l'elaborazione del linguaggio naturale, che consente loro di porre domande, ricevere consigli ed eseguire transazioni finanziarie in modo più conveniente e intuitivo. Il consulente finanziario virtuale analizza anche i dati dei clienti e informazioni pubblicamente disponibili per suggerire strategie di investimento.



### **Dati sintetici per migliorare i modelli finanziari.**

Gli istituti finanziari possono utilizzare dati sintetici per testare la solidità dei modelli finanziari consolidati sottoponendoli a vari scenari e stress test, individuando così potenziali punti deboli nel modello. In seguito, gli analisti possono apportare miglioramenti per garantire che il modello rimanga affidabile ed efficace in condizioni diverse.



# Le aziende sono preparate a **implementare e sfruttare l'AI?**

Per le entità finanziarie che adottano l'AI, il concetto di preparazione è fondamentale. Qualità e disponibilità dei dati sono essenziali per scoprire modelli di comportamento dei clienti, aumentare l'efficienza e reagire a potenziali problemi. Tuttavia, le organizzazioni hanno bisogno di aiuto per modernizzare i propri sistemi IT.

Quando le organizzazioni finanziarie dispongono di una solida struttura di dati, possono utilizzarla come base per costruire diversi tipi di modelli di apprendimento automatico. In altre parole, per conseguire risultati ottimali, le organizzazioni finanziarie hanno bisogno di dati transazionali. **Gli istituti finanziari e le banche devono creare un'integrazione perfetta per consentire l'esecuzione di transazioni tramite l'uso dell'AI.** I modelli devono essere addestrati a leggere diversi set di dati per facilitare una particolare transazione.

Gli analisti prevedono che la portata globale dei dati crescerà fino a **163 zettabyte entro il 2025 e che**

**l'80%**

**circa di questi dati sarà non strutturato.** Le organizzazioni finanziarie possono sfruttare gli LLM (Large Language Models) per elaborare **i dati non strutturati**, ottenere insight e fare previsioni.



**Prasant Narain**  
Technical Director  
presso Globant

“ **Il corpus per l'AI in ambito finanziario è un elemento chiave e dovrebbe essere costruito utilizzando dati provenienti da fonti allineate che consentano capacità di business mirate. Per le organizzazioni finanziarie, il corpus è costituito da dati di vario tipo e da fonti che consentano capacità di business**”



**Narain osserva che le organizzazioni finanziarie che desiderano adottare l'AI devono costruire il proprio corpus e interrogarsi sul proprio livello di preparazione in materia di gestione e scoperta dei dati.**

Un altro punto cruciale per le società finanziarie che intraprendono il proprio percorso nel campo dell'AI è **l'adozione di soluzioni cloud**. Il trasferimento dei propri sistemi digitali principali nel cloud comporta una trasformazione significativa, che per molte organizzazioni finanziarie è tuttora inesplorata. Le organizzazioni finanziarie che adottano il cloud devono cambiare gradualmente, prendere coscienza dei vantaggi delle soluzioni basate sul cloud, collaborare con i fornitori di cloud e creare team interfunzionali per coinvolgere sia le aree IT che quelle aziendali.



# Gran parte dell'innovazione nel campo dell'AI proviene dalle piattaforme **di cloud computing.**

L'esecuzione di modelli di AI di grandi dimensioni come LLM richiede un'enorme potenza di calcolo, che i data center delle organizzazioni finanziarie possono avere difficoltà a raggiungere. Al momento, questi modelli sono prontamente disponibili attraverso i diversi fornitori di servizi cloud. L'addestramento dei modelli, inoltre, può richiedere un notevole dispendio di risorse e l'infrastruttura del cloud può favorire in modo significativo la messa in funzione di modelli personalizzati. Nel complesso, il cloud può offrire agli istituti finanziari la flessibilità necessaria per migliorare le rispettive capacità digitali senza dover investire nella proprietà e nella gestione di un'infrastruttura propria.

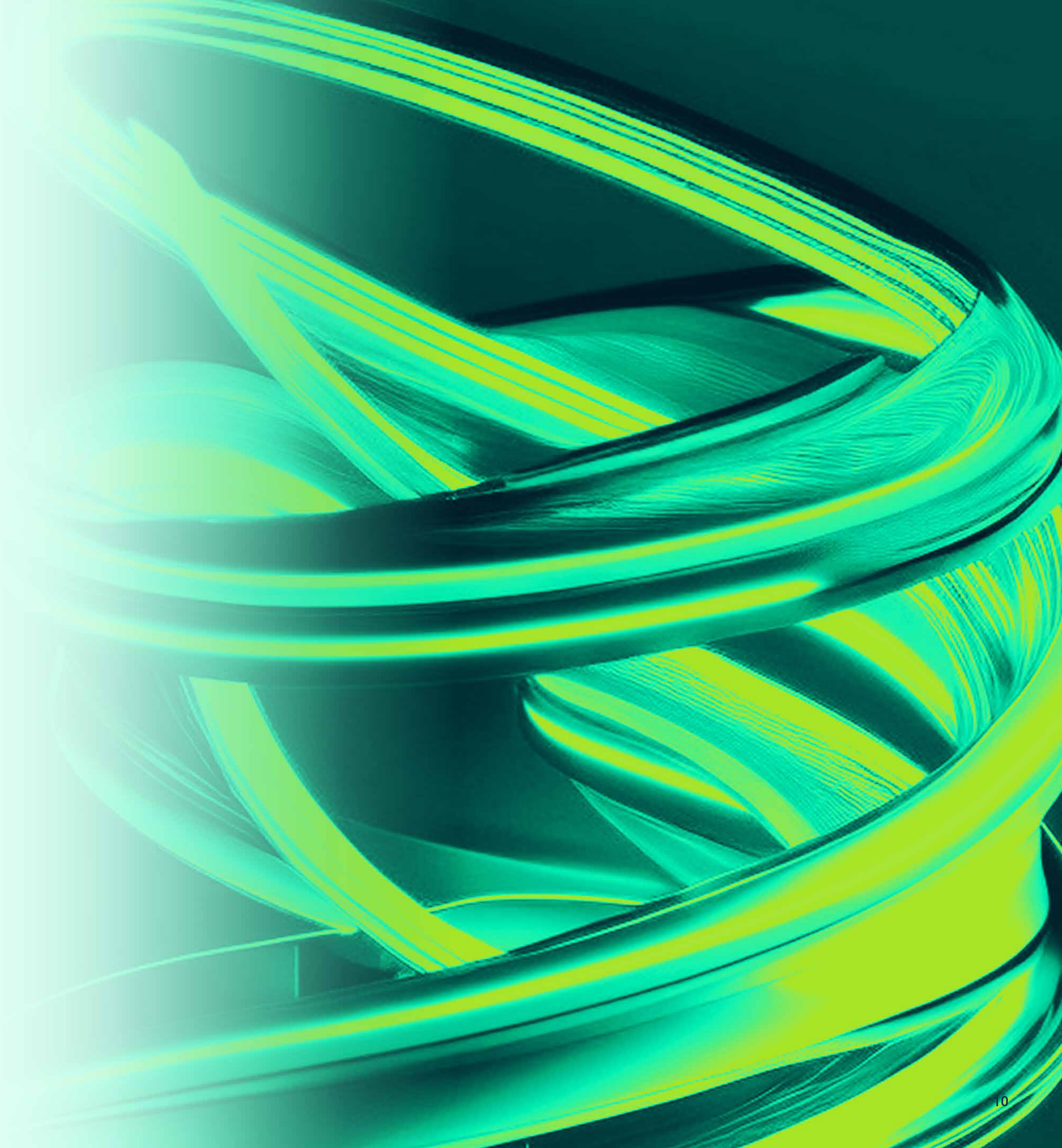
Le organizzazioni devono infine chiedersi che cosa vogliono ottenere. **Nell'adottare l'AI, un'organizzazione può essere alla ricerca di due cose: un problema da risolvere o un'opportunità di alto valore.** In base a ciò, è necessario stabilire una strategia di AI che si concentri sui dati, sui modelli e sulle tecnologie necessari per rendere possibili questi casi d'uso specifici.



# AI e processo decisionale etico

Le istituzioni finanziarie devono garantire sistemi di AI imparziali e un uso trasparente dei dati dei clienti. **La potenza dell'AI è un vantaggio significativo e una grande responsabilità, e utilizzarla in modo etico diventerà una considerazione essenziale per tutte le aziende.**

Affinché il settore finanziario possa sfruttare l'AI e incorporarla in modo responsabile, dovrà accompagnare l'iniziativa con principi che pongano le basi per l'utilizzo dell'AI al fine di migliorare la comprensione dei dati, rispettare le normative e aumentare la fiducia da parte degli utenti. Gli istituti finanziari devono cercare partner che abbiano una posizione chiara in materia di etica dell'AI, stabilire relazioni con soggetti che condividano le loro stesse considerazioni e iniziare con un **Manifesto dell'AI**.





# Il futuro dell'AI nei servizi finanziari e bancari

La presenza dell'AI nel settore dei servizi finanziari e bancari continuerà ad aumentare, in quanto si tratta di una tecnologia trasformativa che offre al mondo finanziario vantaggi necessari e benefici desiderati.

Secondo il **Forum economico mondiale**, gli istituti finanziari si differenzieranno solo attraverso le attività di integrazione, esecuzione e relazione. Questi elementi influenzeranno lo standard competitivo attraverso pilastri finanziari quali efficienza operativa, sviluppo dei prodotti, connettività, accesso ai dati e convenienza per i clienti.

Per rimanere competitivi, differenziarsi e innovare in un mercato sovraccarico, l'AI non sarà più un optional. **L'AI costituirà l'architettura degli istituti finanziari nel prossimo futuro, consentendo loro di diventare intersettoriali, di scambiare dati e di accelerare la produttività.** Questo porterà anche all'interdipendenza e all'interoperabilità tra istituzioni, aziende e organizzazioni. Le nuove capacità tecnologiche e le possibilità di reinventare il settore saranno tuttavia accompagnate da importanti sfide di carattere etico, sociale e ambientale.

Un'indagine condotta tra i dirigenti IT del settore bancario ha rilevato che

**l'85%** **ha una "chiara strategia"** per l'adozione dell'AI al fine di sviluppare nuovi prodotti e servizi. Tuttavia, devono trovare un equilibrio tra le tecnologie emergenti e normative rigorose, pur mantenendo la fiducia dei clienti.

**Il 68%** **delle banche** concorda sul fatto che la complessità e i rischi associati alla gestione dei dati personali per i progetti di AI spesso superano i benefici per l'esperienza del cliente.

Nonostante le sfide, la propensione all'accettazione è alta e le organizzazioni stanno accogliendo un nuovo modo di utilizzare l'AI. **L'intelligenza artificiale non sarà più una tecnologia utilizzata esclusivamente dal reparto IT, ma si diffonderà in tutta l'organizzazione.** Prendiamo ad esempio le modifiche dei tassi d'interesse, che comportano una notevole mole di lavoro per adattare i grafici degli interessi ai diversi clienti a seconda del rischio. L'AI rende questo processo molto più efficiente e nei prossimi anni diventerà fondamentale per i reparti commerciali e quelli addetti alla gestione del rischio.



# Il ruolo di Globant nella trasformazione dei **servizi finanziari attraverso l'AI**

Lo scenario legato all'utilizzo dell'AI nei servizi finanziari è al tempo stesso entusiasmante e complesso. Database decentralizzati, analisi comportamentale e riconoscimento dell'identità sono alcuni degli elementi che compongono questo ecosistema emergente.

**Noi di Globant offriamo un approccio olistico, aiutando le aziende del settore finanziario a comprendere l'importanza di includere l'AI nella propria roadmap e di implementarla a vantaggio dei propri interessi e delle proprie esigenze.** Il nostro **Finance Studio** si occupa delle questioni più urgenti che interessano gli istituti finanziari, come le soluzioni di pagamento, l'open banking, l'efficacia commerciale e la regolamentazione. Il nostro **Data and AI Studio** combina invece le migliori conoscenze del settore con la padronanza tecnologica, aiutando le organizzazioni a sfruttare appieno il proprio potenziale con soluzioni all'avanguardia, prodotti AI accuratamente progettati e strategie basate sui dati che rispondono alle loro esigenze.

**Accompagniamo i clienti durante il loro percorso con un ciclo di vita completo e una metodologia che ci permette di analizzare il contesto generale del settore, comprendere il problema, progettare una soluzione e utilizzare gli acceleratori tecnologici per generare un impatto sul business.** Genexus, Augoor, e Fluentlab fanno parte di Globant X, una suite che introduce l'AI come mentalità e fondamento della prossima era di rinnovamento del business. Nei prossimi anni l'AI avrà un impatto positivo su ogni area, settore e azienda e cambierà il modo in cui vengono sviluppate e fornite le soluzioni. Grazie a queste soluzioni basate sull'AI, aiutiamo i clienti a trasformare i propri modelli di business e a rafforzare la posizione nel mercato finanziario.

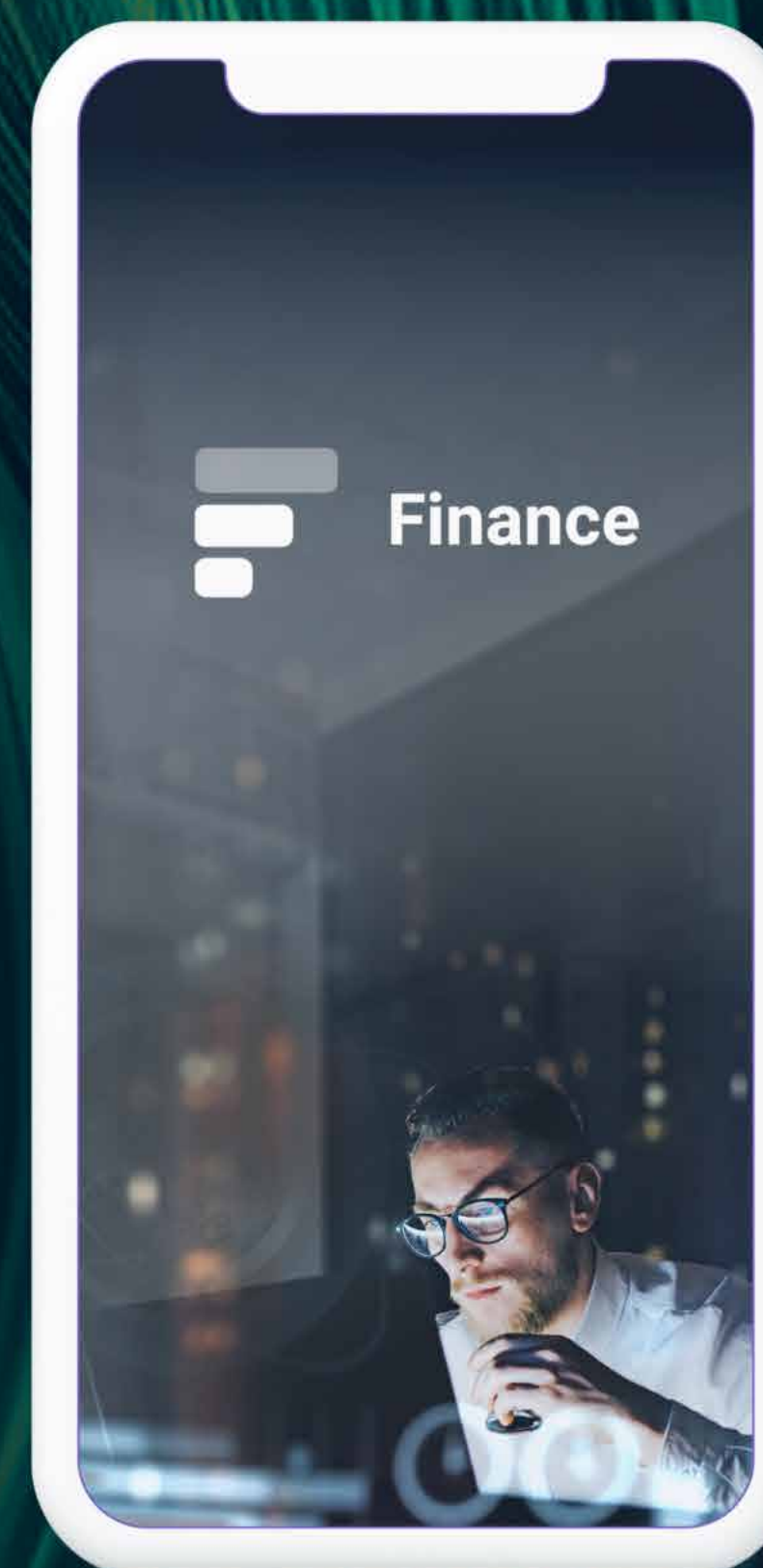


Globant utilizza l'AI in diversi settori e da anni intrattiene rapporti con le società del settore finanziario, promuovendo il rinnovamento e l'efficienza. Abbiamo ad esempio utilizzato un algoritmo per aiutare una banca leader a rilevare il comportamento irregolare dei beneficiari e ad anticipare gli usi impropri.

Il risultato è stato una riduzione della spesa del

**40%** nei primi tre mesi di implementazione dell'algoritmo.

Sebbene esistano numerose strategie in grado di migliorare i servizi finanziari, Globant ha l'esperienza e la competenza necessarie per consigliare l'applicazione di AI più adatta a soddisfare le esigenze aziendali dei clienti. **Visita il nostro Finance Studio** e scopri di più sulla nuova era dell'AI per il settore dei servizi finanziari e bancari.







# Chi siamo

Siamo un'azienda nativa digitale che aiuta le organizzazioni a reinventarsi e a liberare il proprio potenziale. Siamo il luogo in cui l'innovazione, il design e l'ingegneria si incontrano.

- Abbiamo più di 27.000 dipendenti, presenti in oltre 25 paesi e 5 continenti, dove lavoriamo per aziende come Google, Electronic Arts e Santander, tra altre.
- Siamo stati nominati Leader nell'IDC MarketScape: Servizi AI a livello mondiale 2023 Vendor Assessment (doc #US49647023, maggio 2023) e Leader mondiale nei servizi di miglioramento dell'esperienza del cliente 2020 Vendor Assessment (doc #US45658220, settembre 2020).
- Siamo stati anche presentati come caso di studio aziendale ad Harvard, MIT e Stanford.
- Siamo membri della The Green Software Foundation (GSF) e del Cybersecurity Tech Accord.

Per maggiori informazioni visita [www.globant.com](http://www.globant.com)

## DICHIARAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Questo rapporto ha solamente scopi informativi ed è basato su informazioni di dominio pubblico. Nonostante le informazioni fornite siano state ottenute da fonti ritenute affidabili, né Globant né nessuna delle sue affiliate, direttori, funzionari o agenti attestano la sua esattezza o completezza.

Non viene resa alcuna dichiarazione o garanzia, sia essa espressa o implicita, riguardo all'integrità, precisione, tempestività o idoneità di alcun dato o informazione contenuta nel rapporto. Globant non sarà responsabile in nessun caso per danni diretti o indiretti di qualsiasi tipo (inclusi danni incidentali, speciali, consequenziali o esemplari, così come lucro cessante, tra gli altri) che potrebbero sorgere o derivare direttamente o indirettamente dall'uso delle informazioni contenute in questo rapporto. Tutte le informazioni contenute nel presente rapporto sono soggette a modifiche da parte di Globant senza preavviso. Nessuna parte di questo rapporto può essere ristampata o riprodotta senza l'autorizzazione preventiva e scritta di Globant. Tutto il contenuto, le immagini, i dati, le informazioni e altri materiali mostrati, inclusi i marchi commerciali e i diritti d'autore di Globant, sono di proprietà di Globant o del proprietario designato e sono protetti dalla legislazione applicabile.



**Globant** ▶