



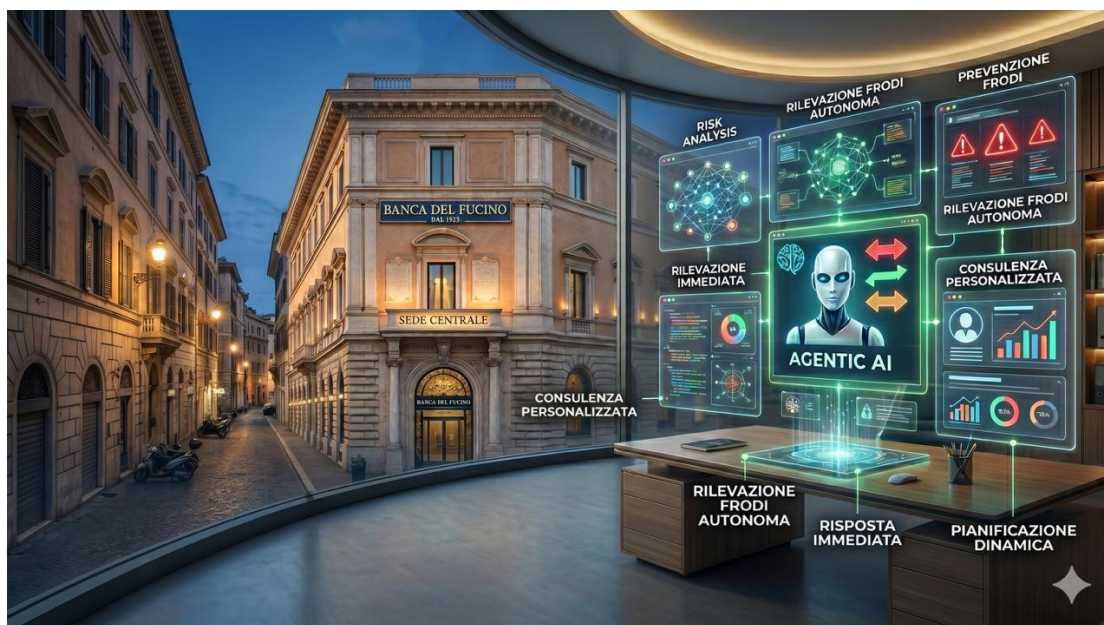
Banca del Fucino

1923 | 2023

FUCINO DIGITAL

Agentic AI e impatto sul settore finanziario

Analisi dei principali casi d'uso, dalla prevenzione delle frodi alla consulenza personalizzata



GIUGNO 2026

Sommario

1. Introduzione	2
2. L'evoluzione dell'intelligenza artificiale: dalla GenAI all'Agentic AI	3
3. Architetture cognitive e capacità di ragionamento dell'intelligenza artificiale: una sintesi e le differenze tra RPA, AI generativa e Agentic AI in banca	5
4. L'Impatto dell'Agentic AI sul Settore Finanziario	7
4.1 Le conseguenze in termini strategici dell'AI Agentic nel settore finanziario	9
4.2 Produttività e trasformazione del lavoro nel settore bancario: cosa cambia e come con l'Agentic AI	11
5. I principali casi d'uso nel settore finanziario	13
5.1 Analisi della prevenzione delle frodi e del crimine finanziario: il caso d'uso principale dell'agentic AI	14
5.2 L'automazione dei processi di KYC e AML (Anti-Money Laundering) e la Compliance	15
5.3 Consulenza finanziaria personalizzata nella gestione del risparmio e della gestione patrimoniale	17
5.4 Iper-personalizzazione e "Empathy at Scale": una proposta possibile	18
5.5 Efficienza per i consulenti finanziari della banca e crescita degli Asset	18
6. Casi d'uso nelle operazioni bancarie e nel credito	19
6.1 Credito e underwriting	20
6.2 Back-Office e "Zero-Touch Operations"	20
7. Il panorama italiano ed europeo: Sfide e Regolamentazione	21
7.1 Il nodo della governance e l'adozione dell'agentic AI	21
7.2 L'Italia e il punto sull'innovazione digitale	22
7.3 Il quadro normativo: EU AI Act e la vigilanza BCE	22
8. Possibili strategie di implementazione dell'Agentic AI	23
8.1 Dati, infrastruttura e cultura organizzativa	24
8.2 La Roadmap verso la "Banca Agentic": un possibile percorso di adozione da seguire	24
9. Conclusioni: il percorso virtuoso del 2026	25
Bibliografia	28

1. Introduzione

Questo nuovo articolo realizzato da Fucino Digital intende analizzare in modo semplice e contestuale il paradigma introdotto dall'intelligenza artificiale e dagli agenti autonomi Ai nel settore finanziario, analizzando i principali casi d'uso tra l'autonomia operativa degli agenti e la consulenza personalizzata.

L'intelligenza artificiale sta entrando in una nuova fase. Dopo l'ondata della Generative AI, che ha portato nelle organizzazioni strumenti capaci di produrre testi, sintesi, analisi documentali e interazioni conversazionali, il settore finanziario si prepara a confrontarsi con un paradigma più avanzato: **l'Agentic AI**.

Con questa espressione si indicano sistemi di intelligenza artificiale progettati non solo per rispondere a una richiesta singola dell'utente, ma per pianificare ed eseguire azioni, interagire con strumenti digitali, consultare fonti informative e portare a termine processi complessi entro limiti predefiniti.

In ambito bancario, **la differenza è sostanziale**. Un modello generativo può sintetizzare una segnalazione di anomalia; un agente AI, se correttamente autorizzato e governato, può analizzare il caso, consultare le policy interne, proporre un blocco temporaneo di un servizio (ad es. emissione carta di pagamento), avviare una richiesta di verifica al cliente e predisporre la documentazione per l'operatore umano.

Il passaggio non è quindi soltanto tecnologico, come vedremo nell'articolo: è organizzativo, regolamentare e industriale. L'Agentic AI introduce una nuova forma di automazione, più vicina al funzionamento di un workflow cognitivo che a quello di un software tradizionale. Per le banche, ciò significa ripensare processi, controlli, responsabilità e modelli operativi.

A differenza dell'IA tradizionale (che potrebbe, ad esempio, segnalare una transazione sospetta), un "agente" AI può prendere l'iniziativa: analizzare la segnalazione, bloccare temporaneamente la carta, inviare una notifica al cliente e avviare la procedura di riemissione carta – il tutto senza intervento umano diretto, se programmato per farlo entro determinati specifici processi.

L'Intelligenza Artificiale Agentica (Agentic AI), insomma, rappresenta l'evoluzione più recente, segnando il passaggio da sistemi

che *raccomandano* o *prevedono* a sistemi che agiscono in modo relativamente autonomo, per raggiungere obiettivi gestionali più complessi.

[Nota: nelle pagine che seguono i numeri in apice identificano i riferimenti bibliografici, riportati nell'ultima sezione del lavoro. Ad ogni numero corrisponde una fonte in bibliografia]

2. L'evoluzione dell'intelligenza artificiale: dalla GenAI all'Agentic AI

Per inquadrare correttamente la portata dell'Agentic AI, è necessario comprendere il percorso evolutivo che ha portato a questa transizione e quale impatto si pensa essa avrà sulle organizzazioni per come le conosciamo. Perché l'IA è diventata **così importante** non solo come tecnologia ma **come fattore strategico** che impatta tanto in profondità le aziende? Vediamo di fare il punto sulla genesi di tale tecnologia.

L'intelligenza artificiale tradizionale, basata su modelli di machine learning predittivo, è stata utilizzata per decenni per identificare pattern di rischio e segmentare la clientela. Tuttavia, questi sistemi erano già dall'inizio estremamente rigidi, operando all'interno di parametri predefiniti e standardizzati, richiedendo interventi manuali costanti per ogni deviazione dalla norma.⁸

Solo l'introduzione massiva, a fine del 2022, dei Large Language Models (LLM) con OpenAI e Google, ha rotto questa rigidità, permettendo anche alle banche di processare dati strutturati e non - come email di reclamo, contratti legali e trascrizioni telefoniche, trasformando la "conoscenza" e le informazioni in un asset fluido e fruibile senza grandi sforzi di recepimento dalle strutture aziendali se non nella formazione sull'utilizzo delle tecnologie.¹

Come una vasta letteratura ci dimostra, **la GenAI** di prima generazione ha presentato dei limiti strutturali *evidenti* nel contesto bancario: la tendenza alle c.d. "allucinazioni", l'incapacità di eseguire azioni multi-step in sistemi legacy e la dipendenza assoluta dal prompt dell'utente.² Solo con l'introduzione dell'**Agentic AI** queste criticità sono state in gran parte risolte, evolvendo da un modello "input-output" a un sistema "stateful" e orientato all'obiettivo (goal-oriented).²

Di seguito rappresentiamo i principali aspetti che caratterizzano Agentic AI ed AI Generativa per quanto riguarda l'obiettivo principale, l'approccio alla risoluzione delle problematiche, il grado di autonomia, le capacità chiave che caratterizzano le due soluzioni, le modalità di funzionamento e di interazione con l'ambiente, alcuni esempi di caso d'uso, i rischi e il ruolo per l'essere umano che le utilizza tali soluzioni.

AGENTIC AI vs GENERATIVE AI

CONFRONTO DELLE CARATTERISTICHE PRINCIPALI











ASPETTO	AGENTIC AI	GENERATIVE AI
 OBIETTIVO PRINCIPALE	Raggiungere obiettivi specifici autonomamente, prendendo iniziative e adattando le azioni per ottenere risultati.	Generare contenuti nuovi e originali (salvo i dati di addestramento) in risposta a un prompt.
 APPROCCIO	Proattivo e autonomo. Pianifica, decide, agisce e impara in un ciclo continuo.	Reattivo. Risponde a input dell'utente generando contenuti sulla base di pattern appresi.
 AUTONOMIA	Alta. Può suddividere compiti, scegliere strumenti, interagire con l'ambiente e correggere gli errori.	Bassa. Agisce solo all'interno del prompt e non ha obiettivi propri.
 CAPACITÀ CHIAVE	Pianificazione, ragionamento, decision making, uso di strumenti (API, software, database), memoria, apprendimento continuo.	Comprensione del linguaggio e dei dati, creatività, generazione di testo, immagini, codice, audio, video, ecc.
 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO	Ciclo agentic: percepisce il contesto → definisce obiettivi → pianifica → agisce → valuta risultati → adatta e ripete.	Elabora l'input → genera output → consegna il risultato.
 INTERAZIONE CON L'AMBIENTE	Interagisce con l'ambiente esterno in modo dinamico (email, web, software, dispositivi, persone, ecc.) per completare i compiti.	Interagisce principalmente con l'utente tramite input/output testuali o multimediali.
 ESEMPIO D'USO	Assistenti autonomi, gestione end-to-end di processi, ricerca e analisi complesse, automazione intelligente, operazioni multi-step.	Creazione di contenuti, sintesi, brainstorming, traduzioni, scrittura, design, generazione codice, supporto creativo.
 RISCHI E SFIDE PRINCIPALI	Allineamento agli obiettivi, controllo e supervisione, sicurezza nell'uso di strumenti, decisioni autonome, responsabilità e tracciabilità.	Allucinazioni, bias nei dati, qualità dei contenuti, copyright, uso improprio delle informazioni generate.
 RUOLO PER L'UTENTE	Definisce obiettivi e vincoli, supervisiona, collabora con l'agente e valuta i risultati.	Fornisce prompt e istruzioni, valuta e utilizza il contenuto generato.
 IN SINTESI La Generative AI crea contenuti. L'Agentic AI agisce per raggiungere obiettivi. La prima risponde. La seconda prende iniziativa.		

Figura 1

Sintesi delle caratteristiche principali Agentic AI vs AI generativa

* Immagine creata con AI – riproduzione riservata

Un agente AI nel 2026 non si limita più solo a rispondere a una domanda su una transazione sospetta oppure su una operazione di un cliente; esso analizza invece il contesto, consulta le policy interne, accede alle API (Application Programming Interface) dei servizi di pagamento, avvia un protocollo di verifica con il cliente e, se necessario, blocca la carta e avvia la procedura di riemissione, il tutto con una supervisione umana minima ma che resta fondamentale, in base ai criteri operativi in uso nell'istituto finanziario.

3. Architetture cognitive e capacità di ragionamento dell'intelligenza artificiale: una sintesi e le differenze tra RPA, AI generativa e Agentic AI in banca

Negli ultimi anni, le istituzioni finanziarie hanno già significativamente investito in automazione oltre che in tecnologia e soluzioni per la digitalizzazione. La Robotic Process Automation in primis – le chatbot ne sono la prima espressione – ha consentito di velocizzare attività ripetitive: inserimento dati, riconciliazioni, aggiornamento di sistemi, trasferimento di informazioni tra applicativi. Tuttavia, la RPA funziona bene quando il processo è stabile, la regola è chiara e l'eccezione è limitata.

La **Robotic Process Automation (RPA)** è stata progettata per automatizzare compiti ripetitivi e basati su regole precise, come la procedura per il caricamento di un documento di contabilità in un sistema, il trasferimento di dati tra sistemi diversi o ancora l'aggiornamento dei dati di un CRM.

L'RPA ed i bot o le chatbot ad essi ispirati, non sono altro che software che automatizzano compiti ripetitivi, ma non analizzano i dati che caricano né prendono autonomamente decisioni o propongono risultati diversi da quelli per cui sono stati creati.

Gli agenti AI si collocano su un piano diverso. Possono interpretare dati non strutturati, adattare il percorso operativo in base al contesto, scomporre un obiettivo in attività successive e interagire con più sistemi aziendali. Questo non significa che essi possano agire senza controllo. Al contrario, in banca l'autonomia deve essere sempre proporzionata al rischio del processo, al livello di autorizzazione e alla presenza di meccanismi di supervisione umana.

Il valore dell'Agentic AI, quindi, non consiste nel sostituire integralmente l'operatore bancario, ma nel trasformarne il ruolo. L'operatore non esegue più ogni passaggio manuale, ma supervisiona, valida, gestisce le eccezioni e mantiene la responsabilità sulle decisioni rilevanti.

La **distinzione tecnica tra un Assistente creato con l'Agentic AI ed un Robotic Process Automation (RPA)** risiede principalmente nella **capacità di pianificazione e ragionamento procedurale del primo**. Gli agenti utilizzano

framework avanzati come il *ReAct (Reasoning and Acting)*, che permette loro di scomporre un obiettivo complesso (ad esempio, "esegui l'onboarding di questa azienda sui sistemi informatici") in una sequenza logica di sotto-attività: verifica identità, screening documentale, analisi bilanci, calcolo del rating di credito e redazione del dossier di approvazione.²

A differenza dei sistemi di Robotic Process Automation (RPA), che *falliscono* ogni volta che incontrano una variazione nei dati di input, l'agente AI osserva il risultato di ogni sua azione, riflette sugli errori e adatta il piano in tempo reale e nel caso chiede conferma o dà la possibilità all'operatore di modificare il percorso ed il procedimento cognitivo, modificando i risultati.¹³

Di seguito, inseriamo un'infografica dove sintetizziamo le caratteristiche principali e le differenze tra **RPA, AI generativa e Agentic AI**.

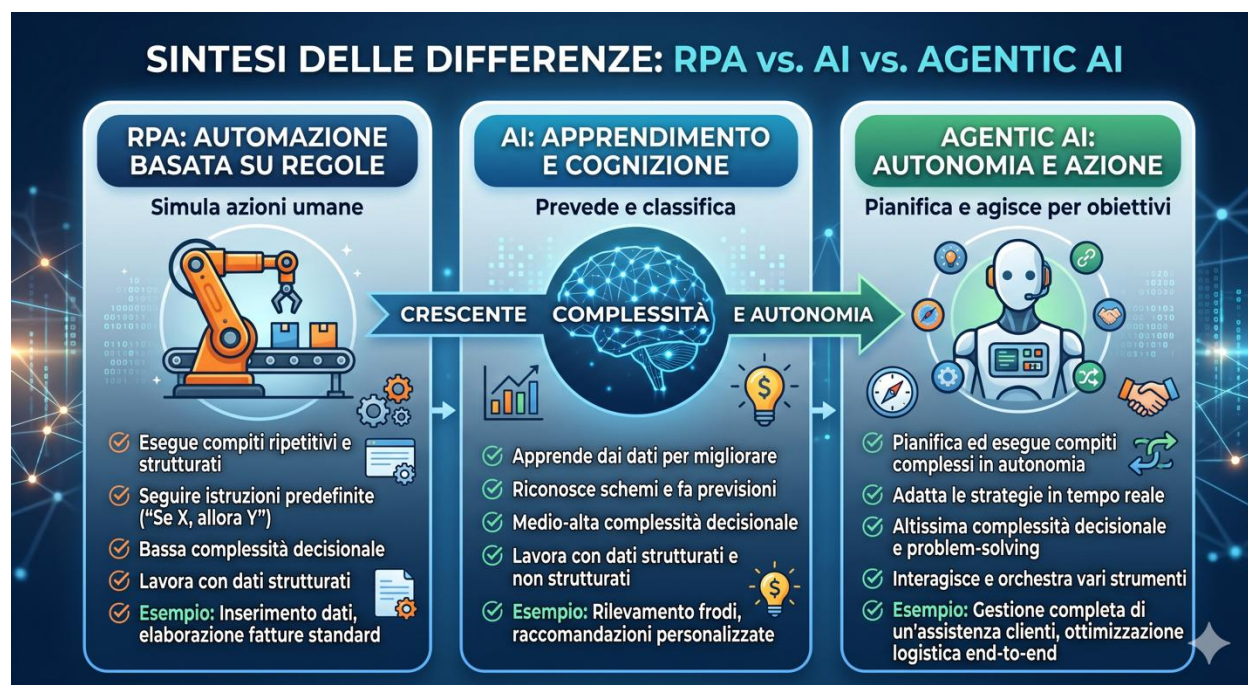


Figura 1
Sintesi delle differenze tra RPA, AI e Agenti Ai
* Immagine creata con AI - riproduzione riservata

L'introduzione della "**memoria persistente**" *permette inoltre agli agenti di apprendere dalle interazioni passate,* non solo a livello di modello globale, ma **a livello di singolo workflow aziendale**. Questa "*memoria istituzionale AI*" consente di mantenere la coerenza operativa anche in presenza di turnover del personale, preservando l'expertise critica all'interno dell'infrastruttura tecnologica della banca.

Sintetizziamo nello schema seguente le indicazioni dell'AI Act EU *sui requisiti per l'adozione dell'Agentic AI* nel settore bancario.

Requisiti dell'AI Bancaria secondo l'EU AI Act

Aspetto Regolatorio	Requisito per Agenti AI Bancari	Scadenze e Sanzioni
Classificazione ad Alto Rischio	Credit scoring, recruitment, triage emergenze.	2 Agosto 2026. 24
Logging Automatico	Registrazione di ogni decisione autonoma.	Obbligatorio per "lifetime". 24
Supervisione Umana	Meccanismi di override e "kill switch".	Parte del design di sistema. 25
Sanzioni Non-Compliance	Fino a €15M o 3% del fatturato annuo.	Applicabile a livello globale. 24
Explainability	Capacità di spiegare il ragionamento dell'agente.	Requisito di trasparenza. 30


Made with  Napkin

Figura 3
Requisiti regolatori per l'implementazione dell'AI in Banca secondo l'EU AI Act
** Immagine creata con AI – riproduzione riservata*

*Nota al presente grafico: * 24. 25. 30 si riferiscono alle voci della bibliografia riportate in fondo all'articolo.*

4. L'Impatto dell'Agentic AI sul Settore Finanziario

L'adozione di agenti autonomi sta trasformando le istituzioni finanziarie (banche, assicurazioni, società di gestione patrimoniale) da entità reattive a proattive.

L'industria dei servizi finanziari si trova oggi sulla soglia di quella che molti analisti non hanno dubbi a definire come la "terza ondata" dell'informatizzazione bancaria. Dopo la digitalizzazione dei processi core negli anni '90 e l'esplosione dei canali mobile e cloud dell'ultimo decennio, **il 2026 segna il passaggio definitivo dall'intelligenza artificiale come strumento di analisi statistica all'intelligenza artificiale come agente autonomo di esecuzione.**

Niente di paragonabile a quanto già accaduto nel settore bancario dai tempi del “millenium bug” del 2000 o all’entrata in vigore del regolamento PSD2: l’attuale avvento degli agenti di intelligenza artificiale, come vedremo nel documento, è in grado di ridefinire i processi core forse in modo decisivo.

Questo cambiamento del paradigma legato alla tecnologia, guidato dall’avvento della cosiddetta “Agentic AI”, non rappresenta solo un’evoluzione tecnologica, ma *una potenziale riscrittura dei modelli operativi bancari*, delle *dinamiche della fiducia* con il cliente e delle *strutture di gestione del rischio*, oltre che dei servizi per i clienti come oggi li conosciamo.

Se la Generative AI (GenAI) ha dominato lo scenario tra le tecnologie emergenti tra il 2023 e il 2025 come strumento capace di “dire” e “sintetizzare”, l’Agentic AI emerge nel 2026 come la tecnologia capace di “fare” e “decidere” – anche se, pur sempre sotto controllo e direzione dell’uomo, a suo ausilio.

Le principali aree di impatto degli Agenti nel settore finanziario sono:

- **Efficienza Operativa Radicale:** Gli agenti possono gestire interi flussi di lavoro end-to-end (come l’apertura di un conto o l’elaborazione di un sinistro assicurativo di routine), riducendo i tempi da giorni a minuti e abbattendo i costi operativi.
- **Riduzione del Rischio:** L’autonomia permette un monitoraggio continuo (24/7) e un’azione immediata di fronte a minacce o anomalie di mercato, superando la velocità dei team umani.
- **Iper-personalizzazione su Scala:** L’IA agentic permette di offrire servizi di tipo “su misura” (come i servizi di gestione patrimoniale) non solo ai clienti *High-Net-Worth*, ma all’intera base clienti, democratizzando l’accesso a consulenza di alta qualità.
- **Conformità Normativa (RegTech):** Agenti specializzati possono scansionare continuamente nuove normative, aggiornare i sistemi interni e generare report di conformità automaticamente.

Per le istituzioni finanziarie, l’impatto economico previsto sembra essere *senza precedenti*, anche se va precisato che ad oggi i dati disponibili si riferiscono in particolare al mercato statunitense. Si stima comunque che l’adozione sistematica di agenti autonomi possa incrementare la redditività delle banche fino al 30% e *ridurre i costi operativi* in una forbice stimata tra il 30% e il 40%

entro il 2030, secondo la previsione di Boston Consulting Group nel rapporto realizzato con OpenAI sull'intero comparto bancario ("How Retail Banks Can Put Agentic AI to Work").

Come si può leggere nel rapporto realizzato con OpenAI, *le due leve strategiche del cambiamento* per il sistema bancario saranno:

- 1) **la capacità di misurare le performance in tempo reale** con l'utilizzo degli Agenti AI nei principali processi bancari su task reali, replicando le condizioni dei back-office;
- 2) **l'adozione di una infrastruttura tecnologica unica** con un middleware in grado di integrare tutti i prodotti, i processi, le soluzioni, ma anche gli standard di sviluppo ed i requisiti di compliance, richiesti oggi nel sistema bancario tradizionale.

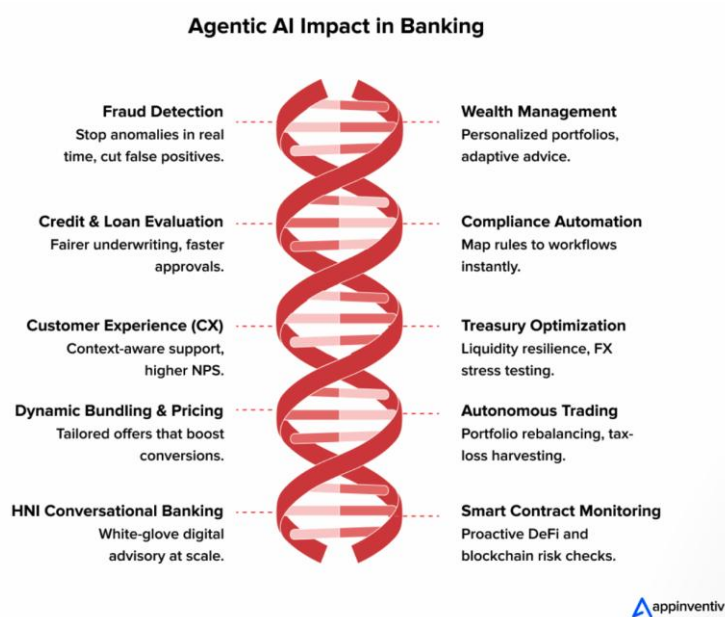


Figura 4
Schema "Agentic AI impact in banking "

<https://appinventiv.com/blog/agentic-ai-in-banking/>

4.1 Le conseguenze in termini strategici dell'AI Agentic nel settore finanziario.

Il passaggio all'Agentic AI sta quindi ridefinendo in gran parte **la struttura dei costi** e **la capacità di generazione di valore** delle istituzioni finanziarie.

Tutte le analisi di mercato condotte in questo ultimo anno e mezzo evidenziano che siamo di fronte a un'opportunità da trilioni di dollari con un impatto fondamentale sui processi industriali.

Si prevede infatti che l'AI agentica possa generare fino a 3 trilioni di dollari in produttività aziendale globale, con un impatto particolarmente marcato nel settore bancario a causa dell'alta densità di processi basati sulla conoscenza e sui dati.⁷ Le banche definite "Frontier Firms" — quelle che integrano agenti AI in ogni workflow critico — stanno già distanziando i competitor, riportando un ritorno sull'investimento (ROI) medio di 2,3 volte superiore rispetto alla spesa iniziale, con un periodo di payback di soli 13 mesi.¹

Sintetizziamo in questo grafico le caratteristiche dell'AI Agentica e dei fattori d'impatto economico e strategico sulle istituzioni finanziarie per meglio rappresentare questa importante evoluzione per l'intero sistema.



Figura 5
La sintesi delle caratteristiche dell'AI Agentica nel settore finanziario: un quadro sintetico

* Immagine creata con AI – riproduzione riservata

4.2 Produttività e trasformazione del lavoro nel settore bancario: cosa cambia e come con l'Agentic AI

Secondo McKinsey, tra il 40% e il 70% dell'aumento di capacità operativa e di produttività complessiva nelle banche potrebbe dipendere dall'automazione intelligente basata sull'AI.⁴

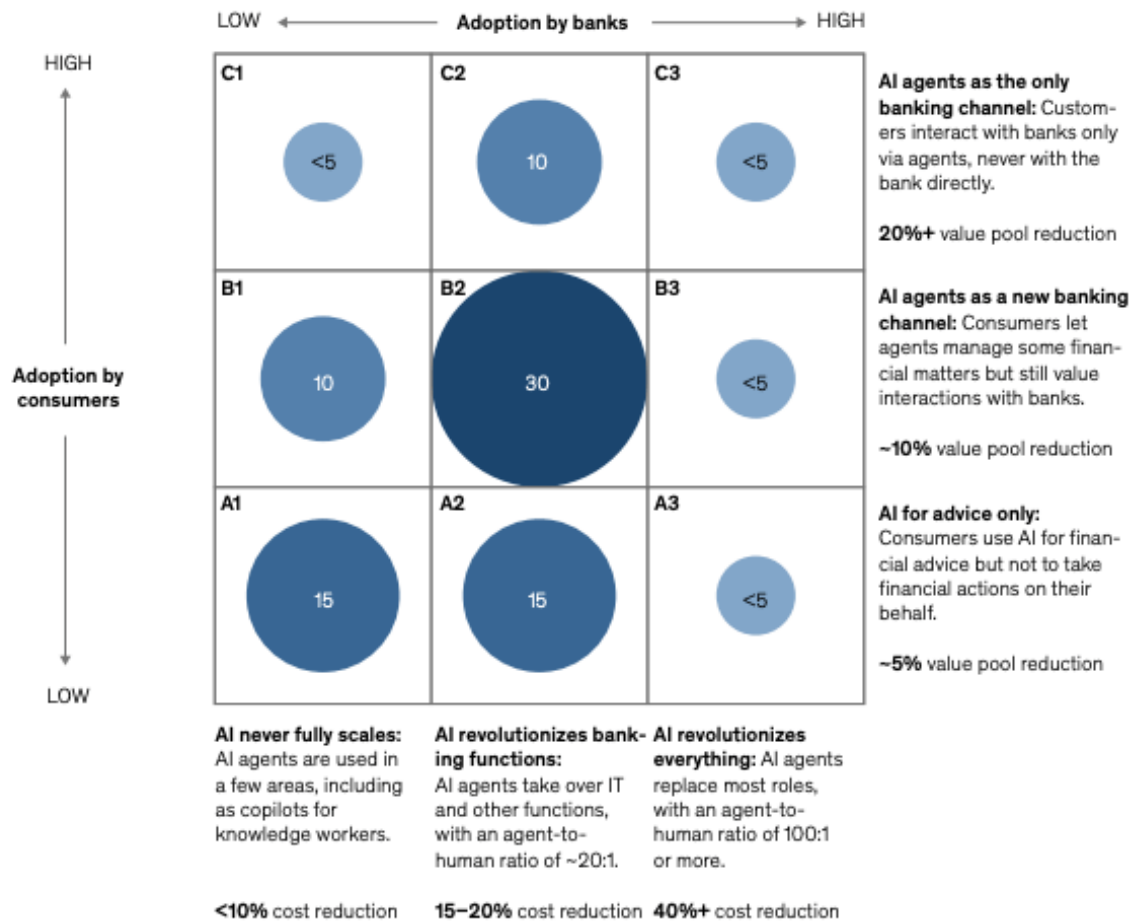
Questo non implica *necessariamente una riduzione lineare della forza lavoro*, ma una sua **profonda riqualificazione**. I dipendenti bancari stanno spostando il loro focus: se in precedenza l'80% del tempo era assorbito da compiti di coordinamento, esecuzione basata su regole e raccolta dati, l'Agentic AI permette di invertire questa proporzione, dedicando l'80% del tempo al coinvolgimento del cliente, all'interazione con gli stakeholder e all'innovazione strategica.⁴

Per ultimo, analizzando un ritorno netto dell'investimento, sebbene i risparmi lordi e le efficienze teoriche siano molto elevati, i costi di implementazione e infrastrutturali, sempre secondo la stima di McKinsey, ridurrebbe i risparmi netti effettivi a un intervallo compreso tra il 15% e il 20% sulla struttura complessiva dei costi.

In termini di redditività riportiamo anche una recente ricerca (“Agentic AI in Financial Services: A Research Roundup for 2026 di NeuronsLab”), secondo la quale l'adozione di agenti AI potrebbe portare *a un miglioramento dell'EBITDA del 5,4% annuo per l'istituzione media*.⁷

AI is expected to reshape banking functions and consumer behavior.

Likelihood of scenarios playing out, %



Source: McKinsey analysis; expert interviews

Figura 6
Analisi impatto dell'AI nei processi bancari - Fonte McKinsey

Per i pionieri del settore, questo si traduce in un vantaggio di 4 punti percentuali nel **Return on Tangible Equity (ROTE)**, una metrica di redditività chiave che distingue le banche capaci di scalare l'innovazione da quelle bloccate in una struttura di costi non competitiva.⁷

Riportiamo due analisi grafiche riassuntive dei dati di adoption. La prima evidenzia l'impatto economico stimato dall'analisi della ricerca di McKinsey, dato dall'adozione dell'AI nel sistema bancario dal 2026 al 2030 per una serie di indicatori di bilancio, secondo il contesto di riferimento. Il secondo è un grafico da IDC (International Data Corporation) che sintetizza le prime stime effettuate dalle aziende, per area geografica nel mondo, circa l'impatto dell'Agentic AI sul proprio ROI.

Organizations are beginning to realize ROI from agentic AI investments

As noted earlier, 37% of respondents currently use agentic AI, with another 25% experimenting, and 24% planning to use it in the next 24 months. IDC expects to see more value as adoption grows.

Estimated ROI for every \$1 spent on agentic AI projects or initiatives

See the figure data in an [accessible table format](#).

	Worldwide	North America	Western Europe	Asia/Pacific	Latin America
2025 average ROI	2.3X	2.3X	2.4X	2.4X	2.4X
1X ROI	23%	24%	22%	21%	23%
2X ROI	33%	33%	31%	35%	27%
3X ROI	22%	21%	25%	20%	18%
4X ROI	8%	8%	10%	7%	5%
5X ROI	6%	6%	6%	7%	11%
5X+ ROI	2%	2%	2%	3%	5%
No ROI	5%	0%	0%	5%	11%

n = 1,234 (2025). Source: IDC's Business Opportunity of AI Survey, August 2025

Figura 2

Analisi del ROI dall'implementazione di Agentic AI per area geografica * Stima IDC

Le due analisi vanno lette in modo complementare, insieme, ci dicono che il mercato riconosce ormai all'AI non solo una valenza innovativa, ma una concreta capacità di produrre valore economico, pur con intensità e maturità differenti tra aree geografiche e contesti applicativi diversi.

5. I principali casi d'uso nel settore finanziario

Le aree di applicazione più promettenti sono quelle caratterizzate da elevato volume operativo, forte intensità documentale, necessità di monitoraggio continuo e impatto diretto sul rischio.







Agentic AI Use Cases	Wealth Management /Retail Banking	Corporate Banking	Institutional Investor	Insurance
 Personalized Offers	<ul style="list-style-type: none"> Adaptive financial advice Real-time savings goal optimization 	<ul style="list-style-type: none"> Custom lending offers Optimized loan structures Dynamic pricing 	<ul style="list-style-type: none"> Dynamic investment portfolios Bespoke investment plans 	<ul style="list-style-type: none"> Tailored insurance policies Dynamic loyalty offers
 Customer Engagement	<ul style="list-style-type: none"> Virtual financial assistants Tax and retirement planning agents 	<ul style="list-style-type: none"> Financial planning agents Adaptive tax planning 	<ul style="list-style-type: none"> Custom research insights Real-time market alerts 	<ul style="list-style-type: none"> AI-driven query handling Proactive policy updates, renewals
 Operational Efficiency	<ul style="list-style-type: none"> Automate routine tasks with context-aware workflows 	<ul style="list-style-type: none"> Streamlined complex operations Invoice processing, reconciliations 	<ul style="list-style-type: none"> Automated fund review reports 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptive claim management
 Risk and Underwriting	<ul style="list-style-type: none"> Real-time risk profiling Predictive default modelling 	<ul style="list-style-type: none"> Real-time risk assessment 	<ul style="list-style-type: none"> Diversification risk management Real-time hedging strategies 	<ul style="list-style-type: none"> Real-time underwriting models
 Financial Forecasting	<ul style="list-style-type: none"> Future savings, expense insights 	<ul style="list-style-type: none"> Live cashflow forecasts 	<ul style="list-style-type: none"> Dynamic investment timing strategies Investment performance insights 	<ul style="list-style-type: none"> Predicting claim reserves Automated premium calculations
 KYC / Onboarding	<ul style="list-style-type: none"> Adaptive identity verification Real-time AML compliance 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptive onboarding workflows Real-time sanctions monitoring 	<ul style="list-style-type: none"> Real-time due diligence Investor suitability analysis 	<ul style="list-style-type: none"> Adaptive identity verification
 Fraud Prevention	<ul style="list-style-type: none"> Contextual-based suspicious activity detection 	<ul style="list-style-type: none"> Corporate fraud detection 	<ul style="list-style-type: none"> Insider trading detection Automated regulatory compliance 	<ul style="list-style-type: none"> Claim fraud detection with contextual analysis

Figura 3
Image Source: Citi Bank

5.1 Analisi della prevenzione delle frodi e del crimine finanziario: il caso d'uso principale dell'agentic AI.

Andiamo ad analizzare in sintesi i principali casi d'uso dell'Agentic AI nel settore bancario, partendo dalla prevenzione delle frodi, che rappresenta uno dei campi più immediati di applicazione.

I sistemi tradizionali di fraud detection hanno spesso generato un numero elevato di falsi positivi, richiedendo l'intervento di team specializzati per analizzare alert, transazioni sospette, anomalie comportamentali e segnali provenienti da canali differenti.

Un agente AI può contribuire a ridurre questa complessità aggregando dati di contesto: geolocalizzazione, dispositivo utilizzato, storico del cliente, ricorrenza dell'operazione, velocità della transazione, eventuali anomalie biometriche o comportamentali. Il sistema può classificare la gravità del rischio, proporre azioni correttive e predisporre una traccia documentale utile all'analista.

In prospettiva, come vedremo, il vantaggio non è soltanto la velocità di esecuzione delle attività, ma è la capacità di passare da una difesa reattiva a una difesa più proattiva, nella quale il sistema intercetta pattern emergenti e supporta l'istituto nell'aggiornamento tempestivo delle soglie di rischio.

La **prevenzione delle frodi**, come indicato sopra, rappresenta il caso d'uso più urgente e ad alto impatto per l'Agentic AI nel settore finanziario e potrebbe diventare la vera "killer application".

I sistemi di rilevamento delle frodi tradizionali, pur essendo stati potenziati dal machine learning negli ultimi anni, rimangono ampiamente reattivi. Essi operano spesso su trigger statici, che generano un volume insostenibile di falsi positivi, richiedendo team di analisti umani per investigare migliaia di alert ogni giorno.⁸ L'Agentic AI trasforma questa dinamica introducendo una fase operativa di "difesa proattiva e autonoma" da queste minacce.⁸

A differenza dei sistemi basati su regole, gli agenti AI utilizzano il "reinforcement learning" per adattarsi in tempo reale alle nuove tattiche dei criminali. Quando emerge un nuovo "pattern di frode" — ad esempio, una campagna di phishing sofisticata che utilizza deepfake vocali — l'agente non ha bisogno di un aggiornamento manuale del codice ma automaticamente agisce. Prima di tutto identifica la deviazione comportamentale tra il comportamento corretto e quello che è una "frode", correla i segnali provenienti da diverse fonti (geolocalizzazione del dispositivo, velocità della transazione, anomalie biometriche) e adegua autonomamente i propri filtri di rischio.⁵

L'efficienza investigativa ne risente drasticamente: le banche che hanno implementato agenti per il triage degli alert hanno riportato una riduzione del 50% del tempo speso per singola investigazione, risparmiando mediamente due ore di lavoro umano per ogni caso complesso.⁷ Questo permette agli esperti di frodi di concentrarsi solo sui casi di criminalità organizzata ad alto valore, lasciando la gestione del "rumore" di fondo ai sistemi autonomi.

5.2 L'automazione dei processi di KYC e AML (Anti-Money Laundering) e la Compliance

La Know Your Customer e l'antiriciclaggio sono tra i processi più onerosi per gli intermediari finanziari. La raccolta documentale, la verifica dell'identità, il controllo su liste pubbliche di prevenzioni frodi o pregiudizievoli, la

ricostruzione di assetti proprietari complessi e la predisposizione di report interni richiedono tempo, competenze e un'elevata qualità dei dati.

In questo ambito, l'Agentic AI può assumere il ruolo di orchestratore del processo. Può verificare la completezza documentale, segnalare incongruenze, consultare fonti autorizzate, predisporre una sintesi di rischio e indirizzare il caso verso un operatore umano quando emergono elementi critici.

È però essenziale evitare una lettura semplicistica. In materia AML, l'agente non può essere concepito mai come un decisore finale. Deve essere progettato come supporto operativo e analitico, integrato in un sistema di controlli, "auditabilità" e responsabilità chiaramente definito.

Il processo di **Know Your Customer (KYC)** e le **procedure antiriciclaggio AML**, come dicevamo poco sopra, sono storicamente *i colli di bottiglia più onerosi per le banche*. L'Agentic AI sta portando dalle prime stime, ad una riduzione del 90% nei tempi di onboarding attraverso l'orchestrazione di workflow complessi.⁷ Un agente "KYC-Orchestrator" può autonomamente eseguire queste operazioni:

1. **Estrarre dati da documenti d'identità** e verificarne l'autenticità tramite analisi granulare delle immagini.
2. **Consultare database pubblici:** controllo di fonti di prevenzione su persone sospette o politicamente esposte (es. GIANOS, SCIPAFI, PEP).
3. **Analizzare la struttura societaria** attraverso il web-crawling di registri pubblici delle imprese internazionali.
4. **Generare un report di rischio sintetico**, con una precisione decisionale che supera il 98% nei compiti standard.⁷

In Italia, dove i costi di compliance sono tra i più alti in Europa, l'adozione di queste tecnologie sta portando a riduzioni dei costi operativi di conformità del 20-30%, aumentando contemporaneamente la qualità delle segnalazioni inviate alle autorità competenti (UIF), poiché gli agenti riducono i falsi negativi che spesso sfuggono alla revisione manuale.¹⁰

Impatto dell'AI Agentica sulla Compliance

Attività di Compliance	Onboarding Clienti	Investigazione AML	Stesura Rapporti (SAR)	Monitoraggio Transazioni
Impatto Agentic AI	Automazione end-to-end.	Triage e raccolta dati autonoma.	Sintesi evidenze e redazione bozze.	Analisi comportamentale in tempo reale.
Risultato (KPI)	Riduzione tempi fino al 90%.	-50% tempo per caso.	-60% tempo di redazione.	-40% / -60% falsi positivi.

Made with  Napkin

Figura 4

Analisi dell'impatto dell'AI nella compliance in banca
* Immagine creata con AI – riproduzione riservata

5.3 Consulenza finanziaria personalizzata nella gestione del risparmio e nella gestione patrimoniale

La consulenza finanziaria è l'altro grande fronte di sviluppo. Le banche dispongono di una quantità significativa di dati sulla vita finanziaria dei clienti, ma spesso li utilizzano in modo frammentato. L'Agentic AI può contribuire a costruire interazioni più tempestive e personalizzate, individuando bisogni potenziali, eventi di vita, variazioni nei comportamenti di spesa o scostamenti rispetto agli obiettivi finanziari dichiarati.

Nel wealth management, un agente AI può supportare il gestore affluent o private nella preparazione degli incontri, nell'analisi del portafoglio, nell'individuazione di rischi di concentrazione o nel monitoraggio del cosiddetto drift rispetto all'asset allocation obiettivo. Anche in questo caso, il beneficio maggiore non è l'automazione integrale della consulenza, ma l'aumento della capacità consulenziale del gestore umano.

Per il retail, la prospettiva è l'estensione di servizi personalizzati a fasce più ampie della clientela. La banca può offrire suggerimenti contestuali su risparmio, protezione, liquidità, pianificazione o educazione finanziaria. Tuttavia, la personalizzazione dovrà sempre rispettare i confini della normativa di settore, della privacy e della tutela del cliente.

L'Agentic AI sta colmando il divario tra la consulenza di massa, spesso generica, e il servizio di alta gamma riservato a pochi eletti.¹¹ Il paradigma si sposta dalla reattività ("il cliente chiede, la banca risponde") alla proattività contestuale ("la banca anticipa e agisce per conto del cliente").⁵

5.4 Iper-personalizzazione e "Empathy at Scale": una proposta possibile

L'Agentic AI permette di realizzare quella che gli analisti chiamano "empatia su vasta scala". Analizzando non solo il saldo del conto, ma l'intera impronta finanziaria — inclusi pattern di spesa, eventi della vita (matrimoni, nascite, cambi di lavoro) e sentiment rilevato nelle comunicazioni — gli agenti possono fornire una guida contestuale che sembra umana ma è alimentata da dati massivi.⁸ Ad esempio immaginiamo di integrare nei sistemi un agente che possa rilevare l'accredito di uno stipendio da un nuovo datore di lavoro e suggerire autonomamente un adeguamento del piano di risparmio o la sottoscrizione di un'assicurazione sanitaria integrativa specifica per quel settore professionale.¹⁸

Nella gestione dei patrimoni (Wealth Management), gli agenti autonomi agiscono come "copiloti" al fianco dei gestori affluent e private oppure operano come assistenti diretti per il cliente a distanza. Essi monitorano i portafogli 24/7 per individuare il cosiddetto "drift" (lo scostamento dall'asset allocation ottimale) dovuto alle fluttuazioni di mercato. Invece di limitarsi a inviare un alert, l'agente può preparare un piano di ribilanciamento pronto per l'approvazione con un solo click, spiegando chiaramente i benefici fiscali e di rischio associati.⁵

5.5 Efficienza per i consulenti finanziari della banca e crescita degli Asset

L'impatto sulla produttività dei consulenti finanziari (affluent e private) della banca è decisamente significativo. Gli agenti AI possono ridurre il tempo dedicato alla preparazione delle riunioni e alla ricerca di nuovi potenziali clienti del 40-50%.⁷ In una grande banca asiatica, l'implementazione di una "rete di agenti orchestrati" ha permesso ai Relationship Manager di aumentare la propria capacità di gestione dei clienti del 30%, senza alcun calo nella qualità del servizio percepita.⁷

Benefici dell'IA Agentic nella Gestione Patrimoniale

KPI Wealth Management	Beneficio con Agentic AI	Fonte/Contesto
Capacità del Consulente	+50-60 clienti gestibili per RM.	Efficienza operativa. 7
Tempo Prospecting Manuale	Riduzione del 40% - 50%.	Automazione ricerca dati. 7
Nuovi Asset (AUM)	Incremento del 30% - 40%.	Maggiore efficienza commerciale. 7
Costi di Onboarding Wealth	Riduzione del 30% - 40%.	Processi digitali autonomi. 7
Fidelizzazione (Retention)	Incremento del 20%.	Consulenza proattiva. 8

Made with  Napkin

Figura 5

Tabella di sintesi dei benefici dell'utilizzo dell'IA Agentic nella Gestione Patrimoniale

* Immagine creata con AI - riproduzione riservata

L'introduzione di "personalità AI" complementari è un'altra frontiera emersa dalle ricerche del MIT. Si è scoperto che accoppiare un consulente umano con un agente AI che possiede tratti caratteriali complementari (ad esempio, un umano molto fiducioso con un agente AI programmato per essere più cauto e analitico) migliora significativamente la qualità delle decisioni finanziarie e la produttività del team.¹²

6. Casi d'uso nelle operazioni bancarie e nel credito

Oltre alla sicurezza e alla vendita, l'Agentic AI sta riscrivendo le regole del core banking vero e proprio: in particolare *nell'area del credito* e delle *operazioni di back-office*, dove la complessità dei documenti e la necessità di audit trail rigorosi hanno storicamente frenato l'automazione, c'è un significativo impatto.⁴

6.1 Credito e underwriting

Nel credito alle imprese, gli agenti AI possono supportare la fase istruttoria attraverso l'analisi di bilanci, dichiarazioni fiscali, estratti conto, business plan e documentazione societaria. L'obiettivo è accelerare la raccolta delle evidenze, migliorare la qualità dell'istruttoria creditizia e ridurre le attività manuali a basso valore aggiunto.

Il punto centrale resta la distinzione tra supporto alla decisione e decisione automatizzata. Nei processi di affidamento, soprattutto quando incidono sull'accesso al credito di persone fisiche o imprese, la banca deve garantire spiegabilità, non discriminazione, tracciabilità e possibilità di revisione. L'agente può preparare il dossier; la responsabilità finale deve però restare in capo a soggetti autorizzati secondo le policy dell'intermediario.

Il **processo di concessione deli credito alle imprese** potrà essere ridotto in misura considerevole. Gli agenti AI sono in grado di processare documenti complessi (bilanci, dichiarazioni dei redditi, estratti conto) in qualsiasi formato, comprendere la narrativa del flusso di cassa di un'azienda e identificare tendenze o comportamenti insoliti che i modelli di scoring tradizionali potrebbero ignorare.⁹

Un esempio significativo è rappresentato da una banca statunitense che ha utilizzato agenti AI per la stesura automatizzata delle "note di rischio credito" (credit risk memos). Il risultato è stato un aumento della produttività tra il 20% e il 60% e un miglioramento del 30% nei tempi di risposta al cliente, senza alterare i criteri prudenziali della banca.⁷

L'agente agisce come un analista junior, raccogliendo prove e costruendo il ragionamento, mentre l'underwriter umano mantiene il ruolo di decisore finale (human-at-the-helm).⁴

6.2 Back-Office e "Zero-Touch Operations"

L'obiettivo per il 2026 è il raggiungimento delle **cosiddette "operazioni a tocco zero" per i processi di routine**. Gli agenti agiscono come il "tessuto connettivo" tra i sistemi isolati (siloe) della banca, del backoffice e tutti gli altri ad essi collegati.

Invece di avere operatori umani che copiano dati da un CRM a un sistema core di pagamento, gli agenti orchestrano il flusso end-to-end, gestendo autonomamente le riconciliazioni e le eccezioni minori.⁶ In contesti di back-

office, questo approccio può ridurre i carichi di lavoro manuali in una forbice tra il 30% e il 50%, permettendo ai team di gestire picchi di volume senza aumentare l'organico.⁷

Casi d'Uso

Caso d'Uso Operativo	Risoluzione Controversie	Document Validation	IT Support (Interno)	Treasury Optimization
Descrizione dell'Azione Agentica	Gestione autonoma dei reclami su transazioni.	Controllo completezza e coerenza file KYC.	Auto-risoluzione ticket tecnici dipendenti.	Previsione e spostamento liquidità autonomo.
Impatto Riscontrato	Risoluzione immediata per l'80% dei casi.	-70% tempo di elaborazione prestiti.	-50% chiamate all'help desk umano.	Gestione della liquidità in tempo reale..

Made with  Napkin

Figura 6
 Analisi degli impatti dell'AI Agentica nei casi d'uso operativi bancari
 * Immagine creata con AI - riproduzione riservata

7. Il panorama italiano ed europeo: Sfide e Regolamentazione

7.1 Il nodo della governance e l'adozione dell'agent AI

L'adozione dell'Agentic AI nel settore bancario richiede **una governance più robusta** rispetto ai tradizionali progetti di automazione. Gli agenti, infatti, possono interagire con sistemi, dati, clienti e processi operativi. Devono quindi essere trattati come identità digitali controllate, dotate di permessi, limiti, registri di attività, procedure di escalation e meccanismi di spegnimento.

I presidi ottimali dovrebbero includere:

- definizione puntuale dei casi d'uso ammessi;
- classificazione del rischio per processo;
- tracciamento delle azioni eseguite dall'agente;
- supervisione umana proporzionata all'impatto della decisione;
- test periodici su robustezza, sicurezza e bias;
- integrazione con framework di compliance, cybersecurity e continuità operativa;
- controllo delle dipendenze da fornitori esterni, cloud provider e modelli proprietari.

Il tema è particolarmente rilevante in Europa, dove l'AI Act introduce obblighi specifici per i sistemi ad alto rischio, tra cui logging, documentazione tecnica, human oversight, gestione del rischio e qualità dei dati. Per le banche, questi requisiti si sommano a un contesto regolatorio già complesso, che comprende vigilanza prudenziale, tutela del consumatore, antiriciclaggio, protezione dei dati e resilienza operativa digitale.

Mentre la tecnologia avanza a livello globale, il contesto europeo — e quello italiano in particolare — è plasmato in particolare da due vettori: una regolamentazione pionieristica (EU AI Act) e una forte spinta verso la tokenizzazione dell'economia e dei servizi finanziari.¹⁹

7.2 L'Italia e il punto sull'innovazione digitale.

In Italia, gli investimenti digitali sono previsti in crescita dell'1,8% nel 2026, con la cybersecurity e l'AI ai primi posti delle agende dei CIO.²² Tuttavia, la maturità strategica di tale evoluzione digitale rimane una sfida ancora aperta: solo una grande impresa italiana su tre ha una strategia di innovazione formale e il 48% lamenta una carenza di competenze specifiche.²² Per le banche italiane, **il rischio di "inazione" è elevato**: ritardare l'adozione dell'AI di 2-3 anni significa trovarsi a competere con istituzioni (spesso neobanche europee come Revolut o N26) che avranno accumulato anni di dati di addestramento e modelli ottimizzati, rendendo il gap quasi incolmabile.¹⁰

D'altra parte, i risultati documentati da banche italiane che hanno già adottato soluzioni AI per il credit scoring mostrano riduzioni dei tassi di default significative, stimati tra il 15 ed il 25% a parità di volumi erogati, dimostrando che il potenziale di recupero è importante.¹⁰

7.3 Il quadro normativo: EU AI Act e la vigilanza BCE

L'Agentic AI nel settore finanziario europeo deve muoversi entro i binari dell'EU AI Act, che classifica molte applicazioni bancarie come "sistemi ad alto rischio".¹⁹ A partire da agosto 2026, i requisiti diventeranno vincolanti, con obblighi di logging automatico delle decisioni, supervisione umana obbligatoria e protocolli di cybersecurity rigorosi.²⁴

La Banca Centrale Europea (BCE) ha intensificato lo scrutinio sull'esposizione delle banche all'industria dell'AI, monitorando non solo l'uso interno della tecnologia, ma anche i rischi di concentrazione derivanti dalla dipendenza dai grandi fornitori di cloud e AI.²⁷ La BCE sottolinea che, sebbene l'Agentic AI

possa abbattere i costi dell'expertise finanziaria, essa introduce nuove sfide di "governance algoritmica" che richiedono alle banche di mappare chiaramente le loro esposizioni e di garantire la resilienza operativa anche in caso di fallimento dei sistemi AI.²⁷

8. Possibili, strategie di implementazione dell'Agentic AI

Per avere successo nella transizione verso l'Agentic AI, le istituzioni non devono limitarsi a "comprare" tecnologia, **ma devono trasformare la loro cultura e infrastruttura.**

Citiamo la ricerca di Microsoft che, ha identificato 5 elementi chiave per le organizzazioni che implementeranno con una corretta strategia l'Agentic AI ed ha fatto un'analisi dei migliori risultati previsti nel corso del 2026 ³¹:

- 1. Innovazione orientata al valore:** Le aziende leader superano il modello dei "business case tradizionali" per adottare scorecards dinamiche che misurano l'impatto dell'AI man mano che i casi d'uso vengono distribuiti (es. velocità decisionale, sicurezza pagamenti).³¹
- 2. Fluency AI della forza lavoro:** Il successo dipende dal fattore umano. È necessario incorporare l'apprendimento nel flusso di lavoro quotidiano, creando percorsi di upskilling specifici per ogni ruolo.¹
- 3. Innovazione trasversale:** Non limitarsi a silos isolati (es. solo marketing), ma scalare l'AI su ricerca, capital markets, sinistri assicurativi e antiriciclaggio simultaneamente.³¹
- 4. AI Responsabile come vantaggio competitivo:** Integrare la conformità normativa e l'etica nel design del prodotto fin dal primo giorno. La fiducia del cliente diventa la base per la scalabilità.³¹
- 5. Integrazione dei dati e del cloud:** Senza dati unificati, sicuri e accessibili, gli agenti AI non possono operare al meglio. È necessario intervenire su dati unificati, sicuri e facili da raggiungere in un "data lake" uniformato al massimo. Le "Frontier Firms" hanno già completato la migrazione al cloud e rimosso i silos di dati legacy.¹⁵

8.1 Dati, infrastruttura e cultura organizzativa

La piena efficacia degli agenti AI dipende dalla qualità dell'infrastruttura dati. **Senza dati coerenti, accessibili, sicuri e ben governati, l'agente rischia di amplificare le inefficienze esistenti.** La modernizzazione dei sistemi core, l'integrazione tramite API, la riduzione dei silos informativi e la definizione di standard comuni diventano quindi prerequisiti industriali.

Accanto alla tecnologia, serve una **trasformazione culturale** prima di tutto. **L'introduzione di agenti AI non può essere confinata ai dipartimenti IT o innovazione: deve pervadere tutte le funzioni e i processi aziendali.**

Deve coinvolgere business, compliance, risk management, legale, cybersecurity, audit e risorse umane. Le banche dovranno formare nuove competenze: non solo data scientist e prompt engineer, ma anche figure capaci di supervisionare processi automatizzati, interpretare output algoritmici e valutare il rischio operativo connesso all'autonomia dei sistemi.

8.2 La Roadmap verso la "Banca Agentica": un possibile percorso di adozione da seguire

Il percorso di adozione suggerito dai principali consulenti (BCG, McKinsey) prevede una fase iniziale di *mappatura dei workflow ad alto attrito*, seguita dalla *creazione di prototipi sicuri integrati tramite API*. Cruciale è la creazione di un **"AI Center of Excellence" (CoE)** che riunisca esperti di tecnologia, business, conformità e rischio per garantire che gli agenti siano progettati con guardrail robusti fin dall'inizio.⁶

Le banche devono inoltre prepararsi a gestire gli agenti come "identità digitali", dotandoli di permessi di accesso, sistemi di auditing e protocolli di escalation simili a quelli degli impiegati umani.² La tecnologia non è più un semplice software, ma una forza lavoro digitale che richiede una gestione delle risorse umane (e sintetiche) integrata. Un percorso realistico di adozione dovrebbe partire da casi d'uso circoscritti, misurabili e a rischio controllato. Le aree più adatte sono i processi interni ad alto volume, dove l'agente può generare efficienza senza incidere direttamente sui diritti del cliente. Successivamente, la banca può estendere l'applicazione a processi più sensibili, introducendo livelli crescenti di supervisione e controllo.

Il grafico seguente riproduce le fasi in cui si può articolare la roadmap di adozione dell'AI.



Figura 127
Una roadmap per l'adozione dell'AI in Banca.

* Immagine creata con AI – riproduzione riservata

I KPI non dovrebbero limitarsi alla riduzione dei costi. Occorre misurare anche qualità del servizio, riduzione degli errori, tempi di risposta, soddisfazione del cliente, robustezza dei controlli, accuratezza delle segnalazioni e capacità di spiegare le decisioni.

9. Conclusioni: il percorso virtuoso del 2026

L'Agentic AI può rappresentare una delle trasformazioni più rilevanti per il settore bancario nei prossimi anni. Il suo potenziale riguarda la conformità regolamentare, la prevenzione delle frodi, l'efficienza del back office, il credito e la consulenza personalizzata. Tuttavia, il successo non dipenderà dalla sola disponibilità tecnologica.

Il 2026 non è solo un altro anno di progresso tecnologico; è il momento dell'inflessione per il settore finanziario. L'Agentic AI ha il potenziale per trasformare la banca, da un'entità passiva di custodia e transazione a un organismo attivo e autonomo di gestione del valore.

La capacità di agire per conto del cliente, di difendersi proattivamente dalle minacce e di ottimizzare le operazioni, rappresenta un vantaggio competitivo che non è più opzionale.¹

Per le banche, il successo dipenderà dalla capacità di bilanciare l'autonomia di questi strumenti con la saggezza e la supervisione umana. Coloro che sapranno navigare tra le sfide normative dell'EU AI Act, le opportunità della

tokenizzazione e la necessità di una profonda riqualificazione delle proprie persone, guideranno l'industria verso un futuro dove la finanza è più efficiente e più vicina alle esigenze dei clienti. La banca del futuro non è quella che fornisce le migliori app, ma quella che mette a disposizione i migliori agenti per proteggere e far crescere la vita finanziaria dei propri clienti.

L'Agentic AI sembra insomma in grado di garantire all'intero sistema finanziario più efficienza, sicurezza ed accessibilità ai dati. Tuttavia, la sfida principale per la sua adozione non è tecnologica, ma, ancora una volta, soprattutto **regolatoria ed etica**. Le istituzioni finanziarie devono definire chiaramente i **guardrail** (i limiti entro cui l'agente può agire) e garantire l'**accountability** (la responsabilità ultima) delle azioni compiute dai loro agenti autonomi secondo quanto indicato nei piani industriali e gli obiettivi del singolo istituto.

Alla fine di questo articolo possiamo affermare che **la vera sfida sarà sicuramente quella di costruire un equilibrio tra autonomia e controllo**. Le banche che sapranno integrare agenti AI all'interno di una governance solida, trasparente e conforme alle regole potranno ottenere vantaggi significativi in termini di efficienza, qualità operativa e capacità di servizio. Al contrario, un'adozione affrettata, priva di presidi adeguati e di formazione del personale oltre che di un investimento in cultura del cambiamento del personale, rischierebbe di generare nuovi rischi operativi, reputazionali e regolamentari.

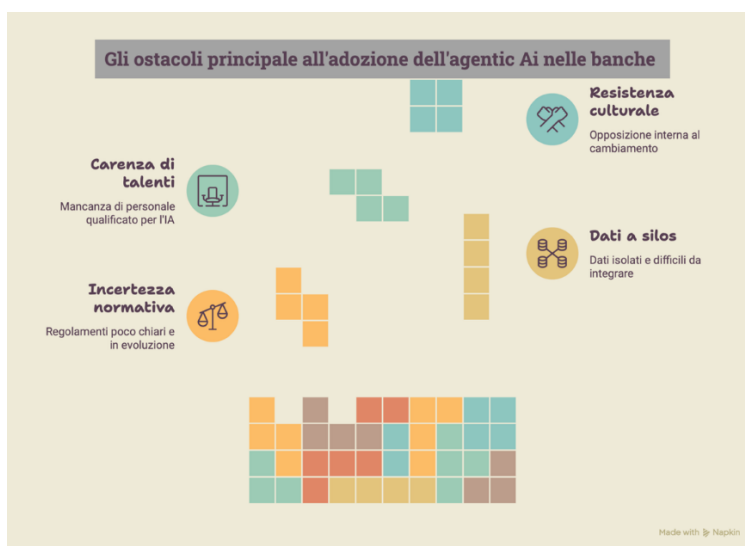


Figura 13 Gli ostacoli principali all'adozione dell'Agentic Ai in una banca

* Immagine creata con AI – riproduzione riservata

La banca del futuro non sarà semplicemente quella con la migliore app o il miglior chatbot. Sarà quella capace di orchestrare persone, dati, processi e agenti intelligenti in un modello affidabile, verificabile e orientato alla tutela del cliente, ma con l'essere umano sempre al centro.

Bibliografia

1. 2026: The year of Agentic AI, and a new era for finance - Lloyds
...<https://www.lloydsbankinggroup.com/insights/2026-the-year-of-agentic-ai-and-a-new-era-for-finance.html>
2. How does agentic AI work? Architecture, components and examples -
Kore.ai<https://www.kore.ai/blog/how-agentic-ai-works>
3. AI and the euro area economy - European Central
Bankhttps://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2026/html/ecb.sp260323_1~1e06784a89.en.html
4. The paradigm shift: How agentic AI is redefining banking ... -
McKinsey<https://www.mckinsey.com/capabilities/operations/our-insights/the-paradigm-shift-how-agentic-ai-is-redefining-banking-operations>.
APPInventiv : <https://appinventiv.com/blog/agentic-ai-in-banking/>
5. Agentic AI in Banking & Finance: Transforming Automation and Decision-Making -
Domo<https://www.domo.com/learn/article/guide-to-agentic-ai-in-banking-finance>
6. How Retail Banks Can Put Agentic AI to Work |
BCG<https://www.bcg.com/publications/2026/how-retail-banks-can-put-agentic-ai-to-work>
7. Agentic AI in Financial Services: A Research Roundup for 2026 ...<https://neurons-lab.com/article/agentic-ai-in-financial-services-2026/>
8. 10 Ways Agentic AI in Banking Is Driving Change -
Appinventiv<https://appinventiv.com/blog/agentic-ai-in-banking/>
9. Agentic AI in Banking: Use Cases and Outcomes - Zuci
Systems<https://www.zucisystems.com/blogs/agentic-ais-impact-on-banking-3-key-transformations/>
10. Intelligenza Artificiale nelle Banche: Guida Completa 2026 | Tommaso Maria
Ricci<https://www.tommasomariaricci.com/blog/intelligenza-artificiale-banche-guida>
11. AI in banking and financial services: Trends for 2026 |
Finastra<https://www.finastra.com/viewpoints/articles/future-of-ai-in-financial-services-2026>
12. Agentic AI, explained | MIT Sloan<https://mitsloan.mit.edu/ideas-made-to-matter/agentic-ai-explained>
13. Agentic workflows for banking: Complete leader's guide -
Backbase<https://www.backbase.com/blog/agentic-workflows>
14. What are Agentic Workflows? | IBM<https://www.ibm.com/think/topics/agentic-workflows>
15. Agentic AI in Financial Services -
PwC<https://www.pwc.com/gr/en/technology/artificial-intelligence/agentic-ai-financial-services.html>
16. How Frontier Firms use agentic AI to gain an edge in capital markets -
Microsoft<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-cloud/blog/financial-services/2026/03/17/how-frontier-firms-use-agentic-ai-to-gain-an-edge-in-capital-markets/>
17. AI Agent Trends in Financial Services 2026 | Google
Cloud<https://cloud.google.com/resources/content/ai-agent-trends-financial-services-2026>

18. Agentic AI for Human-centric Engagement in Financial Services - Tata Consultancy Services <https://www.tcs.com/what-we-do/products-platforms/tcs-bancs/articles/agentic-ai-human-centric-engagement-financial-services>
19. High-level summary of the AI Act | EU Artificial Intelligence Act <https://artificialintelligenceact.eu/high-level-summary/>
20. Italia ed Europa verso la tokenizzazione dell'economia: evidenze dal Global Outlook 2026 dell'IBM Institute for Business Value <https://it.newsroom.ibm.com/global-outlook-for-banking-and-financial-markets-2026>
21. Tokenizzazione: perché le banche italiane rischiano di restare indietro - Economy Magazine <https://www.economymagazine.it/tokenizzazione-perche-le-banche-italiane-rischiano-di-restare-indietro/>
22. +1,8% gli investimenti digitali in Italia nel 2026, l'86% delle grandi imprese fa Open Innovation <https://www.osservatori.net/comunicato/startup-thinking/innovazione-digitale-crecita-investimenti/>
23. 2026 Global Outlook for Banking and Financial Markets - IBM <https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/en-us/report/2026-banking-financial-markets-outlook>
<https://www.bcg.com/publications/2025/branches-to-bots-will-ai-transform-retail-banking>
24. What the EU AI Act requires for AI agent logging - Help Net Security <https://www.helpnetsecurity.com/2026/04/16/eu-ai-act-logging-requirements/>
25. EU AI Act: Summary & Compliance Requirements - ModelOp <https://www.modelop.com/ai-governance/ai-regulations-standards/eu-ai-act>
26. AI Agents and EU AI Act: What's Changing? - eyreACT <https://eyreact.com/ai-agents-eu-ai-act/>
27. ECB Steps Up Scrutiny of European Banks' AI Industry Exposure - Insurance Journal <https://www.insurancejournal.com/news/international/2026/02/23/859222.htm>
28. ECB increases scrutiny of European banks' exposure to the AI industry - Taipei Times <https://www.taipeitimes.com/News/biz/archives/2026/02/24/2003852766>
29. EN ECB-PUBLIC OPINION OF THE EUROPEAN CENTRAL BANK of 13 March 2026 on a proposal for a regulation as regards the simplification https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/legal/ecb.leg_con_2026_10.en.pdf
30. EU AI Act 2026: governance challenges for agentic AI - Eastgate Software <https://eastgate-software.com/eu-ai-act-2026-governance-challenges-for-agentic-ai/>
31. AI transformation in financial services: 5 predictors for success in ... <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-cloud/blog/financial-services/2025/12/18/ai-transformation-in-financial-services-5-predictors-for-success-in-2026/>
32. State of AI trust in 2026: Shifting to the agentic era – McKinsey <https://www.mckinsey.com/capabilities/tech-and-ai/our-insights/tech-forward/state-of-ai-trust-in-2026-shifting-to-the-agentic-era>