

Intelligenza artificiale: il futuro è adesso

Nell'ultimo decennio sono stati pubblicati diversi studi sugli impatti che l'automazione, la robotizzazione e l'intelligenza artificiale avrebbero avuto nel mondo del lavoro ed in particolare sull'occupazione. Ad esempio, nel 2017 la McKinsey Global Institute, pubblicò un'analisi svolta su 46 paesi e 800 attività lavorative, dove stimava entro il 2030 la perdita di circa 375 milioni di posti di lavoro a causa dell'intelligenza artificiale, oppure nel 2013 l'università di Oxford, valutò che il 47% dei lavori negli Stati Uniti sarebbe stato ad alto rischio di automazione nei successivi 20 anni e del 2016 allargando l'analisi ad altri 21 paesi OCSE aumentò questa valutazione al 57%.

Nel 2016 la Banca Mondiale, sulla base di un'analisi svolta su 157 paesi, stimò che il 14% dei lavoratori avrebbe potuto perdere il posto di lavoro e che il 40% dei lavori avrebbe subito dei cambiamenti.

Nell'ultimo decennio sono stati quindi tanti gli studi pubblicati da istituzioni mondiali ed organismi economici prestigiosi, ma solo dalla fine del 2022 hanno avuto uno spazio importante nell'informazione di massa.

Per quale motivo? Cosa è successo alla fine dello scorso anno?

Il 22 novembre 2022 è stata presentata ChatGPT, il sistema di intelligenza artificiale generativa sviluppato da OpenAI e finanziato da Microsoft; si chiama generativa perché può generare testo, immagini, musica od altri media in risposta alle interrogazioni che gli vengono poste. La si potrebbe pensare anche come ad un super motore di ricerca che ogni volta che lo interroghiamo attiva un gruppo di ricercatori che studiano la nostra richiesta e poi ci rispondono scrivendo un testo nuovo generato per noi.

Cosa è possibile chiedere a ChatGPT?

Con ChatGPT è possibile sviluppare un piano di ammortamento francese o far scrivere una lettera di disdetta per un contratto di locazione oppure chiedere un parallelo tra Giulio Cesare e Napoleone Bonaparte e... veramente tanto altro.

Il 29 marzo 2023 il Future of Life Institute, un'organizzazione no-profit che si occupa di promuovere la ricerca e la riflessione sui rischi e le opportunità dell'intelligenza artificiale, ha pubblicato la "lettera dei 1000 della Silicon Valley sull'intelligenza artificiale" (ripresa anche dal Sole24ore), nella quale personalità iconiche del mondo tecnologico, come Elon Musk (fondatore di Tesla) e Steve Wozniak (cofondatore di Apple), insieme ad oltre 1000 ricercatori, manager e leader del settore tecnologico chiedevano una "pausa" di sei mesi nello sviluppo

dei sistemi di intelligenza artificiale avanzati come ChatGPT per fermare quella che definivano una corsa “pericolosa” che se non regolata dalle istituzioni politiche avrebbe potuto comportare gravi rischi per l’umanità. Nello stesso periodo Geoffrey Hinton, lo scienziato informatico e psicologo cognitivo britannico-canadese considerato tra i "padri dell’intelligenza artificiale", affermava al New York Times che "Mi consolo con la solita scusa: se non l’avessi fatto io, l’avrebbe fatto qualcun altro", esprimendo anche alcune riflessioni etiche sulla IA e sottolineando i possibili rischi di una tecnologia che avrebbe potuto superare l’intelligenza umana e generare informazioni false o manipolatorie. Hinton ha anche dichiarato alla Bbc che "In questo momento, non sono più intelligenti di noi, per quanto ne so. Ma penso che presto potrebbero esserlo".

Certo, tanta preoccupazione un po’ contrasta con la richiesta di autorizzazione presentata alle autorità sanitarie statunitensi proprio da uno dei firmatari della lettera, Elon Musk, di sviluppare con la sua società Neuralink una interfaccia cervello umano - computer per registrare e stimolare l’attività neuronale attraverso sottilissimi fili impiantati nel cervello umano, cosa che forse evoca ipotesi di futuro ancora più inquietanti...

Se andiamo a vedere quanto già esista di intelligenza artificiale nel nostro mondo, tanta attenzione ed allarme solo per ChatGPT lascia perplessi. Infatti, come non pensare ad esempio a Google Photos, un servizio di archiviazione e condivisione di foto e video che utilizza l’intelligenza artificiale per organizzare, catalogare e modificare le immagini. Google Photos offre anche funzionalità creative, come la creazione di collage, album, filmati e animazioni e l’elenco degli esempi di IA potrebbe andare ancora molto avanti, anche perché è in continua evoluzione. Si pensi per esempio a Google Meena, un modello di elaborazione del linguaggio naturale che mira a creare un chatbot capace di conversare su qualsiasi argomento in modo coerente e sensato. Google Meena per ora è ancora in fase di sviluppo e non è disponibile al pubblico, ma promette di superare i limiti dei chatbot attuali grazie alla sua grande capacità di generare risposte specifiche e pertinenti.

Inoltre, l’intelligenza artificiale è già entrata anche nel mondo delle imprese e non solo nei settori che producono servizi, ma anche in quelli dei prodotti fisici, si pensi al caso della Walmart, il gigante americano numero uno della grande distribuzione, con 11.847 negozi in 27 paesi e con un fatturato complessivo di 559,2 mld di USD nel 2021, che ha aperto nel 2019 un supermercato gestito in gran parte dall’intelligenza artificiale chiamato IRL (Intelligent Retail Lab), che monitora i prodotti sugli scaffali, controlla la loro quantità e la loro data di

scadenza avvisando i dipendenti se qualche prodotto è finito o sta scadendo. Quindi gli impatti occupazionali dell'IA non saranno solo per i back office, dove la sola IBM, per voce del suo ceo Arvind Krishna, ha dichiarato nei prossimi cinque anni la perdita di circa 7.800 posti di lavoro, ma saranno in tutti i settori, anche quelli considerati più creativi, si pensi ad esempio che gli sceneggiatori di Hollywood sono in sciopero dallo scorso maggio anche perché chiedono di regolamentare i sistemi di intelligenza artificiale generativa che stanno diventando una minaccia per il loro lavoro.

L'intelligenza artificiale ed il sistema bancario

Secondo l'indagine "L'Intelligenza Artificiale in banca: stato dell'arte e prospettive" pubblicata sul sito della Banca d'Italia il 17 giugno 2021, al 2020 "oltre la metà delle banche partecipanti all'indagine già utilizzava soluzioni di IA, con un trend in aumento per il triennio 2021-2023 soprattutto negli ambiti Fraud Management, Cyber Security, Contact Center, Credito e Support Operations". Quindi l'IA è già arrivata nelle banche e potrà avere impatti sempre maggiori non solo nella gestione amministrativa, ma anche nel marketing, nella gestione patrimoniale, nella compliance e nell'innovazione. Alcuni esempi? Esiste una chatbot sviluppata dalla startup Indigo AI, che permette di gestire la comunicazione tra banca e cliente fornendo informazioni, assistenza e consigli sui prodotti e servizi bancari attraverso assistenti virtuali che interagiscono con i clienti tramite messaggi di testo o vocali. La banca spagnola BBVA ha implementato un sistema di IA che consente ai clienti di accedere ai servizi bancari tramite il riconoscimento vocale. Quindi il contact center, il canale di contatto telefonico tra banca e cliente, potenziato da sistemi di IA potrà riconoscere la voce, il linguaggio e le emozioni del cliente, offrendo una risposta più rapida, accurata e personalizzata. Il credito, in tutta la sua filiera produttiva, non resterà fuori da questa rivoluzione tecnologica, tanto che già esistono sistemi di IA che valutano la solvibilità, il merito creditizio e il profilo di rischio di chi chiede credito e non consultando solo le basi di dati tipicamente bancarie, ma anche altre. Ad esempio, la piattaforma Kreditech utilizza l'IA per offrire soluzioni di credito online a clienti non bancarizzati o con scarsa storia creditizia. Per quanto riguarda le attività di supporto al credito, la banca americana JPMorgan Chase ha introdotto un programma di IA che analizza i contratti legali in tempi minimi e soluzioni simili sono in via di realizzazione anche da alcune banche europee.

Quindi la banca del futuro sarà più virtuale che reale, più digitale che umana? Sicuramente sarà più tecnologica, ma forse non lo sarà quanto lo saranno le

imprese di altri contesti, anche perché il settore bancario è regolato da normative rivolte alla tutela del risparmio e del credito che impongono anche di ricondurre le azioni delle banche a principi di responsabilità operativa e gestionale che non permettono nei fatti di sostituire completamente le persone con l'IA. Ad esempio, di chi sarebbero le responsabilità previste dalla Mifid nella vendita di un prodotto finanziario realizzata da un operatore virtuale di IA? Oppure, chi sarebbe il responsabile di segnalazioni di vigilanza elaborate tramite l'IA o di prodotti finanziari realizzati dall'IA? Per non parlare delle responsabilità connesse alla stesura ed alla firma di un contratto di credito elaborato con l'IA. In caso di violazioni normative chi risponderebbe per il lavoro svolto dall'IA? Vendere un televisore non è come vendere un prodotto finanziario, perché l'impatto sulla vita dei clienti è molto diverso e per questo il settore bancario è regolato da normative specifiche e molto stringenti.

Però, gli impatti dell'IA nel mondo bancario, così come in quello assicurativo, saranno comunque importanti, come ha affermato anche Goldman Sachs il 26 marzo 2023 in un suo studio intitolato "The Potentially Large Effects of Artificial Intelligence on Economic Growth", dove ha inserito proprio il settore bancario e finanziario tra i settori che verranno maggiormente colpiti dagli effetti dell'IA sull'occupazione, ma su questo dedicheremo prossimamente altri articoli.

La chiusura a due domande: Si potrebbero immaginare ecosistemi finanziari regolati dall'intelligenza artificiale e non sottoposti a normative istituzionali? Le Big Tech sono interessate al settore finanziario? Ai prossimi articoli per i tentativi di risposta