

INTELLIGENZA ARTIFICIALE/3

Il cliente può opporsi ai criteri sulla affidabilità creditizia

Nicola Maione e Annapaola Negri-Clementi

Il Consiglio europeo ha approvato la legge sull'intelligenza artificiale (Ai Act) che interessa diversi ambiti tra cui certamente quello bancario. In tale contesto, l'Intelligenza artificiale, in particolare Generativa, pone la questione del modello relazionale con la clientela al centro di considerazioni che attengono all'attività bancaria e alla sua *governance*, considerata la diffusione sempre maggiore di processi decisionali algoritmici automatizzati, su basi predittive, fondati sulla costruzione di cluster di individui, con il rischio di discriminazione algoritmica, in ipotesi accelerata dalla rapidità di funzionamento del *machine learning*.

Ci si chiede quali bilanciamenti e quale *governance* siano possibili per riequilibrare il "potere computazionale", suscettibile di incidere fortemente sulle sfere individuali, con la tutela dei diritti dell'individuo quali, ad esempio, il diritto alla dignità, all'autodeterminazione, all'eguaglianza.

La sperimentazione di modelli di Ai generativa in banca può spaziare da strumenti, più semplici, di supporto ai canali di assistenza alla clientela (ad esempio, mediante l'utilizzo di assistenti virtuali di nuova generazione, quali chatbot, e in genere strumenti che impattano sulla *customer journey* del cliente), a mezzi di efficientamento organizzativo interno (quali la preparazione di memorandum, lettura di *thread* di e-mail o sintesi di riunioni virtuali) fino a strumenti, più sofisticati, di sviluppo del business (quali sistemi per ottimizzare il rischio di credito, sia in erogazione che in gestione).

Al riguardo, se concordiamo che l'innovazione portata dalla Ai, oltre a essere vantaggiosa per il monitoraggio e la gestione dei rischi operativi e di *compliance*, significhi fare in modo più rapido quello che si faceva in passato, riteniamo che debba assicurare, nel contempo, che il ciclo

automatizzato sia corretto, legittimo e accurato e, quindi, trasparente e spiegabile.

È qui che sorgono nuovi diritti dell'individuo. Si consolida il diritto di intervento (già nell'art. 22 Gdpr) e di supervisione umana (art. 14 Ai Act) per contrastare decisioni completamente automatizzate: pensiamo, ad esempio, a quei sistemi destinati a essere utilizzati per valutare l'affidabilità creditizia delle persone fisiche che l'Ai Act ha inserito, di default, tra quelli ad alto rischio: "servizi essenziali" soggetti a una valutazione d'impatto sui diritti fondamentali prima di essere immessi sul mercato, al pari dei sistemi di prioritarizzazione dei servizi di pronto soccorso.

Un diritto all'intervento che si manifesta quale diritto alla trasparenza dei dati di input e di processo e quale diritto alla spiegabilità dei dati di output. Forse il cliente non dispone delle competenze per conoscere sulla base di quali dati e in forza di quale forma di apprendimento algoritmico egli è valutato; senz'altro però gli interessa sapere quale è l'output del processo che lo inserisce in un cluster, i criteri di costruzione dello stesso e soprattutto l'effetto che ciò produce sulla sua sfera sociale ed economica: ricevere un finanziamento, per esempio.

A tale diritto alla spiegabilità dovrebbe associarsi un dovere di verifica dei risultati di output in capo all'organizzazione che ha utilizzato il potere computazionale, dove l'umano diventa il momento qualificante di validazione della decisione algoritmica (*human in the loop*), potendo correggere le allucinazioni dell'Ai. Come dire che l'interessato possa chiedere spiegazioni sui criteri di costruzione del cluster e abbia la facoltà di contestare la decisione, determinando una sua eventuale uscita dal cluster: la concessione di credito, quindi.

Al piano dei diritti individuali corrisponde il piano della responsabilità organizzativa della banca. La *governance* dell'Ai è (la solita) questione di assetti organizzativi e assessment dei rischi cui la banca è allenata (dagli art. 2382 e 2391 del codice civile, alla Circolare Banca d'Italia 285 fino a Dora sulla resilienza Ict). L'organo di supervisione strategica ne è responsabile, la competenza dei suoi componenti è certificata dal fit&proper, a garanzia dell'ente, del cliente e in genere degli stakeholders.