



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Indagine qualitativa sull'adozione di strumenti innovativi per l'adempimento degli obblighi AML/CFT

Sommario

1. Sintesi delle principali evidenze.....	2
2. Risultati dell'indagine	3
a) Strumenti innovativi utilizzati ai fini AML/CFT	3
b) Benefici e rischi delle tecnologie applicate	5
3. Conclusioni	8

1. Sintesi delle principali evidenze

La digitalizzazione e l'innovazione dei prodotti bancari, finanziari e di pagamento trasforma l'industria finanziaria lungo diverse direttrici, aumenta la velocità, l'accessibilità e la disponibilità dei servizi finanziari, accresce la proiezione internazionale degli intermediari.

Nel prevenire il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, gli intermediari affrontano sfide significative a causa dell'enorme volume di transazioni da elaborare, di rapporti con clientela sempre più spesso stabiliti a distanza e della circostanza che anche l'attività criminale diventa più transnazionale e tecnologicamente sofisticata.

In questo contesto, il crescente utilizzo di strumenti innovativi nel comparto antiriciclaggio (AML/CFT), confermato sia dalle indagini della Banca d'Italia ⁽¹⁾ che dagli interventi delle Autorità internazionali ed europee ⁽²⁾, offre grandi opportunità agli intermediari ma, al contempo, porta con sé nuovi rischi che richiedono il rafforzamento dei presidi di controllo.

Per comprendere appieno le opportunità e i rischi delle nuove tecnologie applicate nell'adempimento degli obblighi e dei controlli AML/CFT e individuare le eventuali aree di miglioramento, l'Unità di Supervisione e normativa antiriciclaggio (SNA) della Banca d'Italia ha condotto un'indagine tematica su un campione di banche medie, che dalle indagini *fintech* dell'Istituto hanno mostrato un'elevata propensione all'innovazione.

I risultati dell'indagine ⁽³⁾ e le evidenze emerse dall'azione di vigilanza dell'Unità SNA confermano le potenzialità connesse all'utilizzo di strumenti innovativi nel comparto AML/CFT. Il ricorso a strumenti digitali per l'identificazione snellisce e riduce i tempi per l'accettazione della clientela; i sistemi di automazione per l'acquisizione dei dati riducono le aree di manualità nei processi di adeguata verifica, migliorano la qualità dei dati e rafforzano i riscontri sulle informazioni fornite dai clienti; l'uso dei *big data & advanced analytics* arricchisce il patrimonio informativo per il monitoraggio dell'operatività e l'aggiornamento nel continuo del profilo di rischio e dell'adeguata verifica del cliente.

Sono state, tuttavia, riscontrate aree di rischio connesse con l'utilizzo di strumenti innovativi (rischi ICT, di frode, di esternalizzazione), il cui mancato presidio può avere impatti

⁽¹⁾ Cfr. risultati dell'indagine Fintech: <https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/index.html>.

⁽²⁾ Come evidenziato dal GAFI, le nuove tecnologie possono contribuire a rendere gli strumenti per la lotta al riciclaggio più veloci, economici ed efficaci ([FATF \(2021\), Opportunities and Challenges of New Technologies for AML/CFT, FATF, Paris, France](#)). Si veda inoltre, la *Guidance on financial inclusion* recentemente aggiornata che evidenzia i rischi e le opportunità delle nuove tecnologie applicate a presidio dei rischi di ML/TF connessi alle cd. cd. *Non-Face-to-Face Business Relationships or Transactions* ([FATF \(2025\), Guidance on Financial Inclusion and Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Measures, Paris, France](#)).

⁽³⁾ L'indagine è stata condotta tenendo conto delle Disposizioni della Banca d'Italia in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo degli intermediari a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo (d'ora in avanti, "le Disposizioni") e – in tema di acquisizione della clientela – delle Disposizioni in materia di adeguata verifica (del 30 luglio 2019) nonché degli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea (EBA/GL/2022/15, di seguito "GL"). Con queste ultime GL, l'EBA, per superare la frammentazione delle regole e delle prassi in uso nei diversi Stati Membri in materia, ha inteso fornire indicazioni agli operatori su come adempiere agli obblighi di adeguata verifica della clientela in caso di operatività a distanza quando utilizzano modalità e tecnologie innovative (es. identità digitali, firme elettroniche, forme di riconoscimento biometrico).

sul corretto adempimento degli obblighi AML/CFT e conseguentemente sull'esposizione degli intermediari al rischio di ML/TF e ad altri rischi ICT, operativi, di conformità e reputazionali.

Le analisi svolte hanno messo in evidenza che i benefici attesi dalle nuove soluzioni sono massimizzati quando: i) l'introduzione di strumenti innovativi si inserisce all'interno di una più ampia strategia di trasformazione digitale dei controlli AML/CFT, la cui definizione tiene conto degli impatti di tali strumenti sui processi e sulle risorse aziendali; ii) sono implementati adeguati meccanismi di monitoraggio nel continuo delle funzionalità delle nuove soluzioni; iii) sono disponibili in azienda competenze specialistiche per il governo e il controllo della leva tecnologica applicata ai controlli AML/CFT.

2. Risultati dell'indagine

Di seguito si riportano sinteticamente i risultati dell'indagine con evidenza de: a) i principali strumenti innovativi impiegati dagli intermediari ai fini AML/CFT e il relativo grado di diffusione; b) i benefici e i rischi connessi con il loro utilizzo.

a) Strumenti innovativi utilizzati ai fini AML/CFT

L'indagine tematica ha confermato che il processo AML/CFT in cui più elevata e consolidata è la diffusione di strumenti innovativi è l'acquisizione della clientela (cd. *onboarding*); il monitoraggio transazionale costituisce un ambito di crescente sperimentazione e applicazione di nuove tecnologie, sebbene risulti ancora forte l'impiego di strumenti preesistenti.

In relazione all'acquisizione della clientela, tutte le banche che hanno risposto alla rilevazione utilizzano strumenti scaturiti dall'innovazione digitale degli ultimi anni - ancorché alcuni di essi hanno ormai raggiunto un discreto livello di maturità - quali le identità digitali (SPID, carta di identità elettronica - CIE), le firme digitali e il riconoscimento biometrico per la verifica di autenticità dei documenti, l'acquisizione dei dati contenuti negli stessi ed il controllo biometrico del volto del cliente.

Il ricorso a sistemi di intelligenza artificiale - quali ad esempio i cd. *optical character recognition* (OCR) e il *natural language processing* (NLP) ⁽⁴⁾ - per l'acquisizione e la verifica automatizzata dei dati e documenti forniti dalla clientela è stato rilevato nella metà degli intermediari inclusi nel campione.

⁽⁴⁾ In particolare, le tecnologie di OCR utilizzano l'estrazione automatica di dati per convertire rapidamente le immagini di testo in un formato leggibile da un dispositivo automatico; quelle di NLP sfruttano algoritmi in grado di analizzare, rappresentare e quindi comprendere il linguaggio naturale.

Tabella 1: Riepilogo degli strumenti innovativi ai fini AML/CFT in uso presso le banche del campione

Strumento innovativo	Obbligo AML connesso
Identità digitali	
Firme digitali	Identificazione a distanza della clientela
Riconoscimento biometrico e altre tecnologie per identificazione a distanza	
<i>Big Data e advanced analytics</i>	Profilatura
<i>Data Sharing</i>	Adeguate verifica
Sistemi automatici (es. OCR e NLP)	
<i>Big Data e advanced analytics</i>	Monitoraggio transazionale
Intelligenza artificiale	

Decisamente contenuta è apparsa invece la diffusione di tecnologie di *big data & advanced analytics* nei processi di acquisizione della clientela e profilatura del rischio (e aggiornamento nel continuo), così come il ricorso a strumenti di condivisione dei dati.

Avuto riguardo al monitoraggio transazionale, soltanto un quinto delle banche del campione ha adottato tecnologie innovative e spesso le analisi avvengono ancora tramite processi e riscontri caratterizzati da ambiti di manualità. Tutti gli intervistati convengono che in questa area in prospettiva potrebbero registrarsi i maggiori sviluppi, trattandosi di un'attività che richiede controlli su una vasta e crescente mole di dati e informazioni, anche di origine eterogenea ⁽⁵⁾ che si presta quindi a una più efficiente e efficace gestione tramite tecnologie più avanzate anche basate sull'intelligenza artificiale.

L'utilizzo di nuove tecnologie nei processi AML/CFT comporta generalmente il ricorso a uno o più fornitori, i cui programmi e sistemi informatici spesso si integrano per offrire la soluzione richiesta dalla banca: ad esempio in fase di accettazione del cliente le attività connesse alla verifica di autenticità dei documenti, all'acquisizione dei dati contenuti negli stessi e al riscontro biometrico del volto del cliente richiedono di eseguire contemporaneamente o in sequenza programmi offerti da più fornitori, integrati nel sistema gestionale dell'intermediario.

⁽⁵⁾ Ad esempio, il monitoraggio può estendersi a elementi del tutto nuovi quali le abitudini digitali dell'utente, inclusi l'utilizzo del dispositivo, l'indirizzo IP, la rete Wi-Fi, la geolocalizzazione e il comportamento online. Anche questi dati possono contribuire a delineare una sorta di profilo dell'utente e a riconoscere comportamenti strani o diversi dal solito, che necessitano un riscontro aggiuntivo.

Tabella 2: Funzionalità e grado di diffusione degli strumenti innovativi ai fini AML/CFT

Ambito di applicazione AML/CFT	Funzionalità	Tecnologia	Grado di diffusione
Identificazione della clientela	Acquisizione e riconoscimento dell'identità del cliente	Identità digitali (SPID, CIE)	Alto
		Firme digitali	
		Riconoscimento biometrico	
Identificazione della clientela	Acquisizione automatica dei dati dal cliente	Sistemi automatici (es. OCR e NLP)	Medio
Profilatura della clientela e adeguata verifica	Raccolta e aggregazione automatizzata dei dati del cliente da fonti interne e terze	Big Data & advanced analytics	Basso
	Raccolta e aggregazione automatizzata dei dati dei clienti comuni nei gruppi bancari per la creazione di un database di gruppo (Data Sharing)		
Monitoraggio transazionale	Individuazione di inattesi tramite l'elaborazione automatizzata di dati andamentali interni e da fonti terze	Big Data & advanced analytics	Basso
	Utilizzo di tecniche di machine learning per migliorare la capacità di individuazione delle anomalie	Intelligenza artificiale	Basso

b) Benefici e rischi delle tecnologie applicate

L'indagine conferma che, come avviene anche in altre aree aziendali di gestione e controllo interno, gli strumenti innovativi analizzati permettono agli intermediari di ottenere vantaggi di efficienza e di ridurre le aree di manualità nei processi AML/CFT, rispetto alle procedure tradizionali; consentono di migliorare l'esperienza d'uso del cliente in fase di accettazione nonché l'efficacia e l'affidabilità dei controlli rispetto ai rischi connessi allo svolgimento di queste stesse attività tramite il ricorso a reti distributive esterne, diffuse sul territorio. Al contempo, aumenta anche la qualità e disponibilità dei dati forniti dalla clientela e l'efficacia dei riscontri sugli stessi, accresce la ricchezza del patrimonio informativo a disposizione degli intermediari per il monitoraggio dell'operatività (cfr. *supra*), che può assumere natura di controllo quasi in tempo reale e per questa via può contribuire a un'analisi più tempestiva e efficace dell'operatività, anche in ottica di collaborazione attiva, oltre che a aggiornare nel continuo le informazioni anagrafiche, il profilo di rischio e l'adeguata verifica del cliente.

Ove gli intermediari adottino strumenti di condivisione dei dati, lo scambio di informazioni apporta concreti benefici nel favorire l'allineamento del profilo di rischio dei clienti comuni all'interno dei gruppi e nel rafforzare le attività di *screening* attraverso la messa a fattor comune del patrimonio informativo di tutte le società del gruppo.

L'uso di tecniche di *big data & advanced analytics* e di *machine learning* presenta potenzialità di rilievo, in quanto consente di: *i)* aggiornare il profilo del cliente nel continuo sfruttando un set ampio di fonti informative interne ed esterne che integra quello acquisito

periodicamente in sede di adeguata verifica; *ii*) individuare i soggetti correlati a quelli considerati a rischio tramite relazioni statiche (co-intestazioni, cariche societarie, etc.) e dinamiche (operazioni di trasferimento di denaro); *iii*) calcolare il livello di rischio associato ai singoli clienti e a quello del loro *cluster* di riferimento sulla base di algoritmi probabilistici che tengono conto del loro modello di *business* per intercettare eventuali comportamenti anomali ⁽⁶⁾. Rispetto agli strumenti di *screening* tradizionali, il monitoraggio è esteso all'operatività complessiva del cliente, anche in ottica comparativa rispetto al gruppo di riferimento (*cluster*), rafforzando le attività di individuazione delle anomalie in ottica basata sul rischio. La maggior precisione delle analisi permette di migliorare l'accuratezza dei risultati e di ridurre i cd. "falsi positivi" ottimizzando i controlli di secondo livello.

Le evidenze fornite dagli intermediari riguardo ai vantaggi degli strumenti innovativi applicati all'acquisizione della clientela e alla profilatura sono basate su un ampio orizzonte di osservazione; diversamente, nei processi di monitoraggio transazionale le evidenze raccolte presso il campione sono ancora parziali in quanto l'innovazione tecnologica in queste fasi dei processi AML/CFT è avvenuta più di recente, e spesso in parallelo e a integrazione delle soluzioni tradizionali, e non permette quindi di raccogliere dati sufficienti a apprezzare in modo statisticamente significativo le pure maggiori performance dell'attività di controllo preliminare rappresentate dalle banche.

La maggior parte delle banche del campione ha riportato che le scelte tecnologiche si traducono in maggior efficienza e efficacia dei presidi AML/CFT se conseguenti a un consapevole percorso di valutazione, che richiede il coinvolgimento *ex-ante* della Funzione AML e della Funzione di controllo dei rischi, nonché l'adozione di articolati programmi di preparazione e formazione a beneficio di tutti i livelli dell'organico preposto ai controlli.

⁽⁶⁾ In particolare, per ciascun gruppo di clientela con caratteristiche operative omogenee individuate sulla base delle relative relazioni statiche e dinamiche, vengono sviluppati scenari comportamentali attesi, rispetto ai quali vengono definite regole di anomalia (ad es. in termini di movimentazione anomala rispetto all'operatività del gruppo di riferimento ovvero incongruente con le informazioni rilasciate in sede di adeguata verifica dal cliente stesso).

Tabella 3: Vantaggi connessi all'uso degli strumenti innovativi in ambito AML/CFT

Ambito di applicazione ai fini AML/CFT	Funzionalità	Tecnologia	Vantaggi
Identificazione della clientela	Acquisizione e riconoscimento dell'identità del cliente	Identità digitali (SPID, CIE)	i) efficienza nei processi di acquisizione della clientela;
		Firme digitali	ii) miglioramento dell'esperienza d'uso della clientela (riduzione delle attività di immissione di dati e informazioni).
		Riconoscimento biometrico	
Identificazione della clientela	Acquisizione automatica dei dati dal cliente	Sistemi automatici (es. OCR e NLP)	i) efficienza e riduzione delle aree di manualità; ii) maggiore efficacia nei controlli sulla completezza, correttezza e veridicità dei dati forniti; iii) miglioramento dell'esperienza d'uso della clientela (riduzione delle attività di immissione di dati e informazioni).
Profilatura della clientela e Adeguata verifica	Raccolta e aggregazione automatizzata dei dati del cliente da fonti interne e terze	Big Data & advanced analytics	i) efficienza e riduzione delle aree di manualità; ii) arricchimento del set informativo utile per la profilatura, anche mediante l'utilizzo di fonti terze attendibili.
	Raccolta e aggregazione automatizzata dei dati dei clienti comuni nei gruppi bancari per la creazione di un database di gruppo (<i>Data Sharing</i>)		i) allineamento del profilo di rischio nei gruppi e rafforzamento dei processi di monitoraggio per i clienti a rischio alto; ii) arricchimento del set informativo utile per la profilatura e i processi di screening.
			i) maggiori informazioni rilevanti per le adeguate verifiche rafforzate sfruttando i flussi informativi tra le entità di gruppo.
Monitoraggio transazionale	Individuazione di inattesi tramite l'elaborazione automatizzata di dati andamentali interni e da fonti terze	Big Data & advanced analytics	i) maggiore precisione nella rilevazione delle operazioni anomale (riduzione dei falsi positivi) e prioritizzazione degli <i>alert</i> in ottica <i>risk-based</i> ;
	Utilizzo di tecniche di <i>machine learning</i> per migliorare la capacità di individuazione delle anomalie	Intelligenza artificiale	ii) aggiornamento nel continuo del profilo di rischio della clientela a beneficio dei processi di monitoraggio; iii) gestione degli inattesi da parte del secondo livello più efficiente ed efficace.

Dalla rilevazione sono tuttavia emersi alcuni rischi.

Tutti gli intermediari del campione riconoscono che la maggiore complessità tecnologica delle procedure utilizzate può accrescere l'esposizione complessiva degli intermediari ai rischi ICT (ad es. incidenti operativi), di frode (anche derivanti da carenze in processi esterni alla banca, come ad esempio quelli riconducibili alla fase di rilascio dell'identità digitale da parte dei gestori di identità digitali accreditati e vigilati dall'Agenzia per l'Italia Digitale o ai fornitori delle soluzioni di *onboarding* a distanza) e quelli legati alla mancata comprensione dei meccanismi di funzionamento dei sistemi impiegati.

Inoltre, la trasformazione digitale dei controlli AML/CFT può portare a soluzioni non pienamente efficaci ai fini AML/CFT o addirittura all'abbandono dei progetti se è mossa dalla prevalenza di criteri di mera efficienza di costo nella scelta degli applicativi, a scapito di quelli di funzionalità, e se avviene in assenza di robuste analisi preliminari sui costi-benefici attesi. Dalle evidenze raccolte è infatti emerso che alcuni intermediari hanno rinunciato a progetti già avviati, perché le nuove soluzioni, introdotte senza un adeguato vaglio critico, non hanno dispiegato i benefici promessi rispetto agli applicativi tradizionali o hanno causato discontinuità operative e elevati tassi di abbandono da parte dei clienti, ad esempio in fase di acquisizione.

Come in altri processi aziendali, anche per l'antiriciclaggio, il maggior ricorso all'esternalizzazione e a fornitori esterni specializzati per lo sviluppo degli strumenti innovativi, da un lato permette di far leva su competenze specialistiche e sistemi in costante aggiornamento, dall'altro può rendere difficoltosi i controlli su alcune fasi essenziali dei processi, come l'accettazione dei clienti e il monitoraggio dell'operatività.

L'indagine ha confermato che tutti questi rischi sono maggiori quando, in assenza di una chiara strategia e di processi per la gestione dell'innovazione, l'adozione di nuove tecnologie in ambito AML/CFT è guidata da fattori contingenti (ad es. l'accelerazione nell'acquisizione a distanza di clientela a seguito dell'emergenza pandemica) ovvero da mere esigenze operative o di esperienza d'uso del cliente (ad es. aumento dei volumi commerciali, con l'offerta di prodotti digitali di facile fruibilità per i clienti) piuttosto che dalla reale esigenza e dal più ampio obiettivo di rafforzare l'efficacia dei presidi AML/CFT con soluzioni che siano personalizzate rispetto al *business model* della banca o alle caratteristiche della clientela e dei mercati serviti.

3. Conclusioni

In conclusione, è emerso che i vantaggi dell'impiego di strumenti innovativi in ambito AML/CFT si accompagnano inevitabilmente, come in altri settori aziendali, ad un aumento di esposizione al rischio ICT, di frode e di esternalizzazione. I vantaggi attesi dalle nuove soluzioni sono massimizzati se l'adozione di strumenti innovativi e nuove tecnologie in ambito AML/CFT si inserisce all'interno di una più ampia strategia di trasformazione digitale dei controlli antiriciclaggio, che valuti ex ante gli impatti di tali strumenti sui processi e sulle risorse aziendali e tenga conto e si integri con i più ampi presidi di resilienza operativa digitale introdotti dal Regolamento (UE) 2022/2554 (cd. Regolamento DORA).

Ciò avviene se le banche possiedono solidi processi di governo, gestione e controllo della leva tecnologica in ambito AML/CFT. Nei casi più virtuosi, questi processi prevedono, ad esempio, che: (i) l'adozione di soluzioni basate su tecnologie innovative sia decisa e

attentamente valutata preventivamente dall'Organo con funzione di gestione, che ne monitora periodicamente l'implementazione, nell'ambito della più ampia strategia approvata dall'Organo con funzione di supervisione strategica; (ii) la Funzione antiriciclaggio sia attivamente coinvolta nel processo di valutazione *ex-ante* delle nuove soluzioni, per garantire un adeguato esame della loro effettiva funzionalità e idoneità all'adempimento degli obblighi AML/CFT e per valutarne le ricadute sui processi aziendali antiriciclaggio; (iii) le funzioni di controllo siano rafforzate in termini quali-quantitativi, per garantire l'appropriato svolgimento dei rispettivi compiti di verifica anche su sistemi e strumenti innovativi per l'adempimento degli obblighi AML/CFT ⁽⁷⁾; (iv) in caso di esternalizzazione o affidamento di processi a terze parti, le banche garantiscano adeguati flussi informativi verso le funzioni di controllo interessate, ivi inclusa la funzione di controllo dei rischi ICT e di sicurezza.

⁽⁷⁾ Si rammenta inoltre che maggiori indicazioni sui presidi, anche di governo, che dovrebbero accompagnare l'utilizzo di soluzioni innovative sono contenute nelle GL EBA in materia di *onboarding* a distanza (cfr. *supra* nota 3). Le GL, recepite dalla Banca d'Italia con Orientamento n. 32 del 13 giugno 2023, sono state applicate nel nostro ordinamento in maniera progressiva. Al momento in cui è stata condotta l'indagine tematica in oggetto, gli intermediari erano tenuti a conformarsi alle GL solo in relazione alle nuove soluzioni di adeguata verifica a distanza o nel caso in cui rivedessero quelle già in uso per l'accettazione di nuovi clienti. A partire dallo scorso ottobre (2 ottobre 2024) tutti gli intermediari sono chiamati ad adeguarsi alle GL in relazione a ogni soluzione impiegata per l'acquisizione della clientela (sia quelle giù in uso che quelle di nuovo utilizzo).