



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

L'intelligenza artificiale nei sistemi ADR: opportunità e presidi

Intervento di Magda Bianco

Capo del Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria

Conciliatore BancarioFinanziario, Assemblea – Incontro con gli Associati
Roma, 17 luglio 2025

Il ruolo dell'Intelligenza Artificiale nell'amministrazione della giustizia¹

Negli ultimi anni l'intelligenza artificiale ha assunto un ruolo crescente in numerosi settori della società, con effetti potenzialmente dirompenti, anche se ancora solo parzialmente riflessi nelle evidenze empiriche. Nel campo della salute, dei trasporti, della finanza, dell'istruzione e molti altri, i potenziali benefici sono significativi: nuovi prodotti e servizi, diversa qualità, aumento della produttività. Come per (quasi) tutte le innovazioni, vi sono rischi da presidiare: la possibile opacità degli algoritmi, il possibile "spiazzamento" di alcune tipologie di professioni, i rischi di concentrazione di potere economico².

La stessa l'amministrazione della giustizia non è rimasta immune a questa trasformazione. Il primo report sull'impiego dell'IA nei sistemi giudiziari, pubblicato lo scorso febbraio dalla Commissione europea per l'efficienza della giustizia del Consiglio d'Europa (CEPEJ), censisce alla fine del 2024³ 125 strumenti di IA impiegati per migliorare l'efficienza e l'accessibilità della giustizia, molti dei quali sono utilizzati in diversi Paesi europei⁴.

I sistemi di *Machine Learning* e *Natural Language Processing* sono tra i più in uso, ma anche l'IA generativa è sempre più diffusa nel settore giustizia.

L'utilizzo dell'IA nell'amministrazione della giustizia ad oggi persegue due finalità principali: la prima è quella di semplificare i processi (inclusa l'istruttoria dei ricorsi), ad esempio automatizzando attività amministrative come l'anonimizzazione e la pseudonimizzazione

¹ Desidero ringraziare per il contributo alla preparazione di questo testo Filippo Calabresi, Camilla Tabarrini, Costanza Alessi, Anna Todescan, Francesco Privitera e, per utili commenti, Gian Luca Trequattrini, Giuseppe Zingrillo, Camilla Bignotti e Carolina Camassa.

² Cfr G.L. Trequattrini (2025), *Tecnologia e disuguaglianze: l'intelligenza artificiale nel mondo del lavoro e della finanza*, Banca d'Italia.

³ L'indagine copre il periodo che va dall'inizio del 2023 alla fine del 2024.

⁴ Cfr. CEPEJ-AIAB (2025), *1st AIAB Report on the Use of Artificial Intelligence (AI) in the Judiciary*, Consiglio d'Europa, Strasburgo, disponibile al link: <https://rm.coe.int/cepej-aiab-2024-4rev5-en-first-aiab-report-2788-0938-9324-v-1/1680b49def>.

dei provvedimenti da pubblicare, la trasformazione di audio in testo⁵ o anche l'estrazione automatica di informazioni da precedenti o documenti contenuti nei fascicoli. Un secondo utilizzo dell'IA è quello destinato a supportare la decisione dei singoli casi, ad esempio individuando disallineamenti giurisprudenziali, automatizzando l'estrazione del principio di diritto delle sentenze (massimazione) ovvero, in alcuni casi⁶, arrivando a formulare una previsione del possibile esito della controversia⁷.

Questi casi d'uso non riguardano solo la giustizia ordinaria ma anche i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (mi riferisco ad esempio a un sistema in uso a Singapore)⁸, incluso, come dirò a breve, l'Arbitro Bancario Finanziario.

Vale la pena di notare che, allo stato attuale, non vi sono esempi pratici di utilizzo di sistemi di IA completamente automatizzati nell'ambito di procedimenti giudiziari o stragiudiziali⁹ (c.d. giudice robot). Vi sono anche in Italia alcuni progetti pilota di giustizia c.d. predittiva¹⁰ in cui il sistema di IA offre un'anteprima del potenziale esito del procedimento ma non sostituisce il giudice o l'organismo ADR.

⁵ Un esempio è il sistema di *neural learning* utilizzato dal Ministero della Giustizia spagnolo per trascrivere audizioni orali o audio di videoregistrazioni e agevolare così la ricerca delle parti di testo rilevanti ai fini delle indagini o della decisione.

⁶ Un esempio è il modello predittivo sviluppato dalla Corte di cassazione francese per l'individuazione di disallineamenti giurisprudenziali e per la generazione automatica delle rubriche delle decisioni, a partire dai rispettivi sommari, così da agevolare l'individuazione di analogie tra le sentenze. In particolare, nell'aprile 2025 la Corte di cassazione francese ha pubblicato uno studio condotto relativamente ad alcuni casi d'uso dell'IA quali la gestione documentale, l'analisi degli atti e l'orientamento dei ricorsi, la ricerca e il confronto giurisprudenziale. Lo studio considera anche l'uso dell'IA a supporto alla redazione di provvedimenti (sia in termini di uniformazione formale che di individuazione di precedenti e gestione di contenzioso seriale). Cour de cassation (2025), *Préparer la Cour de cassation de demain: Cour de cassation et intelligence artificielle*. Rapporto ufficiale della Cour de cassation. Disponibile online: <https://scai.sorbonne-universite.fr/public/news/view/c979fe12bd1e00969aea/2>.

⁷ Ne sono esempio il sistema LEXIQ: un motore giurisprudenziale sviluppato in Olanda per velocizzare la ricerca di precedenti penali da parte di procuratori e ricercatori e fornire indicazioni sui possibili esiti in tribunale.

⁸ Il sistema giudiziario di Singapore (SG Courts) nell'agosto del 2023 ha sottoscritto un protocollo d'intesa biennale con Harvey (startup americana nel settore legal tech), finalizzato allo sviluppo di un programma di IA generativa volto a supportare le parti in lite non assistite nei procedimenti dinanzi allo Small Claims Tribunal. In particolare, il sistema GenA dovrebbe fornire indicazioni sulle modalità procedurali da seguire, rimandare ai siti web e ai moduli pertinenti, suggerire la documentazione necessaria e orientare le parti verso possibili soluzioni conciliative. Cfr. *Strengthening Justice. Safeguarding Society, SG Courts*, Report annuale, 2023.

⁹ Cfr. CEPEJ-AIAB (2025), *1st AIAB Report on the Use of Artificial Intelligence (AI) in the Judiciary*, Consiglio d'Europa, Strasburgo, disponibile al link: <https://rm.coe.int/cepej-aiab-2024-4rev5-en-first-aiab-report-2788-0938-9324-v-1/1680b49def>.

¹⁰ Si veda, ad esempio, il caso dell'Università Ca' Foscari di Venezia che, in collaborazione con Deloitte, la Corte d'Appello di Venezia e Unioncamere Veneto, ha avviato un progetto pilota di IA generativa applicata alla giustizia, finalizzato a prevedere l'esito di cause giuslavoristiche, in particolare sui licenziamenti. Il sistema, basato su oltre 800 sentenze semanticamente indicizzate tramite tecnologie di Natural Language Processing e Natural Language Understanding, consente di inserire una breve descrizione del caso e ottenere una previsione probabilistica dell'esito, in base a situazioni analoghe provenienti dalla giurisprudenza del Veneto. Cfr. ["Giustizia predittiva": realizzata la piattaforma](#). O il caso della Corte d'appello di Brescia che dal novembre 2021 impiega una piattaforma che sintetizza una banca dati ragionata sulla giurisprudenza (lavoro e imprese), fornendo supporto al giudice, comparazioni tra primo e secondo grado e statistiche sui tempi medi decisionali. Vi è infine la collaborazione del tribunale di Genova con la Scuola Sant'Anna di Pisa per lo sviluppo di una piattaforma di giustizia predittiva ([Predictive Justice. Towards a fully automated data-driven platform for Legal Analytics](#)).

In dottrina, è ormai da anni acceso il dibattito teorico e istituzionale sui vantaggi e i rischi connessi all'adozione dell'IA nell'ambito giudiziario.

Da un lato, l'IA è prima di tutto uno strumento in grado di aumentare l'efficienza e ridurre i tempi processuali, anche automatizzando le attività ripetitive. Dall'altro, l'IA può anche contribuire ad accrescere la qualità delle decisioni, minimizzando errori umani e *bias* soggettivi, migliorando così la trasparenza del sistema giudiziario e la fiducia dei cittadini. In questa prospettiva, noti studiosi da tempo stressano come gli strumenti algoritmici possano contribuire a ridurre il "rumore" decisionale, ossia la variabilità ingiustificata nei giudizi tra soggetti diversi posti di fronte a casi simili, fenomeno particolarmente critico nel contesto giudiziario¹¹.

Di contro, come per tutti i processi decisionali, anche nella risoluzione delle controversie emergono rischi legati a un ruolo eccessivo dell'IA come quelli legati alle possibili distorsioni (*bias*) generate da modelli che lavorano su dati non "neutrali" su cui l'IA è addestrata e le "allucinazioni", che l'IA generativa può produrre quando percepisce modelli o oggetti inesistenti o impercettibili agli osservatori umani, creando output privi di senso o del tutto imprecisi. Per questo – come abbiamo visto – ad oggi l'IA non viene impiegata per automatizzare completamente la fase decisoria nei procedimenti giudiziari o stragiudiziali.

Anche quando l'IA viene utilizzata non per sostituire ma per supportare la decisione umana (previsioni o anticipazioni per la decisione), rimangono comunque rischi, applicabili anche agli operatori del diritto, legati a due particolari fenomeni. Il primo è quello del c.d. *automation bias*, ovvero la tendenza ad accettare acriticamente le indicazioni fornite da un sistema di IA, senza introdurre elementi di verifica. Il secondo è quello del c.d. *technology effect*, ossia l'eccessivo ottimismo rispetto alle capacità della tecnologia percepita come neutra e "*super partes*"¹². Tali dinamiche potrebbero compromettere l'autonomia del giudice e incidere negativamente sull'indipendenza e sull'imparzialità del processo decisionale¹³.

Inoltre, non devono essere sottovalutate le implicazioni etiche e normative: l'utilizzo dell'IA a supporto dell'amministrazione della giustizia non deve tradursi in una violazione del diritto di accesso alla giustizia "umana" e del giudice naturale precostituito per legge. La tutela di questi diritti fondamentali rende necessario mantenere una "riserva di umanità" nell'esercizio della funzione giurisdizionale, evitando che l'IA diventi uno strumento di giudizio sostitutivo piuttosto che complementare.

¹¹ Cfr. D. Kahneman, O. Sibony, C.R. Sunstein (2021), *Rumore. Un difetto del ragionamento umano*, Utet.

¹² Sulla tendenza dei *Large Language Models* a produrre risultati diversi a seconda dell'interlocutore per rispecchiarne e rispettarne le opinioni si veda, ad esempio, Sharma *et al.*, [Towards Understanding Sycophancy in Language Models](#), *The Twelfth International Conference on Learning Representations*, 2024; C. Biancotti, C. Camassa, [Loquacity and Visible Emotion: ChatGPT as a Policy Advisor](#), *Questioni di economia e finanza* (Occasional paper), Banca d'Italia, 2023.

¹³ Cfr. W.H. Gravett (2023), *Judicial Decision-Making in the Age of Artificial Intelligence*, in *Multidisciplinary Perspectives on Artificial Intelligence and the Law*, Springer Nature, 281 ss.

Evoluzione del quadro normativo internazionale, europeo e nazionale sull'AI e la giustizia

A livello normativo il tema dell'utilizzo dell'IA nell'amministrazione della giustizia, inclusi i sistemi ADR, è oggetto di crescente attenzione. Se la possibilità di utilizzo viene ormai prevista ampiamente in molte giurisdizioni, ovunque viene mantenuto uno spazio rilevante al ruolo umano.

Sul piano internazionale, l'obbligo di assicurare che l'utilizzo dell'IA non comprometta, tra le altre cose, l'indipendenza del potere giudiziario e l'accesso alla giustizia è stato sancito per la prima volta in modo vincolante lo scorso anno con la Convenzione quadro sull'intelligenza artificiale, i diritti umani, la democrazia e lo Stato di diritto¹⁴. Analogo principio del c.d. "under user control" era stato già fissato nel 2018 dalla Carta etica del CEPEJ sull'utilizzo dell'IA nella giustizia per cui gli operatori del sistema giudiziario devono essere sempre in grado di riesaminare gli output automatizzati alla luce delle specificità del singolo caso¹⁵.

La più significativa evoluzione del quadro normativo sull'IA è però senza dubbio rappresentata, in Europa, dal Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale (AI Act) che, tra le altre cose, classifica come ad alto rischio i sistemi di IA destinati a essere usati nell'amministrazione della giustizia (inclusa la risoluzione alternativa delle controversie) per la ricerca e l'interpretazione dei fatti e del diritto e per l'applicazione della legge a una serie concreta di fatti¹⁶.

Dalla classificazione del sistema di IA come ad alto rischio conseguono una serie di obblighi rigorosi in materia di trasparenza, sicurezza, qualità dei dati, tracciabilità e supervisione umana. Importante è l'attenzione posta dal Regolamento alla centralità del ruolo umano nell'esercizio delle funzioni decisionali nella parte cui chiarisce che l'IA non dovrebbe sostituire l'autorità giudiziaria, ma soltanto assisterla¹⁷. Questa finalità è stata ulteriormente rafforzata dal legislatore italiano che, nel disegno di legge di adeguamento all'AI Act, ha espressamente stabilito che sono sempre riservate al magistrato le attività di interpretazione e applicazione della legge, valutazione dei fatti e delle prove, adozione di provvedimenti¹⁸.

¹⁴ Consiglio d'Europa, *Framework Convention on Artificial Intelligence and Human Rights, Democracy and the Rule of Law*, aperto alla firma il 5 settembre 2024, disponibile su: <https://www.coe.int/en/web/artificial-intelligence/the-framework-convention-on-artificial-intelligence>, Articolo 5.

¹⁵ *European Ethical Charter on the use of Artificial Intelligence in judicial systems and their environment*, Commissione Europea per l'Efficienza della Giustizia (CEPEJ) del Consiglio d'Europa, 4 dicembre 2018.

¹⁶ [Regolamento \(UE\) 2024/1689 sull'Intelligenza Artificiale](#) del 13 giugno 2024 ("AI Act"), Allegato III, §8.a.

¹⁷ Il considerando 61 dell'AI Act chiarisce che "[l]'utilizzo di strumenti di IA può fornire sostegno al potere decisionale dei giudici o all'indipendenza del potere giudiziario, ma non dovrebbe sostituirlo". Analogamente, il punto 8(a) dell'Allegato III del Regolamento stressa che l'utilizzo di sistemi di IA ad alto rischio nell'amministrazione della giustizia può essere destinato "ad assistere" l'autorità giudiziaria.

¹⁸ Articolo 15, comma 1, Disegno di Legge 11146 (DDL 11146/24). Il DDL è stato approvato con modificazioni dalla Camera dei deputati il 25 giugno 2025. Il 2 luglio 2025, il Senato ha ricevuto il testo modificato (S.1146-B), che è stato assegnato per la terza lettura. Il testo, nell'ultima versione, è disponibile al seguente link [DDL 1146-B](#).

È importante ricordare però che, lo stesso regolamento deroga a questa classificazione nel caso in cui il sistema di IA sia destinato a eseguire compiti procedurali limitati o meramente preparatori, a migliorare attività umane o rilevare schemi decisionali o deviazioni da schemi decisionali (c.d. *outlier detection*).

La salvaguardia del coinvolgimento umano nei procedimenti stragiudiziali che utilizzano sistemi di IA verrà integrata anche in occasione della revisione della Direttiva europea n. 11/2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. I lavori sono ancora in corso, ma è stato raggiunto un accordo politico provvisorio tra i co-legislatori UE, in sede di trilatero. Nel nuovo testo della Direttiva è stata introdotta una specifica disciplina per gli ADR che utilizzano sistemi automatizzati (inclusi anche i sistemi di IA coperti dal Regolamento), fissando obblighi aggiuntivi di informazione sull'utilizzo dell'IA, ma anche di spiegabilità e revisione umana delle decisioni prese da organismi ADR attraverso sistemi di IA.

Le disposizioni relative all'IA nella proposta di Direttiva sono state oggetto di ampio dibattito, al fine di assicurare la coerenza con gli altri testi normativi sulla stessa materia e soprattutto al fine di garantire un equo bilanciamento dei diversi interessi in gioco. Da un lato, si riconosce espressamente che i progressi tecnologici possono contribuire all'automazione dell'attività di un ADR (ad es. agevolando la gestione dei ricorsi, rintracciando precedenti, automatizzando compiti amministrativi come la classificazione dei ricorsi, analizzando rapidamente grandi quantità di dati, proponendo la traduzione automatica di testi), per questa via accrescendo rapidità e coerenza delle decisioni; dall'altro, il timore diffuso è sempre di esporre il sistema a *bias* e opacità¹⁹.

Per questo motivo, nella proposta di Direttiva si legge che l'impiego di strumenti automatizzati, quando adoperati nel processo decisionale (e non semplicemente quando vengono adoperati per svolgere attività puramente amministrative o tecniche):

- dovrebbe essere trasparente: gli ADR dovrebbero informare in anticipo le parti coinvolte nella procedura del loro impiego;
- dovrebbe essere sempre soggetto a "revisione umana": in particolare si intende introdurre un vero e proprio diritto del cliente di chiedere la "revisione" della decisione (da parte di soggetti umani dotati di specifici requisiti di professionalità, indipendenza e imparzialità).

¹⁹ Cfr. Proposta di Direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica la direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, 2023/0376 (COD), Considerando 10.

Il ruolo dell'IA nei sistemi di risoluzione delle controversie: l'esperienza della Banca d'Italia

La tecnologia – e in particolare l'intelligenza artificiale – può rappresentare un alleato prezioso per accrescere la tutela degli utenti, sia da parte degli intermediari che dalle Autorità di vigilanza²⁰.

In particolare per la risoluzione stragiudiziale delle controversie abbiamo discusso quali siano i benefici potenziali, i rischi da presidiare, quali gli orientamenti normativi.

Una prima applicazione di questa tecnologia è stata sperimentata in Banca d'Italia, in un ambito contiguo alla risoluzione delle controversie, a partire dal 2021: è quella che, utilizzando tecniche di *natural language processing* e *machine learning*, supporta l'attività di gestione delle lamentele degli utenti di servizi bancari e finanziari (c.d. esposti): estraendo concetti e fenomeni ricorrenti dalla documentazione prodotta dagli esponenti ha consentito di restituire una mappatura degli esposti ricevuti raggruppandoli in c.d. cluster in ragione del contenuto della contestazione sollevata. La capacità dell'IA di raccogliere, filtrare e analizzare enormi quantità di informazioni (dal 2017 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 90.000 segnalazioni e oltre 1 milione di pagine, redatte in formati e stili molto diversi, relative a comportamenti ritenuti irregolari o scorretti di operatori vigilati nella prestazione di servizi bancari e di servizi di pagamento) ha consentito di realizzare considerevoli guadagni di efficienza sia in termini di maggiore tempestività nell'analisi delle segnalazioni dei cittadini (e quindi di risposta), ma anche di rafforzamento della capacità di intercettare precocemente nuovi filoni di contenzioso (costruendo sinergie con altre funzioni di tutela come la vigilanza e l'educazione finanziaria).

L'esperienza positiva maturata con l'utilizzo dell'IA a supporto della gestione degli esposti ha favorito lo sviluppo di un analogo sistema di IA nella gestione dei ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). L'ABF è un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche o gli altri intermediari finanziari, che opera in modo imparziale e indipendente rispetto alla Banca d'Italia (che ne supporta il funzionamento). L'ABF decide secondo diritto, su ricorso del cliente, chi ha torto e chi ha ragione in tempi rapidi e con costi di accesso minimi²¹.

Sfruttando l'esperienza maturata con l'utilizzo dell'IA a supporto della gestione degli esposti, lo scorso anno è stata finalizzata la fase di sviluppo di un sistema analogo che, attraverso tecniche di *natural language processing* e *machine learning*, supporta quattro principali filoni di attività svolti dalla Banca d'Italia nell'ambito del sistema ABF:

- la valutazione dei profili di inammissibilità dei ricorsi (mettendo in evidenza cifre e altri dati rilevanti per velocizzare l'analisi degli addetti);

²⁰ Cfr F. Panetta, *Finanza e innovazione per il futuro dell'economia*, Assemblea ABI, Milano, 11 luglio 2025, Università Bocconi – Banca d'Italia. Testo disponibile al seguente link [Banca d'Italia - Finanza e innovazione per il futuro dell'economia](#).

²¹ Per maggiori informazioni sulla struttura, il funzionamento e il contenzioso gestito dall'ABF, cfr. Banca d'Italia, *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario – anno 2024*, 18 giugno 2025. Consultabile in PDF (17,9 MB) direttamente sul sito dell'ABF: <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/novita/notizia/relazione-abf-2024>.

- la pubblicazione delle decisioni (evidenziando la presenza di nomi nelle decisioni da pubblicare, per rafforzare i controlli di anonimizzazione delle pronunce);
- l'istruttoria dei ricorsi (offrendo una funzione di ricerca testuale rafforzata perché in grado di analizzare non solo precedenti decisioni dell'ABF ma anche i documenti presenti nei fascicoli, anche se prodotti dalle parti in diversi formati);
- il monitoraggio degli orientamenti, la funzione più avanzata che consente di analizzare con tecniche di *Machine Learning* le decisioni (anonimizzate) dell'ABF e di raggrupparle in base alle somiglianze semantiche. Questa funzione supporta l'attività di monitoraggio dell'andamento del contenzioso ABF perché, come visto sopra per gli esposti, consente di intercettare con maggiore tempestività eventuali difformità di orientamento (c.d. funzione di *outlier detection*).

Nel contempo è stato avviato un progetto che, in affiancamento a quello descritto sopra, esplora le potenzialità offerte da sistemi di Large Language Model (LLM) per ottimizzare la ricerca semantica e la sintesi delle pronunce ABF (LLMABF).

La mole di documenti prodotta nel sistema ABF è significativa: negli ultimi 10 anni sono state rese oltre 230.000 decisioni di cui oltre 14.000 pubblicate solo nel 2024. Si tratta di una fonte preziosa di informazioni per noi, per i consumatori e per il mercato. Allo stesso tempo, a fronte di questi numeri, assicurare la conoscibilità esterna e la tendenziale uniformità interna degli orientamenti tra i diversi Collegi territoriali dell'ABF (ad oggi sette distribuiti in tutta Italia) è per la Banca d'Italia sempre di più una sfida, oltre che una priorità. In quest'ottica, l'obiettivo del progetto LLMABF è duplice:

- da un lato, l'utilizzo di LLM può ulteriormente rafforzare il processo istruttorio dei ricorsi all'ABF, offrendo una sintesi degli orientamenti e, per questa via, favorendo l'uniformità tra Collegi;
- dall'altro, in prospettiva, l'utilizzo dell'IA generativa potrebbe facilitare l'estrazione del principio di diritto espresso con le decisioni ABF (funzione di c.d. "massimazione" delle pronunce). Quest'ultima funzione potrebbe, da un lato, agevolare la comprensione degli orientamenti ABF da parte dei ricorrenti, contribuendo così anche alle finalità di educazione finanziaria. Dall'altro, l'estrazione automatizzata del principio di diritto (suscettibile di essere applicato anche in altri casi simili) potrebbe rappresentare un ulteriore strumento utile a incentivare e monitorare la coerenza delle decisioni assunte nel sistema ABF nei confronti delle parti in lite. Quest'ultimo è un obiettivo ambizioso perché, ad oggi, ottenere l'elaborazione automatica della "massima" di una pronuncia costituisce un problema tecnico e tecnologico di difficile soluzione: il sistema di IA dovrebbe, infatti, essere in grado non solo di sintetizzare, ma anche di rielaborare concetti giuridici complessi contenuti nella motivazione. Per questo motivo, attualmente lo studio si sta concentrando sulla generazione di sintesi delle decisioni ABF (funzione di c.d. *summarization*) che consente comunque di migliorare notevolmente la tradizionale funzione di ricerca testuale oggi disponibile. Questo perché l'utilizzo di LLM permette di adottare un'interfaccia conversazionale in cui l'interazione tra l'utente e sistema informatico avviene in linguaggio naturale ed è quindi più diretta e intuitiva.

In prospettiva, i benefici attesi dall'utilizzo di queste tecnologie sono molteplici: maggiore efficienza nella gestione di tutto il processo con effetti anche sui tempi; maggiore qualità delle stesse decisioni (grazie all'attività di supporto all'istruttoria e alla conoscibilità degli orientamenti); maggiore uniformità (rendendo più conoscibili gli orientamenti dell'ABF si favorisce l'adozione di decisioni coerenti su casi analoghi, ferma restando la possibilità dei Collegi di discostarsi dall'orientamento consolidato motivando le ragioni del dissenso).

Come abbiamo segnalato, è però fondamentale presidiare i rischi: per questo la normativa (europea e nazionale), richiede che tutte le funzioni svolte con il supporto dell'IA non incidano sulla decisione dei singoli ricorsi. In quest'ottica è importante ribadire che l'utilizzo dell'IA nel sistema ABF lascia impregiudicata l'autonomia decisionale dei Collegi: le decisioni sui ricorsi presentati all'Arbitro restano umane. In altre parole, utilizzando il linguaggio del Regolamento, l'IA nel sistema ABF svolge attività preparatorie e ausiliarie che migliorano un'attività di istruttoria e decisionale che rimane affidata a operatori umani.

Anche se non vi è alcuna automatizzazione delle decisioni, in linea con i requisiti oggi dettati dal Regolamento, fin dalle prime fasi di sviluppo dei sistemi di IA ci siamo interrogati su come gestire i problemi legati al controllo dei modelli e dei dati sottostanti. Per fare un esempio, questo processo di "manutenzione" dei sistemi di IA è importante perché cambiamenti negli orientamenti o nei flussi di contenzioso, oppure novità a livello di processo, possono portare a "derive" dei dati, ostacolando l'autoapprendimento dei modelli e portando potenzialmente a risultati non accurati. Per questo motivo, abbiamo creato gruppi interdisciplinari di esperti (denominati *Citizen Data Scientists*, CDS), che coniugassero competenze giuridiche, di business e informatiche per monitorare nel tempo la qualità assicurata dai modelli e presidiare il sistema di addestramento dei sistemi di IA. È infatti importante che in tale gruppo coabitino sensibilità giuridiche e statistico-informatiche, così da poter identificare i possibili fattori di rischio ed intervenire prontamente, preservando l'affidabilità dei risultati ottenuti.

Grazie alla collaborazione con l'Autorità garante per la protezione dei dati personali sono presidiati anche i rischi posti dall'IA per la tutela dei dati personali dei cittadini che presentano esposti o ricorsi: per gli esposti è stato adottato un apposito Regolamento, mentre per l'ABF è in corso l'interlocuzione con il Garante. L'obiettivo di questi regolamenti è anche quello di disciplinare l'utilizzo di tecniche di intelligenza artificiale nelle attività di tutela della clientela bancaria per assicurare il rispetto del regolamento europeo GDPR e della normativa nazionale di attuazione.

Conclusioni

Come segnalato nel rapporto della Commissione europea per l'efficacia della giustizia (CEPEJ), ad oggi lo sviluppo tecnologico non è ancora giunto a un livello di maturità tale da consentire l'adozione di forme di giustizia predittiva. Non esistono, nell'esperienza attuale sovranazionale, modelli che mirano a realizzare c.d. "giudici robot" e, anche dall'ambito della ricerca, esperimenti recenti confermano che attualmente la tecnologia dei sistemi di IA non consente di replicare²²

²² Cfr. C. Bignotti, C. Camassa, *Legal Minds, Algorithmic Decisions: How LLMs Apply Constitutional Principles in Complex Scenarios*, 2024, disponibile al seguente link <https://arxiv.org/abs/2407.19760>.

(o anche sintetizzare²³) in modo adeguato ragionamenti giuridici complessi, che richiedono di interpretare ad esempio principi di rango costituzionale o valutazioni normative rilevanti ma espresse in via incidentale nelle motivazioni (c.d. *obiter dicta*).

Anche qualora il progresso tecnologico riuscisse col tempo a riprodurre correttamente procedimenti logico-giuridici articolati, gli attuali vincoli normativi escludono la possibilità di arrivare a una completa automatizzazione della risoluzione delle controversie. Tra questi, ho già accennato al Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale, che classifica la materia della giustizia – anche negli ADR – come ad alto rischio, con conseguente obbligo di supervisione umana dei sistemi di IA impiegati nel settore. È bene ricordare anche l'art. 22 del GDPR che stabilisce il diritto dell'interessato di non essere sottoposto a decisioni basate unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che producano effetti giuridici che lo riguardano o che incidano in modo analogo significativamente sulla sua persona.

Anche a fronte di tutti i limiti e i vincoli descritti, l'IA, se sfruttata e governata correttamente, può rappresentare un utile strumento di supporto per migliorare l'efficienza e la qualità delle decisioni umane.

L'adozione di sistemi basati su IA da parte degli intermediari vigilati potrebbe prefigurare anche un ruolo dell'Arbitro Bancario Finanziario come strumento di tutela a fronte di violazioni legate all'impiego di sistemi di IA ad alto rischio nella prestazione di servizi bancari.

Anche l'automatizzazione dei processi decisionali interni da parte degli intermediari non può prescindere da alcuni principi fondamentali. È indispensabile che tali sistemi rispettino i canoni di trasparenza e spiegabilità, affinché gli utenti possano comprendere come e perché vengono prese determinate decisioni; allo stesso tempo, deve essere assicurato il rispetto del principio di non discriminazione, prevenendo qualsiasi forma di pregiudizio o trattamento ingiusto, al fine di garantire una piena tutela dei diritti fondamentali dell'utenza, anche nell'ambito delle tecnologie automatizzate.

L'intelligenza artificiale rappresenta dunque una sfida che coinvolge tutti noi.

Questo ci invita a un impegno condiviso per garantire trasparenza, equità e protezione degli utenti in un contesto tecnologico in rapida evoluzione che, se correttamente sfruttato, può tradursi in benefici crescenti, prestando attenzione ai rischi²⁴.

Inoltre, come recentemente ricordato dal Governatore²⁵, l'evoluzione tecnologica non deve togliere centralità al capitale umano: investire per accrescere le competenze delle persone è il modo più efficace per affrontare il cambiamento e guidare l'innovazione.

²³ Cfr. ad es. J. Wu et al (2025), *Summarizing judicial documents: a hybrid extractive-abstractive model with legal domain knowledge*, Artificial Intelligence and Law.

²⁴ Cfr. Intervento del presidente L.F. Signorini presso Ania, 2 luglio 2025.

²⁵ F. Panetta, *Finanza e innovazione per il futuro dell'economia*, Assemblea ABI, Milano, 11 luglio 2025, Università Bocconi – Banca d'Italia. Testo disponibile al seguente link [Banca d'Italia - Finanza e innovazione per il futuro dell'economia](#).

