

Capgemini press contacts:

Tiziana Sforza

Marketing & Communication

tiziana.sforza@capgemini.com

+39 348 7018984

Banche e assicurazioni puntano sugli agenti AI per combattere le frodi e velocizzare le richieste, creando nuovi ruoli dedicati alla loro supervisione

- *Tre istituti su cinque indicano l'onboarding dei clienti tra le principali motivazioni per l'adozione degli agenti AI*
- *Il 33% delle compagnie sta sviluppando internamente i propri agenti AI, ma solo il 10% li ha implementati su larga scala*
- *Quasi la metà delle istituzioni finanziarie sta creando nuove posizioni per supervisionare gli agenti AI*

Milano, 17 novembre 2025 – Le istituzioni finanziarie stanno progressivamente trasferendo i processi a contatto diretto con i clienti verso agenti basati su intelligenza artificiale, segnando una rapida trasformazione nelle modalità di interazione tra utenti, banche e compagnie assicurative. Secondo il [World Cloud Report in Financial Services 2026](#) del [Capgemini Research Institute](#), i principali ambiti in cui le banche stanno implementando agenti AI cloud-native su larga scala sono customer service (75%), rilevamento delle frodi (64%), gestione dei prestiti (61%) e onboarding (59%). Le compagnie assicurative mostrano un andamento analogo, con l'assistenza clienti in testa (70%), seguita da underwriting (68%), gestione dei sinistri (65%) e onboarding (59%), ridefinendo complessivamente il concetto stesso di customer experience nel settore finanziario.

Dati recenti del Capgemini Research Institute indicano che gli agenti AI potrebbero generare fino a 450 miliardi di dollari¹ di valore economico entro il 2028, evidenziando l'enorme opportunità per il settore dei servizi finanziari. Per sfruttare al meglio questa opportunità, il 33% delle banche dichiara di sviluppare internamente i propri agenti AI, mentre il 48% delle istituzioni finanziarie sta creando nuovi ruoli per la loro supervisione.

Grazie ad agenti AI in grado di gestire in autonomia processi complessi, il ruolo del cloud si sta evolvendo oltre la semplice funzione di infrastruttura o archiviazione: quasi due dirigenti su tre (61%) considerano oggi l'orchestrazione basata su cloud un elemento chiave della propria strategia di intelligenza artificiale, trasformando le piattaforme cloud in veri motori di innovazione capaci di scalare le tecnologie in modo rapido ed efficiente.

*"La combinazione tra intelligenza artificiale e cloud consente a banche e assicurazioni di sfruttare la potenza degli agenti AI di servire i clienti con maggiore precisione, velocità e impatto", ha dichiarato **Dario Patrizi, Financial Services Director di Capgemini in Italia**. "I nostri dati mostrano un diffuso ottimismo nel settore: l'era degli agenti aprirà l'accesso a nuovi mercati e segnerà una nuova fase di trasformazione. Per realizzare appieno questo potenziale, le istituzioni finanziarie devono adottare una visione di lungo periodo, in cui persone e agenti AI collaborano fianco a fianco. Ciò richiede di distinguere la sostanza dal clamore mediatico e pianificare come scalare progressivamente le proprie operazioni di AI agentica, con una chiara visione dell'obiettivo finale."*

Solo il 10% delle aziende ha implementato agenti AI su larga scala

L'adozione degli agenti AI è destinata a crescere rapidamente: l'80% delle istituzioni finanziarie si trova ancora nella fase di ideazione o di test pilota, ma resta un ampio margine di sviluppo, poiché solo il 10% delle aziende intervistate li ha implementati su larga scala.

Secondo il report, i dirigenti bancari e assicurativi individuano nell'onboarding dei clienti, nei processi *Know Your Customer* (KYC), nella gestione di prestiti e sinistri e nell'underwriting le aree di maggiore inefficienza. Le aziende sono ottimiste

¹ Capgemini Research Institute, ["Rise of agentic AI: How trust is the key to human-AI collaboration"](#), luglio 2025.



sul fatto che l'AI agentica possa affrontare efficacemente queste criticità, offrendo vantaggi chiave come decisioni in tempo reale (96%), maggiore accuratezza (91%) e tempi di risposta più rapidi (89%).

Oltre ai benefici in termini di efficienza, i dirigenti riconoscono agli agenti AI un potenziale concreto nel generare risultati di business tangibili:

- Il 92% dei dirigenti intervistati ritiene che gli agenti AI consentiranno l'espansione in nuovi mercati senza ingenti investimenti infrastrutturali;
- Il 79% crede che gli agenti AI cloud-native permetteranno di introdurre prezzi e offerte dinamiche, massimizzando i ricavi e migliorando la competitività;
- Il 75% individua un'opportunità nell'offrire supporto multilingue in linea con le normative e le specificità culturali locali.

Con un potenziale enorme nel generare valore trasversale all'intera organizzazione, i vertici aziendali stanno orientando di conseguenza i propri investimenti: quasi due dirigenti su tre affermano di destinare fino al 40% del budget per l'AI generativa alle tecnologie agentiche. Entro il 2028, una società su quattro prevede di incrementare tale investimento fino al 60%.

Le banche devono ancora affrontare alcune sfide legate all'adozione

Man mano che le istituzioni finanziarie accelerano l'adozione di AI generativa e agenti AI, quasi tutti i dirigenti individuano all'unanimità due ostacoli principali: la carenza di competenze tra manager e dipendenti (92%) e il peso delle normative e della compliance (96%). Pur esprimendo preoccupazione per la complessità di gestire regolamentazioni diverse da paese a paese, la maggior parte (89%) colloca la compliance in cima alle priorità strategiche per i prossimi tre anni.

Anche gli alti costi di implementazione restano un freno al ritorno sugli investimenti. Un numero crescente di aziende (25%) si sta orientando verso modelli di *service-as-a-software*² entro i prossimi 12-18 mesi, introducendo un nuovo modello per l'utilizzo e la valorizzazione economica dell'AI: invece di pagare per licenze o infrastrutture, le aziende pagheranno per risultati concreti, come casi di frode risolti, transazioni elaborate o richieste dei clienti gestite.

Leggi il report completo: [From process automation to industry reimagination](#)

Metodologia di ricerca

Il World Cloud Report for Financial Services 2026 si basa su due fonti principali: la Global Financial Services Executive Survey, condotta tra giugno e luglio 2025, e le Global Executive Interviews, realizzate tra giugno e settembre 2025. L'indagine si è basata su un campione di 1.100 leader di istituzioni finanziarie (tra cui CXO e responsabili delle strategie cloud), intervistati sull'evoluzione dell'intelligenza artificiale nei servizi finanziari e sul ruolo in evoluzione delle piattaforme cloud, oltre a 40 interviste di approfondimento, in 14 mercati tra Americhe (Canada, USA), Europa (Belgio, Francia, Germania, Lussemburgo, Paesi Bassi, Polonia, Spagna, Regno Unito) e Asia-Pacifico (Australia, Hong Kong, Giappone, Emirati Arabi Uniti).

Capgemini

Capgemini è un partner globale per la trasformazione tecnologica e di business delle aziende, che sfrutta la potenza dell'AI per offrire valore ai propri clienti. Immaginiamo il futuro delle organizzazioni e lo trasformiamo in realtà grazie all'AI, alla tecnologia e alle persone. Forti di quasi 60 anni di esperienza, siamo un gruppo responsabile e diversificato di 420.000 persone presente in più di 50 paesi nel mondo. Forniamo servizi e soluzioni end-to-end grazie alla nostra profonda esperienza settoriale e a un solido ecosistema di partner, facendo leva sulle nostre competenze in ambito di strategia, tecnologia, progettazione, ingegneria e gestione operativa. Nel 2024 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 22,1 miliardi di euro.

Make it real | www.capgemini.com

Capgemini Research Institute

Il Capgemini Research Institute è il think-tank interno di Capgemini dedicato a tutto ciò che è digitale. L'istituto pubblica lavori di ricerca in merito all'impatto delle tecnologie digitali sulle grandi aziende tradizionali. Il team fa leva sul network mondiale di esperti Capgemini e lavora a stretto contatto con partner accademici e tecnologici. L'istituto possiede centri

² Il *service-as-a-software* è un modello di business in cui l'azienda paga per i risultati finali, come i casi di frode risolti o un risultato specifico, piuttosto che pagare per licenze o infrastrutture.



di ricerca dedicati in India, Singapore, nel Regno Unito e negli Stati Uniti ed è stato nominato per sei volte consecutive il migliore al mondo per la qualità dei suoi studi da una giuria di analisti indipendenti: un primato nel settore.

Per saperne di più consultare il sito: <https://worldreports.capgemini.com>