Capgemini press contacts
Tiziana Sforza
Marketing & Communication
tiziana.sforza@capgemini.com
+39 348 7018984

Gli istituti finanziari accelerano la transizione verso l'AI multi-agente per aumentare il valore dei profitti

- ***Il 59% sta sperimentando o implementando sistemi di AI multi-agente, ma solo il 10% è riuscito a integrarli e coordinarli su scala aziendale***
- ***Il 90% delle aziende utilizza o prevede di adottare sistemi intelligenti per indirizzare le richieste ai modelli più adatti, ottimizzando le prestazioni e contenendo i costi legati all'utilizzo dei token***
- ***Il 52% delle banche e delle compagnie assicurative si affida agli hyperscaler come partner cloud di riferimento per la gestione delle implementazioni multi-agente***

Milano, 5 novembre 2026 – Gli istituti finanziari stanno superando la fase di sperimentazione di singoli agenti di AI per passare all'adozione di sistemi multi-agente nei principali processi bancari e assicurativi. Il World Cloud Report for Financial Services 2027 del Capgemini Research Institute evidenzia che, sebbene il 59% delle aziende stia sperimentando o abbia già introdotto sistemi di AI multi-agente nelle proprie attività operative, solo una su dieci ha raggiunto un livello di orchestrazione tale da consentire a questi sistemi di operare autonomamente su scala aziendale. Per riuscire a estenderne l'utilizzo su larga scala, banche e compagnie assicurative riconoscono che è indispensabile modernizzare l'infrastruttura tecnologica sottostante per affrontare con successo l'era dell'AI agentica: otto dirigenti su dieci indicano infatti nella riduzione del debito tecnologico una delle principali priorità.

Le banche e le compagnie assicurative puntano a dare priorità ai risultati di business rispetto ai guadagni di efficienza derivanti dall'AI agentica

Con il passaggio dai singoli agenti AI ai sistemi multi-agente, aumenta per le aziende del settore finanziario la necessità di dimostrare il valore concreto degli investimenti. Secondo l'indagine globale condotta su 1.100 dirigenti apicali di aziende del settore dei servizi finanziari, entro il 2028 è previsto un aumento del 141% del numero di dirigenti che considerano i risultati di business il principale criterio per l'allocazione dei finanziamenti destinati all'AI. Nello stesso periodo, il numero di coloro che privilegiano i guadagni in termini di efficienza è invece destinato a diminuire del 42%.

Questo cambiamento di approccio si inserisce in un contesto in cui le aziende finanziarie cercano di bilanciare le potenzialità dell'AI agentica con i costi della sua implementazione. Dalla ricerca emerge che circa la metà delle aziende del settore dei servizi finanziari non è in grado di dimostrare in modo sistematico il ritorno degli investimenti nelle proprie iniziative di AI agentica e non dispone di quadri di riferimento chiari per valutare se tali iniziative generino un valore sufficiente a giustificare la prosecuzione degli investimenti. Per affrontare queste criticità, gli istituti finanziari stanno introducendo rigorosi sistemi di controllo dei costi e delle prestazioni, con l'obiettivo di proseguire nei propri percorsi di innovazione. La maggior parte delleaziende sta già implementando, o prevede di adottare entro il prossimo anno, sistemi intelligenti per indirizzare le richieste verso i modelli più adatti, in grado di garantire il miglior equilibrio tra costi e accuratezza.

Il cloud rappresenta un'infrastruttura operativa fondamentale per i sistemi multi-agente

Secondo il report, gli istituti finanziari riconoscono sempre più il ruolo centrale del cloud nel coordinamento delle attività dei sistemi multi-agente, dalla gestione dell'accesso ai dati ai processi decisionali e all'esecuzione delle azioni. La domanda si concentra sempre più sui principali provider: oltre la metà delle banche e delle compagnie assicurative indica gli hyperscaler come partner privilegiati per la gestione dei sistemi multi-agente, soprattutto per la necessità di certificazioni in ambito normativo e di residenza dei dati, per i framework di sicurezza e di gestione delle identità e per la possibilità di effettuare audit su larga scala delle attività svolte.

La necessità di disporre di ambienti cloud in grado di supportare operazioni autonome nel rispetto dei requisiti normativi è destinata ad aumentare, man mano che agli agenti AI vengono affidate responsabilità decisionali sempre maggiori. Tre quarti degli intervistati prevedono che, entro tre anni, questi diventeranno una componente fondamentale delle interazioni con i clienti, in particolare nella gestione dei conti, nell'avvio e nella valutazione delle richieste di finanziamento e nella raccomandazione di prodotti.

"In soli 12 mesi, gli istituti finanziari sono passati dalla sperimentazione di singoli agenti AI, incaricati di svolgere attività circoscritte, all'implementazione di sistemi multi-agente in grado di coordinare le operazioni attraverso intere aree di business. Tuttavia, la sola adozione non genera valore", ha dichiarato **Dario Patrizi, Banking Market Unit Head di Capgemini in Italia**. *"Per portare efficacemente questi sistemi su scala aziendale, è necessario disporre di un'infrastruttura che consenta di coordinarne le attività lungo l'intera catena operativa, garantisca una governance efficace e integri la sicurezza fin dalla fase di progettazione, assicurando al contempo un chiaro collegamento con i risultati economici dell'azienda. Oggi il cloud rappresenta la base operativa che rende tutto questo possibile. Gli istituti che stanno ottenendo i risultati migliori non considerano il cloud una semplice commodity, bensì il pilastro fondamentale della propria strategia di AI agentica".*

Il modello di approvvigionamento ibrido si affermerà come approccio dominante

Per realizzare questa visione, le aziende stanno convergendo verso un modello di approvvigionamento ibrido per le funzionalità di AI agentica, che combina lo sviluppo di competenze e soluzioni interne per differenziarsi, l'acquisto di soluzioni di AI agentica già disponibili sul mercato per accelerarne l'implementazione su larga scala e la collaborazione con partner per ampliare e rafforzare il proprio ecosistema. Questo approccio è destinato a diventare dominante per oltre due terzi degli istituti finanziari entro i prossimi tre anni.

Una minoranza delle aziende del settore dei servizi finanziari sta rendendo operativa l'AI agentica per generare valore concreto per il business

Il report individua un ristretto gruppo di istituti finanziari, pari ad appena il 5% del campione, che ha già consolidato le capacità necessarie per utilizzare l'AI agentica su scala aziendale. Il loro vantaggio rispetto al resto del settore emerge con chiarezza in tre ambiti prioritari: coordinare agenti tra funzioni aziendali e tecnologiche, stabilire una solida base cloud di fiducia per l'esecuzione autonoma e garantire che gli investimenti in AI portino a risultati aziendali misurabili.

Leggi il report completo: World Cloud Report for Financial Services 2027 – The agentic era is cloud's moment of truth

Metodologia di ricerca

Il *World Cloud Report for Financial Services 2027* si basa su due principali fonti di ricerca. La Global Financial Services Executive Survey 2026, condotta tra giugno e luglio 2026, ha coinvolto 1.100 dirigenti del settore dei servizi finanziari in 14 mercati. Gli intervistati rappresentavano sette comparti del settore, con una partecipazione equilibrata: retail banking, wealth management, pagamenti, corporate e investment banking, assicurazioni danni, assicurazioni vita e assicurazioni sanitarie. La ricerca è stata completata dalle Global Executive Interviews, condotte tra giugno e settembre 2026 con dirigenti senior di istituti finanziari e hyperscaler operanti negli stessi mercati.

Capgemini

Capgemini è il partner per la trasformazione aziendale nell'era dell'AI. Aiutiamo le organizzazioni a immaginare e costruire un futuro intelligente e sostenibile, combinando AI, tecnologia e ingegno umano per trasformare il modo in cui operano, innovano e crescono. Grazie a competenze end-to-end che spaziano dalla strategia alla tecnologia, dall'ingegneria alle operations intelligenti, combiniamo una profonda conoscenza dei settori industriali con competenze all'avanguardia in ambito AI, cloud e dati, trasformando le ambizioni in risultati di business misurabili e scalabili. Supportata da un solido ecosistema di partner e forte di quasi 60 anni di esperienza, Capgemini è un'azienda globale responsabile e diversificata composta da oltre 410.000 persone in più di 50 paesi. Nel 2025 il Gruppo ha registrato ricavi complessivi pari a 22,5 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 dispone di centri

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.

Visita il sito https://www.capgemini.com/researchinstitute/