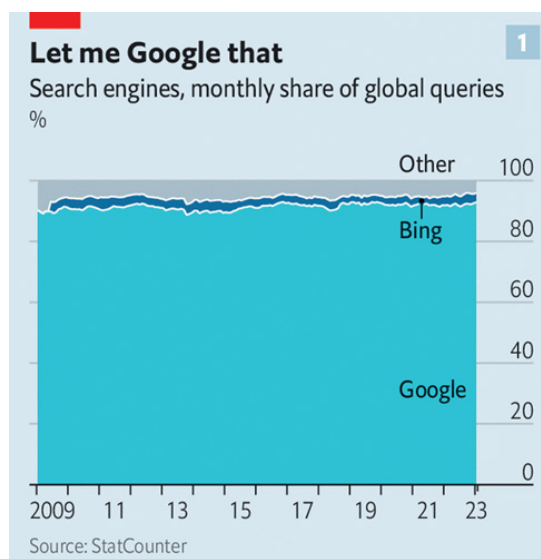


IL PERICOLO DELL'ARTIFICIALE: IL CONSULENTE DEVE ESSERE UN UMANO

Nella lezione 486 abbiamo parlato della grande capacità del software ChatGPT di generare risposte simili a quelle umane o, meglio, "verosimili". ChatGPT può essere particolarmente utile in alcuni campi "meno umani" e più tecnici per le applicazioni di assistenza clienti. In effetti ChatGPT può gestire domande e reclami di diverso tipo in modo efficiente, apparentemente simile a quello di un esperto umano. Bloomberg ha provato a interrogarlo come se fosse un gestore ad ha ottenuto risposte in linea generale corrette: per esempio quando è stato chiesto se un gestore può sui tempi lunghi fare meglio di un ETF sullo S&P500, e viceversa, ChatGPT ha correttamente risposto che questo è improbabile battere l'indice, offrendo le statistiche comprovano la sua risposta. Se invece si passa a domande relative alla consulenza ChatGPT diventa pericolosissimo perché è una cassa di risonanza del senso comune che conduce ai consueti errori più volte analizzati. Con l'aggravante, però, di una sorta di certificazione da parte di un "sapere garantito".

[Link all'articolo di Fintech: WE ASKED CHATGPT TO MAKE A MARKET BEATING ETF](#)

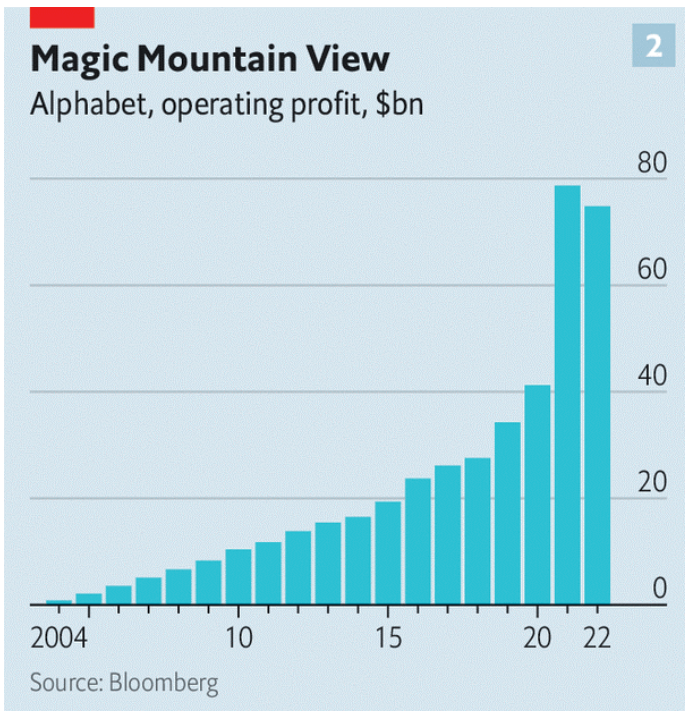
Come ho già accennato nella lezione precedente, è improbabile che uno strumento come ChatGPT possa sostituire i motori di ricerca così come li conosciamo.



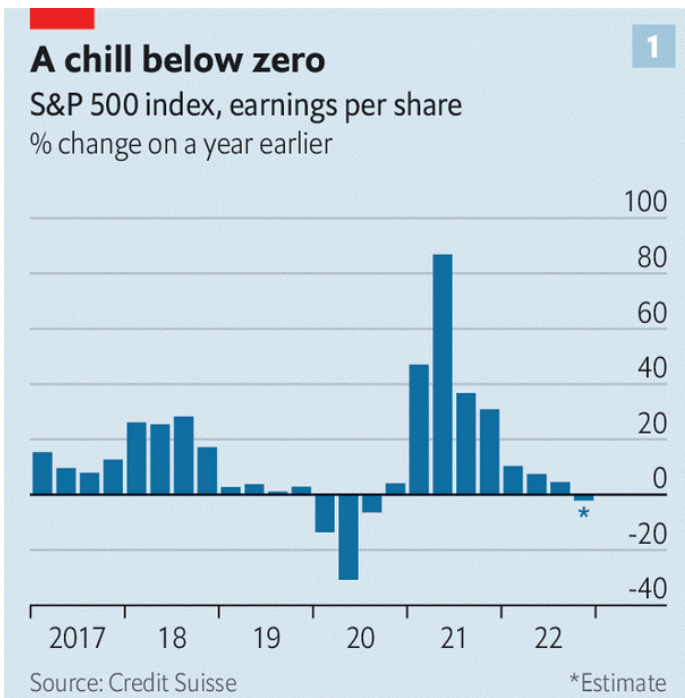
Il predominio di Google nei motori di ricerca è stato per un ventennio pressoché totale. Per questo grande scalpore ha sollevato la comparsa da novembre 2022 di ChatGPT. Fonte Economist modificata.



Prof. Paolo Legrenzi
Professore emerito di psicologia cognitiva presso l'Università Ca' Foscari di Venezia



Per la prima volta i profitti di Alphabet non sono più saliti. Un riassetamento nel campo dell'intelligenza artificiale? Il settore deve ancora produrre tutte le ricadute tecnologiche di uso diffuso e quotidiano (tecnologie general purpose, cfr. Legrenzi, *Creatività e innovazione*, Mulino).

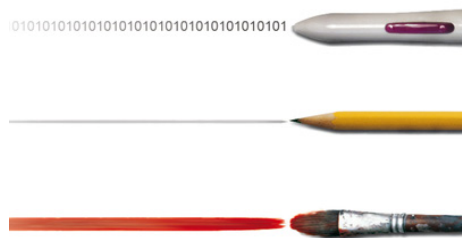


Per la prima volta i profitti sullo S&P 500 sembrano non salire più rispetto all'anno precedente. Per questo si confida molto nelle ricadute dell'intelligenza artificiale, in particolare le tecnologie di ricerca e assemblaggio delle informazioni. Fonte: Economist modificata.

I motori di ricerca sono un modo estremamente efficace per trovare informazioni specifiche su internet. Quindi non crediamo che potranno essere rimpiazzati da chatbot nel breve termine (per i non addetti ai lavori: un chatbot è un software che simula ed elabora le conversazioni umane - scritte o parlate -, consentendo agli utenti di interagire con i dispositivi digitali come se stessero comunicando con una persona reale. I chatbot possono essere semplici come programmi rudimentali che rispondono a una semplice query con una singola riga oppure sofisticati come gli assistenti digitali che apprendono e si evolvono per fornire livelli crescenti di personalizzazione quando raccolgono ed elaborano le informazioni). Il futuro, su cui soprattutto Google sta lavorando (cfr. lezione precedente), sarà quello di integrare le tecnologie dei chatbot con i motori di ricerca. Il settore è in grande fermento e anche Microsoft vuole rilanciare Bing, che ha una quota di mercato del 10% rispetto allo strapotere di Google. Va detto che queste sono tecnologie "general purpose" che invaderanno ogni aspetto della nostra vita e i tempi di adozione saranno lunghi come è stato per l'uso generalizzato dell'elettrificazione, della telefonia e, in futuro, dell'intelligenza artificiale (per i dettagli su questo tipo di tecnologie nell'innovazione cfr. Legrenzi, 2005, p. 94 e seguenti).

il Mulino **Farsi un'idea** 110

Paolo Legrenzi
Creatività e innovazione



Come nascono le nuove idee

In questo libro del 2005 ho approfondito il tema dell'innovazione rispetto alle tecnologie "general purpose" (p. 94 e segg.) e delle loro ricadute nella vita quotidiana e nel generare profitti ottenuti con i cambiamenti diffusi.

Peraltro è più dubbio che, ora come ora, possa le varie versioni di ChatGPT possano essere utili a un consulente come una sorta di assistente virtuale nel campo della consulenza finanziaria. In effetti ho provato a vedere se può aiutare il consulente a svolgere compiti tra cui pianificare, trovare informazioni e rispondere alle domande del cliente. Come ha già osservato Luca De Biase (Sole,8-2-23, p. 8): “Chi fa interrogazioni su argomenti che conosce scopre che ChatGPT non ha le idee molto chiare e riempie le sue risposte di errori”. Questo nel campo della finanza è pericoloso perché amplifica le distorsioni del senso comune studiate da tempo dalla cosiddetta “finanza comportamentale”. Le applicazioni più interessanti a breve termine sono in realtà altre:

E-commerce: da tempo Amazon e Alibaba usano chatbot e AI per personalizzare l'esperienza di acquisto e formulare suggerimenti ai clienti sulla base degli acquisti precedenti o delle ricerche effettuate. I rivenditori tradizionali dovranno competere con la convenienza e i suggerimenti personalizzati offerti da questi colossi dell'e-commerce o rischiano di restare indietro. Uber e Lyft, usano l'intelligenza artificiale per ottimizzare i percorsi e migliorare l'efficienza del servizio. Nei servizi finanziari, i roboadvisor come Betterment e Wealthfront usano i chatbot e l'intelligenza artificiale per prestare una consulenza di investimento personalizzata ai clienti, scavalcando i consulenti ma i risultati sono per ora deludenti e insoddisfacenti: probabilmente sarà l'ultimo settore della consulenza in cui l'esperto umano verrà sostituito, come cercherò di mostrare qui sotto. Nel settore sanitario, le società di telemedicina come Teladoc e Amwell usano la tecnologia per fornire consulenza medica virtuale ma come sempre restano ambiti di nicchia perché è difficile sostituire l'operatore umano a tutti i livelli. La diretta richiesta di informazioni da parte dell'utente accomuna nella sua inefficienza e insoddisfacente consulenza i due settori della salute e del risparmio.

Il grande problema della consulenza, per ora insormontabile con sistemi di aiuto artificiali, è quello della scelta della migliore rappresentazione dell'andamento del mercato per un dato profilo specifico di cliente per superare le sue resistenze a vincere i noti bias: preferenza per la liquidità, la finta sicurezza dell'immobiliare, confusione tra paura e pericolo, l'incapacità di capire la regressione verso la media, difficoltà nel cogliere l'affidabilità delle previsioni in rapporto agli archi temporali coinvolti, lo spreco di emozioni e tutti gli altri temi di cui ho più volte già parlato. Dato che ciò che alimenta i motori di ricerca è quanto è già depositato in rete e dato che loro non capiscono nulla ma si basano solo su frequenze statistiche (vedi lezione 486), è plausibile il timore che queste innovazioni - mettendo direttamente in contatto tramite interfacce i risparmiatori che le consultano e i presunti saperi comuni reperibili in rete - amplifichino i bias più volte esaminati invece di ridurli.

Come ho già detto spesso si crede che i chatbot, come ChatGPT e Bard di Google, attingano a fonti affidabili. Questo è vero il più delle volte, ma non è necessariamente vero in quanto i soli saperi veramente affidabili sono quelli desunti da esperimenti riproducibili (cfr. il mio “Il mestiere di sapere” in uscita a giugno 2023 e molto d'attualità). Per esempio, nel corso della presentazione ufficiale di Bard, il giorno 8 febbraio 2023, il software ha risposto in modo impreciso a una domanda. Si trattava della domanda: “Di quali nuove scoperte ottenute grazie al telescopio spaziale James Webb posso parlare a mio figlio di 9 anni?”. Bard ha risposto in modo errato e questa imprecisione è costata immediatamente a Google cento miliardi di capitalizzazione. Questo episodio mostra che la fiducia del grande pubblico è eccessiva e infondata. Google ha risposto dichiarando che sta avviando il programma Trusted Tester per controllare le fonti di conoscenze in modo che: “le risposte di Bard soddisfino un livello elevato di qualità sicurezza e fondatezza delle informazioni”. Ma qui, tornando al nostro campo specifico di interesse, si pone un quesito interessante.

Dove attingeranno ChatGPT e Bard nel caso della consulenza relativa agli investimenti dei risparmi? Alla finanza classica o alla finanza comportamentale? Sapranno distinguere i ruoli di gestore e consulente? Sapranno spiegare perché un risparmiatore che usa il “fai da te” finisce per auto-danneggiarsi?

Ancora una volta la risposta a queste domande evidenzia la necessità di avere un consulente umano interposto tra risparmi e risparmiatore. Il corto circuito tale per cui il risparmiatore consulta direttamente i chatbot per i suoi investimenti potrà probabilmente amplificare gli errori del passato, ben noti e più volte discussi.



Nel mio libro scritto con Carlo Umiltà, che uscirà a giugno, si discute a fondo il rapporto tra sapere scientifico e senso comune e si mette in guardia contro quest'ultimo. Questo stare in guardia è particolarmente cruciale nel caso della consulenza finanziaria. Fonte: Legrenzi.

Riprenderò questi temi assai rilevanti per la consulenza nella prossima lezione.

Prof. Paolo Legrenzi

Laboratorio di Economia Sperimentale
Paolo Legrenzi (Venezia, 1942) è professore emerito di psicologia cognitiva presso l'Università Ca' Foscari di Venezia, dove coordina il Laboratorio di Economia Sperimentale nato dalla partnership con GAM. È membro dell'Innovation Board della Fondazione Università Ca' Foscari.

Per maggiori informazioni visitate il sito [GAM.com](https://www.gam.com)

**Importanti avvertenze legali:**

I dati esposti in questo documento hanno unicamente scopo informativo e non costituiscono una consulenza in materia di investimenti. Le opinioni e valutazioni contenute in questo documento possono cambiare e riflettono il punto di vista di GAM nell'attuale situazione congiunturale. Non si assume alcuna responsabilità in quanto all'esattezza e alla completezza dei dati. La performance passata non è un indicatore dell'andamento attuale o futuro.