



BANCHE, L'ACCELERATA SUL DIGITALE OTTO SU DIECI INVESTIRANNO DI PIÙ

Vent'anni fa le tecnologie erano poco più di una commodity, un male necessario che doveva essere aggiunto ai propri investimenti. Oggi, invece, il quadro è cambiato radicalmente, con gli investimenti delle banche nell'Ict (*Information and communication technology*) che continuano a crescere anno dopo anno. Solo nel 2023 sono stati impiegati 6 miliardi di euro a livello di settore, contro i 5,3 miliardi del 2022. Uno sforzo di sistema importante, che ora necessita di un salto di qualità altrettanto importante per «innovare l'innovazione», ovvero per accelerare il cambiamento.

Trasformazioni

«È giunto il momento di trasformare il modo in cui concepiamo e implementiamo l'innovazione, riconsiderare i processi stessi con cui vengono promossi e realizzati i cambiamenti all'interno della banca, rivedendo in modo critico le metodologie, i modelli di business e la cultura organizzativa». Lo sostiene Abi Lab (il consorzio partecipato da banche, Abi e un'ottantina di aziende tecnologiche) nel suo Rapporto 2024 sulle priorità Ict delle banche italiane, che sarà presentato domani, martedì 26 marzo, al Forum Abi Lab a Milano.

Giunto alla diciannovesima edizione, quest'anno il rapporto è stato articolato in otto paragrafi che rispecchiano gli otto *payoff* del Manifesto Abi Lab «Next Generation Banking» che intende porsi come una bussola per orientarsi tra le tante sfide che attendono la banca nel futuro.

Uno dei dati più significativi che emerge dall'indagine Abi Lab è che il 76% dei ri-

L'82% dei grandi istituti aumenterà il budget Ict di oltre il 5% quest'anno. In testa la sicurezza, il reclutamento di clienti via web e il «machine learning». L'ultimo Rapporto Abi Lab

di GABRIELE PETRUCCIANI



Al vertice
Silvia Attanasio,
presidente di Abi Lab

spondenti (il campione è composto da 21 banche rappresentative del settore) ha indicato un budget Ict per il 2024 superiore a quello dello scorso anno (per il restante 24% il budget rimane costante). Entrando più nel dettaglio, il campione dei rispondenti è stato suddiviso in due cluster: il primo comprendente le realtà di maggiori dimensioni (con un totale attivo superiore a 20 miliardi) e il secondo caratterizzato dalle banche minori (fino a 20 miliardi) e dagli *outsourcer* interbancari. Nello spe-

cifico, l'82% delle realtà più grandi segnala una crescita superiore al 5% rispetto al 2023, mentre per il 9% dei rispondenti il budget Ict cresce meno del 5 per cento.

Spostando il focus sulle realtà di minori dimensioni e sugli *outsourcer* interbancari, il 40% dei rispondenti indica un aumento del budget superiore al 5% e il 20% una crescita più contenuta. In nessun caso si riscontra una tendenza di diminuzione.

Cantiere aperto

«C'è un cantiere aperto per favorire la trasformazione — spiega Silvia Attanasio, presidente di Abi Lab e responsabile Innovazione in Abi —, e la velocità diventa un elemento chiave per plasmare la banca del futuro. La sfida principale consiste nel bilanciare la necessità di trasformazione con la solidità nei domini di *governance*, sicurezza e resilienza. In questo scenario, l'*Information technology* emerge come un componente cruciale attraverso cui la banca può rafforzare i propri punti di forza distintivi e aprire nuove opportunità».

Nella survey, finalizzata a marzo 2024, è stato chiesto di individuare le prime dieci priorità di investimento e di ricerca e innovazione rispetto a un elenco di 41 iniziative progettuali. Al primo posto tra le priorità di investimento ci sono le iniziative di

gestione e di mitigazione del rischio cyber, identificato come filone preminente sia dalle banche più grandi sia da quelle più piccole. Segue il tema della modernizzazione dei sistemi di *core banking* e di adeguamento delle infrastrutture, percorso ormai intrapreso da alcuni anni.

Si rileva una forte spinta a investire sulle iniziative di *Data Governance*, *Digital Onboarding* e *Intelligenza Artificiale* e si mantiene alta l'attenzione nei confronti del *Cloud Computing*, soprattutto per le realtà di grandi dimensioni, in linea con l'esigenza di abilitare modelli più agili nello sviluppo dei servizi.

Per quanto riguarda invece lo studio e la valutazione delle opportunità emergenti, sul gradino più alto del podio troviamo l'intelligenza artificiale (per il 62% dei rispondenti), seguita dalle iniziative per la *Data valorization*, dall'evoluzione dei sistemi IT a supporto degli obiettivi in materia di sostenibilità e dalle iniziative sui *Contact Center* e il potenziamento dei servizi di *Mobile Banking*. Argomenti su cui si rileva un interesse condiviso che prescinde dalla configurazione dimensionale delle banche.

E nel plasmare la banca del futuro, Attanasio puntualizza come anche l'*open innovation* sia «un elemento importante. Stiamo imparando sempre di più che la collaborazione con attori diversi arricchisce tutti. Il caso classico è quello delle *fin-tech*: loro possono insegnare nuovi modi di fare le cose, mentre le banche insegnano a farlo rispettando i principi della regolamentazione. Non dimentichiamo che l'innovazione deve essere sempre dentro le regole», conclude Attanasio.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

La «due giorni» milanese con 60 relatori e sette premi

Il 26 e 27 marzo si terrà il Forum Abi Lab 2024-Next Generation Banking, a Milano, nello spazio Monterosa 91. L'evento sul rapporto tra banche e Ict, alla 20ma edizione e in presenza, ha il patrocinio di Agid, l'Agenzia per l'Italia digitale, e prevede quest'anno 60 relatori. Con l'introduzione di Giovanni Sabatini,

direttore generale dell'Abi, si parlerà di innovazione, dal cloud ai big data e all'intelligenza artificiale: seminari, relazioni, incontri con le aziende sulla banca del futuro. Il 26 marzo, nel pomeriggio, verrà assegnato il 14mo Premio Abi Innovazione 2024, alle banche vincitrici in sette categorie.

Il trend

La tecnologia? Un asso per essere più vicini al cliente

Una banca più vicina al cliente, con più assistenza, più informazioni anche sui *social* e nuovi servizi per consentire un'operatività fai da te più facile e veloce da tutti i dispositivi: *pc*, *tablet*, *smartphone* e sportelli self service (gli *Atm*), senza escludere la filiale per chi la preferisce. Così sarà la banca di domani con l'implementazione dei servizi digitali.

«Aumentare e potenziare le soluzioni digitali è l'obiettivo che le banche si sono poste per rispondere alle esigenze dei clienti che, sempre più spesso, ricorrono all'operatività online. L'obiettivo è consentire un

+13,1

per cento

La crescita, tra il 2021 e il 2022, dei clienti bancari attivi da *app*. Tra il 2018 e il 2022: +106%

utilizzo dei servizi più flessibile e accattivante, oltre ad offrire, a chi vuole fare da solo, un'assistenza efficiente ed esauriente attraverso diversi canali di dialogo: *contact center*, *chat*, *whatsapp*, *videocall* con un operatore di banca e canali *social della banca*», è scritto nel Rapporto Abi Lab 2024 dedicato allo Scenario e trend del mercato Ict per il settore bancario.

Secondo le analisi dell'Osservatorio Digital Banking di Abi Lab, le banche hanno messo in bilancio un incremento degli investimenti su tutti i canali: *mobile* e *internet banking*, *touch point* (anche fisici) e *contact*

center che sono strategici per l'attività commerciale e l'assistenza al cliente.

«Tra le novità della banca del futuro c'è anche il potenziamento del *Digital onboarding*, il sistema che consente al nuovo cliente di sottoscrivere in modalità digitale un servizio o un prodotto. È una soluzione che gli istituti bancari stanno già adottando per offrire al cliente esperienze personalizzate sin dal primo contatto. La fase di identificazione del cliente è un momento importante del processo di *Digital onboarding*, sia in termini di efficienza operativa, sia di sicurezza. Attualmente il metodo

più utilizzato per il riconoscimento in autonomia è tramite audio-video, ma sta aumentando anche l'utilizzo dello *Spid*», viene evidenziato nel rapporto che sarà presentato domani.

Secondo l'osservatorio Digital Banking di Abi Lab i prodotti più «acquistati» online sono i conti correnti e le carte di credito, di debito e le prepagate. È in rapida crescita anche l'utilizzo delle *app* (raddoppiato tra il 2018 e il 2022) che sono destinate ad aumentare ulteriormente. Le banche, alla ricerca di nuove strategie per differenziare la propria offerta, infatti, sembrano intenzionate a offrire sul mercato un ampio ventaglio di *app* di *mobile banking* per rispondere esaurientemente alle diverse esigenze degli utenti.

Patrizia Puliafito

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LA FRONTIERA L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

di STEFANO RIGHI

Una grande opportunità di cambiamento, su cui le banche italiane stanno investendo sei miliardi di euro l'anno. L'intelligenza artificiale (Ia) appare come la chiave per aprire i mercati di domani, ma già adesso, nelle parole di Romano Stasi, segretario generale di Abi Lab, l'apporto dell'Ia al business creditizio è concreto. Non solo le *chatbox*, con le quali la clientela sta iniziando a confrontarsi, sono sorrette dall'utilizzo del *machine learning*, molto più concreto è il monitoraggio dei pagamenti anomali per prevenire le frodi, l'analisi dei dati della clientela per profilare offerte e dei dati operativi al fine di una migliore organizzazione interna.

Stasi, a che punto è il rapporto tra sistema bancario italiano e intelligenza artificiale?

«L'intelligenza artificiale è una delle priorità di investimento delle banche ed è al primo posto tra quelli in ricerca e innovazione. Annualmente le banche italiane spendono per la gestione e il cambiamento dei sistemi Ict sei miliardi di euro, una cifra che continua a crescere, tanto che quest'anno nessuna banca del nostro campione prevede una riduzione del proprio *budget* di investimenti in tecnologia».

E quali sono gli effetti più evidenti di questi investimenti che si protraggono da anni?

È indicata come primo capitolo di spesa per il 2024

Stasi: «Nella cybersecurity le applicazioni sono già realtà»



Digital

Romano Stasi, segretario generale di Abi Lab

«L'adozione di strumenti di dialogo nei confronti della clientela è solo un aspetto parziale dell'uso dell'intelligenza artificiale, anche se viene trattato con la massima attenzione visto le implicazioni che comporta. Nell'ambito della *cybersecurity* l'intelligenza artificiale è già molto efficace, penso al monitoraggio dei pagamenti anomali per prevenire le frodi. Ulteriori ambiti di utilizzo sono l'analisi dei dati della clientela e dei dati operativi al fine di una migliore organizzazione interna. Su tutto però deve essere prioritaria l'atten-

zione al governo dell'intelligenza artificiale in banca, con procedure di controllo estremamente severe e tutelanti per il cliente».

La sicurezza è un tema estremamente attuale, soprattutto con l'allargarsi dell'operatività digitale e da remoto.

«Già dal 2017 abbiamo costituito un centro di emergenza cyber, il Certfin, con grande valore innovativo. È un centro di coordinamento che mette a fattor comune le esperienze delle singole banche, permettendo un rapido scambio informatico con una logica di settore. Sia chiaro che la soluzione al problema la trovano le singole banche, non siamo in grado a livello centrale di operare, ma la messa a fattor comune delle esperienze e delle conoscenze maturate aiuta tutto il settore».

Lei ha parlato di importanti investimenti in sicurezza. Cos'altro?

«Vi è un fronte molto ampio di investimenti in ricerca e innovazione. Qui rileva l'importanza degli investimenti nei sistemi *core* e nella gestione dei dati. Settori strategici perché si vuole rendere più flessibili i sistemi informativi e permettere l'introduzione di nuovi servizi innovativi digitali. La terza priorità sono i dati: il governo dei dati è molto importante, perché

la banca dispone di molte informazioni sul cliente e sulla operatività che sempre di più devono essere gestite in modo attento, anche per poter essere valorizzate attraverso nuovi servizi».

Le banche italiane devono però fare i conti con «legacy» ingombranti. Recentemente un importante gruppo ha emesso un bando per assumere programmatori Cobol, un linguaggio informatico nato negli anni Sessanta e che ha trovato la sua massima applicazione negli anni Ottanta e Novanta del secolo scorso.

«Ci troviamo davanti a due declinazioni diverse del medesimo problema: da una parte la necessità di evolvere i sistemi informativi di *core banking*, dall'altra realizzare applicazioni sempre più orientate al *cloud*. Le banche italiane devono quotidianamente convivere con entrambi gli approcci, ma è sempre più chiaro che è necessario evolvere rapidamente in un'ottica *cloud* anche per supportare la proposta di microservizi innovativi».

Quindi ci sarà sempre più «cloud» nel futuro delle banche italiane, a prescindere dall'Intelligenza artificiale?

«L'obiettivo è quello di essere guidati dal *business* nel gestire i sistemi, trasformare a questo fine l'architettura interna e adottare il *cloud* come logica di massima flessibilità, anche per rispondere a nuove esigenze di innovazione».

Sportelli 5.0

Le finalità delle iniziative sull'AI generativa

