



**QUANTITATIVE EASING**

I nodi cruciali del sistema bancario



**TECNOLOGIA E SICUREZZA**

La lotta al crimine informatico



**RIFORMA DELLE POPOLARI**

Verso una maggiore concentrazione

N.3 | Marzo 2015 | € 5 | Newspaper

# BancaFinanza

L'amministratore delegato di Banca Ifis illustra gli obiettivi e i progetti dell'istituto che punta sull'acquisto di portafogli problematici

## Cresce il mercato DEI CREDITI IN SOFFERENZA



GIOVANNI BOSSI

Quotazione dei fondi: in quanti aderiranno all'offerta?



GIORNALE DELLA BANCA E DELLA FINANZA - Anno 27 nuova serie, Anno 17 - Mese - Sped. in A.P. 45% - Art. 2, comma 20/B, Legge 662/96 - Verona - Poste Italiane

della partnership con una società specializzata.

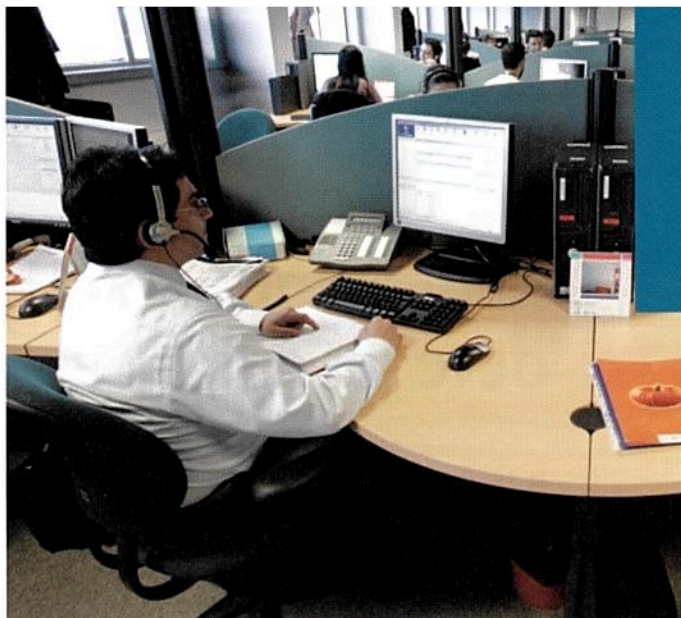
E qui le opinioni si dividono. Perché, se c'è chi teme di dare all'esterno un'attività che presto diventerà importante, perdendo (almeno in parte) il controllo dei dati, molti sottolineano i benefici di questa scelta. Che, per i sostenitori dell'outsourcing, permetterebbe prima di tutto di sfruttare l'esperienza di società specializzate, in grado poi di distribuire a tutte le banche clienti le innovazioni sviluppate. Della serie: l'unione fa la forza.

Un altro argomento molto sfruttato è, ancora una volta, il risparmio: formare e sviluppare una strategia *mobile* innovativa e centrata sul cliente può costare molto, e distrarre molti dipendenti per un periodo imprecisato.

E qui si innesta il discorso del *time to market*. E cioè: non è solo questione di "tempo-uomo" che ci si impiega, ma anche di sviluppare

una piattaforma con i tempi richiesti dallo sviluppo del mercato e con le richieste dei clienti. Ancora una volta, la società di outsourcing ha la possibilità di applicare il lavoro a più banche, in tempi più ridotti.

Discorso a parte quello della sicurezza: se le differenze "ideologiche" fra gli amici dell'outsourcing e i loro detrattori sono ormai un argomento del passato, le due parti si confrontano ancora sulla difesa dei dati. In altri termini, una domanda vecchia quasi quanto il mondo: il patrimonio della banca è più sicuro al suo interno o fuori? Difficile rispondere. Tuttavia, le recenti intrusioni nelle banche di tutto il mondo (di cui si parla nell'articolo a pagina 54) hanno mostrato che nessuna istituzione finanziaria, neppure la più grande, è immune dal rischio di ingressi illegali nei computer e di hackeraggio. Per questo motivo, gli outsourcer puntano, ancora una volta, sugli anni di esperienza nella sicurezza dei dati



personali e transazionali.

Insomma: si ha l'impressione che anche quest'ultimo bastione della battaglia "ideologica" tra favorevoli e contrari all'outsourcing andrà a cadere, e che nel futuro la scelta se lasciare i dati all'interno, cederne fuori qualcuno o ricorrere all'esternalizzazione nella sua versione *full* sarà effettuata solo con argomenti di carattere pragmatico. ■

**BOOM DIGITALE**  
Il boom digitale potrebbe portare le banche più grandi a un maggiore coinvolgimento nell'outsourcing, spingendosi oltre le classiche formule che limitavano l'esternalizzazione ai call centre e poco più.

L'AZIENDA INFORMA

CSE

## CSE: Un partner strategico per le Banche

L'evoluzione del mercato, la grave crisi economica che genera rilevanti perdite sui crediti e una contrazione dei margini, stanno costringendo le Banche a concentrarsi, sulla revisione dei prodotti ridisegnando, però, radicalmente le logiche operative. Una strategia sempre più diffusa è cercare di trasferire l'operatività su partner che, condividendo obiettivi e risultati, si rendono disponibili a mettere a disposizione le proprie competenze e le proprie infrastrutture.

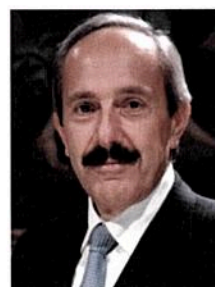
In questo nuovo scenario gli outsourcer hanno un ruolo diverso, meno orientato alla "semplice" erogazione del servizio e sempre più focalizzato sulla soluzione di problemi e sulla copertura di esigenze "end to end".

Si è quindi modificato anche per CSE il modo di porsi sul mercato, ad iniziare dai pricing sempre

meno collegati alla complessità ed all'assorbimento di capacità produttiva, per lasciare spazio a modelli di servizio che prevedono un "pay per use" ed una drastica riduzione dei costi fissi.

Gli outsourcer dovranno essere sempre più attenti alle innovazioni tecnologiche e di processo, costruendo, in anticipo, nuovi modelli di servizio; l'utilizzo poi di tecnologie evolute sarà un fattore abilitante per riconfigurare nuovi processi con l'obiettivo di assicurare la massima efficienza coniugata con elevati livelli di sicurezza e di compliance.

Elementi peculiari della nuova offerta saranno la flessibilità, la velocità di esecuzione e la condivisione degli obiettivi - strategici e di business - con le Banche clienti. Questa tendenza, già concretamente realizzata con l'esternalizzazione di processi di



Vittorio Lombardi  
Amministratore  
Delegato di CSE

backoffice, si sta ampliando anche in un ambito da sempre considerato delicato e strategico, quale la relazione con i clienti. I nuovi servizi erogati via web e mobile, che vanno dal riconoscimento del cliente fino all'apertura dei rapporti, necessitano di nuove interazioni che richiedono professionalità, tecnologie e modelli organizzativi che verranno sempre più esternalizzati ad operatori specialistici.

Sponsored by

**cse**  
CONSORZIO SERVIZI BANCARI