

FONDAZIONI  
BANCARIE

La riforma ridisegna  
il sistema del credito

RISPARMIO  
GESTITO

Grandi manovre  
nel settore

SHADOW  
BANKING

Rischio o opportunità  
per gli investitori?

N.5 | Maggio 2015 | € 5 | Newspaper

# BancaFinanza

L'amministratore delegato  
Samuele Sorato illustra il piano  
industriale che punta su internet,  
fondi e private banking.  
Ed è aperto a nuove aggregazioni

**POPOLARE  
DI VICENZA**  
pensa  
in grande

SAMUELE  
SORATO

Promotori finanziari

Come cambiano le reti e la professione





**LOTTA AL RICICLAGGIO**  
Secondo stime del Fondo monetario internazionale, il riciclaggio rappresenta il 5% del Pil mondiale. Mentre a livello interno le valutazioni ci indicano un ammontare superiore al 10% del Pil nazionale (oltre 150 miliardi di euro), spiega Gabriele Procucci, comandante III gruppo di Milano Nucleo speciale polizia valutaria della guardia di finanza».

rosi operatori diversi dalle banche e dagli altri intermediari finanziari, tra i quali i professionisti - nel cui ambito, peraltro, la gran parte delle segnalazioni proviene dai notai. Un discorso a parte merita la categoria degli intermediari finanziari, i quali effettuano oltre il 90% delle segnalazioni di operazioni sospette, con una media a livello nazionale per sportello bancario (periodo 2008-2014) inferiore a due all'anno. Il quadro, quindi, presenta certamente margini di ulteriore incremento. Un'altra considerazione riguarda il profilo qualitativo delle segnalazioni, per cui ci sono spazi di miglioramento e affinamento; ci tengo a sottolineare questo aspetto perché, più le segnalazioni sono tempestive e dettagliate, più immediata ed efficace potrà risultare l'azione di contrasto svolta dagli organi inquirenti. Questo obiettivo può realizzarsi attraverso una più incisiva diffusione della cultura della legalità presso le banche e gli altri operatori, per raggiungere due risultati: una collaborazione più efficace tra i diversi soggetti chiamati in causa nel sistema antiriciclaggio e una lotta ancor più incisiva a un fenomeno in continua evoluzione e diversificazione. ■

## La tecnologia accompagna la Banca dal cliente

Ormai fare un pagamento con uno smartphone è una possibilità concreta che sta entrando nelle abitudini di molti clienti delle Banche. Questo è solo un esempio, ma è rappresentativo dei cambiamenti che le Banche dovranno affrontare per poter competere in un mercato in continua e rapida evoluzione; l'integrazione tra i canali ed i servizi on line ed offline



Carlo Panella - Direttore Generale C.S.E. Consulting

sarà terreno di confronto e competizione. Il cambiamento arriva anche da settori non bancari, dove le evoluzioni e l'utilizzo di tecnologie innovative trovano facile applicazione in presenza di una normativa snella e la clientela si sta abituando a modelli di interazione ibridi dove la presenza fisica non è più necessaria. Le Banche devono fronteggiare la concorrenza di questi player non bancari (i cosiddetti "Over the Top") che stanno presidiando con sempre maggiore pervasività i processi di scelta ed acquisto dei clienti; il rischio per le Banche è quello di trovarsi relegate in un solo ruolo tecnico perdendo la relazione con i clienti.

I concetti attorno ai quali costruire l'evoluzione sono sostanzialmente due: accessibilità ed efficienza. L'accessibilità è da intendere in senso esteso, come abbattimento dei vincoli di accesso al sistema: la Banca deve evolvere per dare servizi con una customer experience efficace e confrontabile con player non bancari. L'efficienza deve invece essere intesa sia dal punto di vista del pricing del servizio sia da quello delle competenze. L'evoluzione della tecnologia induce i regolatori ad adeguare le norme alle nuove possibili modalità di relazione: l'introduzione della firma digitale ha aperto la strada all'utilizzo di modalità di interazione remote sino a poco tempo fa utili solo per gestire la relazione senza stipulare contratti. Le innovazioni che possono con-

tribuire maggiormente a questo cambiamento sono la video conferenza unita a strumenti di web collaboration ed i nuovi dispositivi di gestione del contante in modalità self service.

La prima abilita la possibilità di erogare consulenza a distanza, permettendo ai clienti di avere un contatto con il proprio gestore o con un esperto di prodotto, e può essere attivata per tutti gli ambiti funzionali.

I documenti possono essere commentati e condivisi in real time e firmati dal cliente con firma digitale. Questo modello può essere diretto al cliente finale, ma può essere mediato anche da una "filiale leggera" in cui il cliente si presenta per avere informazioni e, dopo una prima informativa data dal gestore, può collegarsi con un consulente che fornisce gli approfondimenti necessari. E' possibile istituire un centro di competenza, che operi con orari estesi, nel quale i consulenti dei diversi prodotti sono a disposizione di clienti finali e delle filiali per consulenza e supporto. La centralizzazione ha il vantaggio di permettere il raggiungimento delle economie di scala necessarie per l'efficienza economica e di erogare servizi con un livello elevato ed omogeneo. I nuovi dispositivi per il trattamento del denaro permettono invece di lasciare autonomia al cliente abbattendo le barriere della filiale grazie alla possibilità di effettuare operazioni di cassa in autonomia, riducendo i rischi connessi al trasporto degli incassi da parte degli esercenti, grazie a casseforti abilitate al cash in installate direttamente presso gli esercenti. Il CSE ha sviluppato una suite di strumenti e modalità di servizio per permettere l'accesso ad una gestione integrata di queste innovazioni con una logica modulare e flessibile lasciando alla Banca il presidio delle attività commerciali e relazionali con i clienti.