

CSE, innovazione e digital banking

Fornitore di servizi e Partner di 160 tra Banche, SIM, SGR e Società di cessione del quinto

Per le Banche è sempre più impegnativo trasformare il modello di business e contemporaneamente modificare radicalmente il know-how delle strutture. Una trasformazione che deve essere coerente con le evoluzioni del mercato per non rischiare di diventare marginali per la propria clientela. «È evidente — dichiara Vittorio Lombardi, Direttore Generale e Amministratore Delegato di CSE — la trasformazione tecnologica in atto differisce dalle rivoluzioni che in passato hanno interessato il mercato del



Vittorio Lombardi, A.D. CSE

“La mission non è mai cambiata: fornire i migliori servizi possibili a costi sempre più competitivi,”

lavoro; oggi il timing è totalmente diverso. Con l'avvento della digitalizzazione l'industria finanziaria ha iniziato un percorso di radicale trasformazione dei processi, puntando all'automazione, alla smaterializzazione, alla centralità del dato ed alla semplificazione dei pagamenti. La pressione competitiva, negli ultimi anni, ha indotto le Banche più tradizionali a identificare nuove modalità per difendere e continuare ad accrescere le proprie quote di mercato.

Il cliente bancario pretende dalla propria Banca gli stessi valori offerti dai social media e dai grandi digital retailer: efficienza, velocità, sicurezza delle transazioni e servizi

personalizzati e l'ecosistema delle innovazioni tecnologiche disponibili consente di soddisfare tutte queste aspettative».

CSE è una grande realtà: nata quasi 50 anni fa come centro meccanografico, è stata la prima società di servizi sorta in Italia. Oggi le Società del Gruppo CSE, vantano tra i propri clienti oltre 160 Banche, SIM, SGR, Società di cessione del quinto e Filiali di banche estere. La mission però non è mai cambiata: «Il nostro compito è offrire i migliori servizi ai costi più bassi possibili; ogni Banca, poi, in totale autonomia, definisce il proprio modello di business ed i propri processi gestio-

nali». Le Banche che utilizzano i servizi di full outsourcing informatico hanno circa 180 miliardi di euro di volumi intermediati, oltre 8 milioni di clienti e circa 3,5 milioni di profili operativi sui canali e-banking (internet, corporate, mobile, app). «Forniamo — prosegue Lombardi — tutti i servizi bancari di base: conti correnti, crediti, finanza, segnalazioni, antiriciclaggio etc. integrati con moltissimi servizi specialistici, focalizzati su modelli di servizio digitali che risolvono problemi reali, mantenendo al centro gli aspetti fondanti della relazione: fiducia, empatia e disponibilità».

Stante i bassi tassi di interesse e la forte trasformazione

post MiFID 2, il CSE continua ad effettuare elevati investimenti in ambito wealth management che è forse uno degli ambiti a maggiore spinta innovativa. In questo ambito, robotica e intelligenza artificiale stanno caratterizzando il percorso evolutivo in quanto la natura dinamica e non lineare dei mercati finanziari, unitamente al complesso processo decisionale di investimento in asset class differenziate, si prestano molto bene all'utilizzo di modelli matematico-statistici. Il CSE annovera fra i suoi clienti una decina di Banche Private a cui vengono garantiti tutti i servizi e soluzioni innovative per il business e per la gestione dei processi.

Anche la relazione con il Cliente si è completamente trasformata: una volta si attendeva il cliente in filiale o, in certi casi, lo sviluppatore andava a trovarlo a casa; ora gran parte dei servizi vengono forniti su canali di E-Banking e le filiali sono dotate di casse automatiche che permettono al cliente di effettuare, in totale autonomia, tutte le tipologie di operazioni. Vengono effettuati rilevanti investimenti anche in ambito pagamenti, specialmente per i servizi di Instant Payment, che sono un efficace strumento di contrasto ai colossi internazionali che operano in tale ambito.

«Stiamo facendo grandi investimenti — afferma Lombardi — anche in ambito Crediti, sviluppando una piattaforma onboarding digitale e per i processi di erogazione del Credito, integrando soluzioni che utilizzano Intelligenza Arti-

L'Amministratore Delegato è esplicito: «Il futuro degli Istituti di Credito sta nella capacità di adeguarsi alle grandi trasformazioni in atto»

«Fare banca è difficile» sottolinea Vittorio Lombardi

ficiale. Per una realtà come la Banca, che progressivamente ha sempre meno contatti fisici con i clienti, diventa essenziale, per l'analisi dei comportamenti degli stessi, avere strumenti di big-data affinché la “fabbrica” prodotta possa costruire soluzioni che coincidano con le esigenze della clientela». Tutte queste innovazioni portano il sistema bancario ad

avere un esubero del personale prettamente operativo ed alla riduzione delle strutture; servono quindi sempre meno persone, ma, sempre più qualificate. Nel gruppo CSE opera anche la controllata Caricese, nata nel 1987 e costituita per gestire assegni ed effetti, ma capace nel tempo di trasformare completamente il proprio modello di business fino

a raggiungere l'attuale livello di offerta che comprende tutti i servizi di back office, per i quali si fa sempre più uso di servizi robotizzati; l'automazione che la robotica abilita, consente di ottenere livelli di efficienza operativa altrimenti inimmaginabili, abilitando un contenimento dei costi. Nel gruppo CSE ci sono altre tre importanti realtà: CSE Consulting, che supporta le Banche nelle attività di analisi funzionale, organizzativa e normativa; CSE Servizi che fornisce servizi di fleet management POS, ATM, casse automatiche, Desktop Management e di help desk tec-

nologico e OneWelf che, per volumi, è secondo gestore nazionale nell'area della Previdenza Pensionistica Complementare.

«In Italia — dichiara Vittorio Lombardi — sono rimaste pochissime società in grado di fornire al sistema bancario tutta la filiera dei servizi. Sono strutture sempre più grandi che coprono l'intero processo: progetti informatici, applicativi e tecnologici, servizi di consulenza ed assistenza funzionale e normativa oltre ai servizi di BPO. La multicanalità ed i nuovi modelli di open banking rendono sempre più rilevanti le problematiche di cyber security in quanto il rischio informatico derivante dagli hacker e dalle frodi, diventa sempre più elevato». Lombardi conclude dicendo: «Il CSE, per cogliere e valorizzare al meglio le opportunità derivanti dalla trasformazione in corso, ha creato una nuova macchina operativa, con processi decisionali snelli, delivery rapido ed efficace in modalità agile, grande capacità di parallelismo, ma soprattutto con una chiara visione del futuro, che indirizza gli investimenti, e una governance forte a presidio dell'execution».

Info: www.csebo.it



Una sede del Gruppo CSE

Pronto nel 2020 a “soffiare” sulla 50^{esima} candelina

Nato nel 1970, CSE la prossima primavera compie 50 anni. Nato come centro meccanografico, oggi fornisce servizi di outsourcing informatico a 160 tra Banche, SIM, SGR, Società di cessione del quinto