

# Il nuovo piano strategico triennale 2022–2024 di CSE

## CSE punta alla leadership di mercato accelerando l'innovazione digitale



CONSORZIO SERVIZI BANCARI

Il 2021 passerà alla storia come un anno caratterizzato da grandi incertezze e forti turbolenze. Gli effetti pandemici da COVID-19 hanno continuato a condizionare le abitudini dei cittadini e le catene di valore delle aziende, eppure per **CSE** è stato un altro esercizio all'insegna della **crescita sotto tutti i profili**: finanziario, quote di mercato, forza lavoro, livelli di investimento per innovazioni digitali.

Le **banche clienti di CSE** hanno reso operativi processi di vendita remoti e interamente digitalizzati, rinnovato la propria presenza sui canali internet e mobile, avviato i pagamenti instant e il bancomat pay, potenziato con l'intelligenza artificiale i meccanismi antifrode, introdotto una nuova piattaforma di consulenza finanziaria, avviata la migrazione verso il cloud attraverso lo sviluppo di un nuovo hub dati sul cloud AWS; il tutto mentre venivano indirizzati gli importantissimi adeguamenti normativi che si sono succeduti nel periodo.

Nel 2022 si è verificata la peggiore delle sfide che ci si potesse immaginare: una guerra alle porte dell'Europa. Nonostante questo il CSE ha deciso un **investimento di 100 mi-**

**lioni di Euro** per un nuovo piano triennale di innovazione e crescita attraverso il quale mira a consolidare la propria posizione di leadership sul mercato dei servizi ICT per Istituti Finanziari, puntando sulla **qualità del servizio, l'attenzione ai clienti e la delivery efficace di innovazione digitale**.

Nel prossimo triennio, gli istituti finanziari dovranno continuare ad ampliare i servizi da fornire alla propria clientela e continuare ad attrarre nuove masse, puntando soprattutto sul **risparmio gestito**. Tuttavia gli effetti inflazionistici esplosi nei primi mesi dell'anno, porteranno inevitabilmente a una crescita dei tassi che costringerà a rivedere le strategie di gestione degli impieghi. Conseguentemente appare imprescindibile prepararsi a una nuova fase di gestione ordinata ed efficiente dei crediti non performing, soprattutto alla luce delle scadenze che giungeranno a maturazione per effetto

dell'applicazione del cosiddetto calendar provisioning, cioè del calendario normativo che regola i tempi di recupero dei crediti problematici.

In ambito **pagamenti digitali** si assisterà a una crescita sensibile del pagamento automatizzato differito e trasformato in rate a rimborso parziale, ma soprattutto occorrerà indirizzare il tema delle monete digitali emesse dalle Banche centrali.

Gli **Istituti di Credito** porteranno avanti un progressivo percorso di migrazione dei sistemi al **cloud**, nonché la valorizzazione dei loro dati attraverso piattaforme che portino a modelli di **banca data-driven**, dove cioè il vecchio modello di banca distributrice di prodotti venga sostituito da quello di partner di fiducia che sostiene i reali bisogni finanziari dei clienti.

Sotto la spinta del PNRR (Piano Nazionale di

Ripresa e Resilienza) si realizzerà la trasformazione in ottica digitale anche delle pubbliche amministrazioni. Il nuovo piano triennale di CSE prevede un ulteriore sostanziale investimento focalizzato esclusivamente sullo **sviluppo di progetti ad alto tasso di innovazione** nei principali ambiti richiesti dal mercato; l'investimento sarà articolato in sei macro aree funzionali, sostenute da un asse strategico trasversale che riguarda la cyber security.

L'obiettivo è modellare un **nuovo paradigma di banca** data-driven (guidata dai dati), disaccoppiata dai sistemi legacy, aperta all'integrazione con le FinTech più virtuose. Per conseguire questi obiettivi, il piano declina in termini di **investimenti, tempi e modalità**, le diverse iniziative progettuali sottese a ciascuna delle sette aree individuate, ma soprattutto orienta le azioni necessarie a livello organizzativo e di gestione del capitale umano, individuando il gap di conoscenze da indirizzare in ambito cloud, data science, platformization, user-experience e declinando i possibili acceleratori di mercato su cui fare leva.

È indubbio che il futuro riserva ancora molta incertezza geopolitica ed economica, ma è nei momenti di difficoltà che il mercato seleziona le aziende migliori e il percorso che il **CSE** ha intrapreso è volto a cogliere **tutte le possibili opportunità** che si prospetteranno per uscire rafforzati da questa fase complessa.

