

Le prossime sfide tecnologiche, secondo il CSE

Alla Convention fiorentina di inizio maggio, il CSE ha fatto il punto sulle tecnologie che stanno trasformando il business delle banche e sui nuovi modelli di business emergenti

L'evoluzione normativa e i driver tecnologici continueranno a spingere la trasformazione del settore bancario. Lo scorso maggio, il CSE ha riunito clienti e stakeholder a Firenze, per l'evento "Come cambia il mercato finanziario? Tecnologie e nuovi modelli di business", proprio per fare il punto su come l'innovazione sta trasformando il business esistente – abilitandone di nuovi.

Cloud

Alcune di queste tecnologie sono ormai entrate nei radar del CSE e delle banche. Il cloud computing che, grazie all'elevata scalabilità delle risorse, si sta ritagliando degli spazi privilegiati, ad esempio nella gestione di attività che presentano picchi temporanei, quali ad esempio le segnalazioni di Vigilanza.

Canali digitali

Poi, ovviamente, i canali digitali: già 4 milioni di utenti operano nell'online appoggiandosi alle soluzioni del CSE. E la relazione con il cliente continua a essere al centro di progettualità, con il recente potenziamento del contact center in ottica omnicanale e le prime installazioni, in alcune filiali, di postazioni di self banking abilitate al collegamento video con operatori remoti.

Dati e open banking

I dati, e la loro gestione, restano al centro delle strategie delle banche, un patrimonio su cui costruire i servizi del futuro, anche grazie all'intelligenza artificiale. Si può ormai dare per scontata la compliance alla PSD2 e al nuovo modello open banking, mentre è forte l'attenzione, sempre a proposito di dati, per la proposta di Regolamento FIDA.

L'orizzonte FIDA

L'obiettivo di FIDA (che, è bene ripeterlo, è ancora una proposta) consentirebbe ai clienti di chiedere alla propria banca di condividere con terzi tutti i dati sulla propria posizione finanziaria e assicurativa. Una porta spalancata alla concorrenza che potrebbe strappare un cliente alla banca beneficiando, in un click, di tutti i dati raccolti nel tempo dall'istituto creditizio.

Il nodo della cybersecurity

L'attenzione è poi elevatissima per quanto riguarda la sicurezza cyber e i sistemi antifrode. Il Regolatore ha fortemente aumentato l'attenzione su queste tematiche, da ultimo tramite il DORA, prevedendo SLA e normative su monitoraggio e analisi degli incidenti. Questo impone a realtà come il CSE di dotarsi di strutture



@ Vittorio Lombardi,
Amministratore Delegato di CSE

e uomini: per capire l'importanza dell'investimento, basti pensare che nell'ultimo anno sono stati monitorati 82 milioni di eventi. C'è, però, anche un'opportunità: le aziende clienti delle banche servite dal CSE affrontano infatti la medesima, crescente minaccia della cyber criminalità. E si può quindi immaginare di creare dei servizi ad hoc erogati dalle banche alle imprese.

Risorse per le prossime sfide

Più sfumata, all'orizzonte, emerge anche la sfida dell'euro digitale. Un quadro a cui il CSE sta facendo fronte con i 100 milioni di euro di investimenti come da Piano Industriale 2022-2024, sorretto dal lavoro di 70mila giorni/uomo dedicato ai soli progetti evolutivi. Con un 2023 che si è chiuso con 250 milioni di fatturato e 52,6 milioni di utile, è più che naturale immaginare che le risorse a sostegno dell'innovazione continueranno a essere importanti, anche nel prossimo triennio.

A.G.