

CSE: 900 cantieri per l'innovazione

In occasione del meeting organizzato a Torino, il CSE ha fornito un aggiornamento sulle strategie del Gruppo e ha dato evidenza dei principali progetti in corso, che riguardano la trasformazione del business e dei processi gestionali, tra cui un ampliamento delle funzionalità in ambito fast lending digitale e una nuova piattaforma di Wealth Management

Il CSE conta al momento circa 900 iniziative in corso: un terzo, il 34%, riguarda l'adeguamento alla normativa mentre la maggioranza, il 66% restante, mira alla trasformazione del business e dei processi delle banche clienti. È uno dei dati presentati alla Convention "L'evoluzione tecnologica

funzionale e normativa nel sistema bancario", organizzata da CSE a Torino lo scorso 26 settembre, che ha visto la partecipazione di numerosi esponenti di rilievo del sistema bancario. Un'occasione per fare il punto sul Piano Industriale 2025 - 2027, che prevede rilevanti investimenti: 110

milioni di euro di investimenti per l'innovazione, che mirano a unire conformità normativa e trasformazione dei processi. Lo testimoniano anche i principali cantieri in corso di ultimazione ed i molti progetti che ricadono nell'ambito della cosiddetta "legacy modernization".

Vittorio Lombardi, Amministratore Delegato di CSE, sul palco della Convention di Torino



La piattaforma dedicata al WM

La nuova piattaforma di Wealth Management persegue l'obiettivo di fornire alle Banche soluzioni sempre più efficienti ed innovative in un ambito su cui il mondo bancario sta puntando fortemente per diversificare le fonti di ricavo. Anche se l'elemento umano resta importante per una consulenza di qualità e di lungo termine con il cliente, la tecnologia può fornire un rilevante contributo per rendere più efficiente ed efficace l'attività delle persone.

L'AML si evolve

Un secondo importante ambito di innovazione è l'aggiornamento

dei sistemi per l'antiriciclaggio. Un ambito in cui la componente regolamentare è preponderante e che deve tenere il passo con un crimine finanziario sempre più sofisticato. Il CSE è poi al lavoro anche su una nuova piattaforma per le segnalazioni di vigilanza, sviluppata in collaborazione con Engineering.

La multicanalità nella legacy modernization

Ricadono nella modernizzazione del legacy anche i diversi progetti relativi ai canali. In corso il rilascio della nuova app (nel mobile, d'altronde, il CSE rinnova le piattaforme con cicli triennali), che verrà utilizzata dai clienti operativi sui canali di e-banking. Un rilevante investimento è stato effettuato sul nuovo contact center in cloud, in cui lavorano 120 operatori, e sui progetti di Filiali Self denominate Bank4Me.

Fast lending online in arrivo

È previsto invece per il novembre 2025 il rilascio di ulteriori evoluzioni del "fast lending", cioè del processo per l'erogazione digitale dei finanziamenti in tempi rapidissimi, grazie all'integrazione di soluzioni di intelligenza artificiale e di riconoscimento ottico dei documenti (OCR), che permettono di snellire e soprattutto digitalizzare l'onboarding del cliente.

Il focus sulla sicurezza

Infine, c'è la sicurezza informatica, che ricade nell'ambito regolamentare, ma che è anche la conditio sine qua non dell'intera architettura tecnologica della banca di oggi. Il CSE conferma il trend segnalato da tutte le fonti di dati: gli incidenti sono in forte crescita. A seguirli c'è un team dedicato di 20 persone, con un centro di competenza remoto che monitora ciò che accade nei sistemi. Su queste piattaforme antifrode vengono intercettati eventuali tentativi di carpire i dati – e il denaro – dei 5 milioni di utenti che operano sui canali digitali dei Clienti CSE. Nel 2024, sono stati individuati 110 milioni di eventi e sventati 550 tentativi fraudolenti. Tutti fenomeni che registrano percentuali di crescita a doppia cifra, anno su anno.

A dare una mano arriverà prossimamente una nuova piattaforma antifrode, che sta per partire in produzione, unitamente alle nuove app, e sfrutta l'intelligenza artificiale per analizzare il comportamento dei clienti ed elaborare modelli predittivi, individuando eventuali anomalie. All'inizio proteggerà circa un milione di clienti già operativi, ma l'auspicio del CSE è che le banche portino sempre più clienti all'interno del perimetro di monitoraggio, favorendo economie di scala.

S.T.

