



Una domanda a ...



Pierfrancesco Gaggi,
Presidente
ABI Lab

L'economia dei dati deve essere trans settoriale

Si parla molto di economia dei dati. A che punto siamo?

Occorre poter disporre di un quadro normativo veramente completo sull'open data economy, l'economia dei dati.

Si tratta sostanzialmente di puntare a ottenere

segue in ultima pagina ■

I Numeri del Credito

a cura dell'Ufficio studi dell'ABI

dicembre 2019

(in parentesi novembre 2019)

TOTALE IMPIEGHI
variazioni % nei 12 mesi

0,0
(0,4)



TOTALE RACCOLTA
depositi e obbligazioni.
variazioni % nei 12 mesi

4,8
(7,3)



TASSO MEDIO PRESTITI IN EURO
a famiglie e società
non finanziarie. Valori %

2,48
(2,49)



TASSO MEDIO DEPOSITI IN EURO
di famiglie e società
non finanziarie. Valori %

0,37
(0,37)



La rilevazione ABI BusinESsG 2019

Sostegno allo Sviluppo sostenibile

L'impegno delle banche per sviluppare soluzioni e prodotti finanziari a valenza ambientale e sociale

Cresce l'impegno delle banche per sviluppare servizi e prodotti bancari a valenza ambientale e sociale.

Dai dati dell'ultima rilevazione BusinESsG 2019, che ABI dedica ai temi dell'integrazione nell'operare bancario delle dimensioni ambientale, sociale e di gestione d'impresa (acronimo Esg dall'inglese Environmental, social and governance), emerge che le banche stanno ponendo sempre maggiore attenzione alla sostenibilità nella loro strategia, nelle policy aziendali e nello sviluppo di soluzioni finanziarie per la clientela.

Secondo l'indagine, rispetto a specifici prodotti e servizi erogati che considerano aspetti ambientali, sociali

e di gestione delle attività economiche, oltre a quelli connessi all'ampio mondo delle abitazioni dei privati, si segnalano i finanziamenti per favorire l'efficiamento energetico di edifici residenziali e commerciali, per le start-up operanti nei settori a valenza sociale e/o ambien-

segue in seconda pagina ■

Rilevazione ABI - Cipa sull'It

Sale la spesa sulla innovazione tecnologica



Il dato sulla spesa è sicuramente sottostimato perché nel campione della rilevazione non sono inclusi i Centri servizi consortili i cui investimenti si riflettono sull'innovazione tecnologica delle banche che usufruiscono di tali centri.

La percentuale della spesa dedicata agli investimenti in tecnologia per il business assorbe circa i due terzi del totale It (67,3%).

Il rimanente 32,7% è dedicato agli aspetti di efficientamento della gestione interna.

La ricerca sottolinea che il 39,1% del totale della

segue in ultima pagina ■

Gestione dati



Ai primi posti delle priorità nei programmi di investimento delle realtà analizzate da ABI Lab, il centro di ricerca e innovazione per la Banca promosso dall'ABI, troviamo le iniziative di gestione dei dati, e le iniziative che riguardano la banca aperta 'open banking'.

A questi aspetti, si affiancano il potenziamento dei canali digitali, adeguamento delle infrastrutture e la gestione e mitigazione del rischio cyber.

La gestione strategica ed etica dell'informazione è

segue in seconda pagina ■

Outlook ABI - Cerved

Prosegue la riduzione del tasso di deterioramento dei prestiti bancari



pagina 3

dalla prima pagina

... Sostegno allo Sviluppo sostenibile



tale e per l'imprenditoria femminile, e i prodotti di risparmio gestito per investimenti sostenibili e responsabili.

L'attenzione degli associati ABI per supportare la sostenibilità in termini sociali e ambientali si inserisce nell'ambito di un quadro regolamentare europeo in evoluzione e di un percorso nel quale interagiscono le esperienze e le peculiarità dei diversi Paesi europei.

Un'attenzione che per le banche considerate dall'indagine BusinESsG 2019 - condotta su un numero di banche operanti in Italia che copre circa l'87% del totale at-

In Breve



Emergenza cimice asiatica

Il Comitato esecutivo dell'ABI ha accolto l'invito della Ministra delle politiche agricole, Sen. Teresa Bellanova, a sensibilizzare le banche sull'opportunità di applicare le misure di favore previste nell'Accordo per il Credito 2019, ove ne ricorrano le condizioni indicate nello stesso Accordo e, in particolare, di sospendere il pagamento della quota capitale delle rate dei finanziamenti in essere per le imprese agricole danneggiate dalla cimice asiatica per un periodo anche superiore a quanto previsto in via generale dall'Accordo.

tivo dell'intero settore - risulta essere in crescita. Dalla rilevazione emerge che già oggi banche rappresentative del 36,6% del totale attivo tengono conto di informazioni relative ai rischi ambientali e sociali di settori e aree geografiche per definire le loro macro-politiche di erogazione del credito, e che tale percentuale salirà intorno all'80% entro il 2021, visto che molte banche si stanno attrezzando in tal senso.

Con riferimento ai 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile promossi dalle Nazioni Unite per l'Agenda 2030, un gruppo di banche pari all'80% del totale attivo già inseriscono nella propria dichiarazione non finanziaria o rendicontazione di sostenibilità quali delle loro iniziative sono coerenti con il raggiungimento dei singoli SDGs.

Sara Aguzzoni



Unep Finance Initiative

Ricerca personale:
Sustainable Banking Expert & Principles for Responsible Banking Review & Support Lead.
Interested?

Please see more details on the position and required qualifications at [Unepfi](https://www.unepfi.org/).

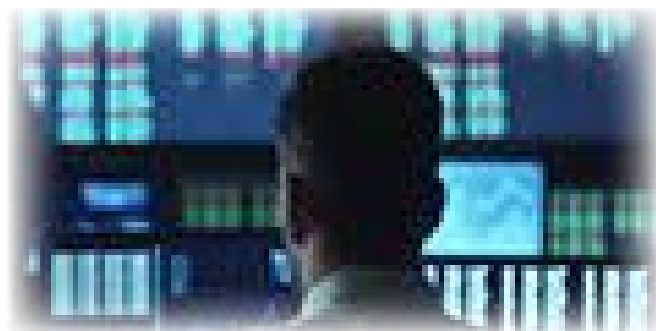


5 febbraio

■ Corso di Alta formazione 'Verso una prosperità sociale inclusiva, aperta e sostenibile: il ruolo del mondo bancario', Roma - Palazzo Altieri, Sala Clemenza - ore 10

dalla prima pagina

... Gestione dati



tra le principali caratteristiche dei nuovi modelli di fare banca, quindi uno stimolo e un fattore abilitante per intraprendere nuove azioni di sviluppo dal punto di vista del business.

Le banche hanno già adottato da tempo degli approcci alla gestione dei dati incentrati su saldi principi etici e su una visione responsabile.

Non in tutti i settori di mercato si riscontra lo stesso livello di consapevolezza e attenzione che le banche riservano al valore dei dati ed è pertanto importante che l'evoluzione del contesto normativo e sociale possa garantire una parità di condizioni di terreno competitivo livellato fra tutti i soggetti che operano nell'ecosistema digitale, a beneficio dei clienti.

In ottica futura si profila una possibile evoluzione che aprirà la strada a una economia dei dati aperta 'open data economy', che favorirà l'emergere di nuove dinamiche economiche basate su concetti di condivisione e collaborazione estesa a livello di ecosistema, sempre mantenendo al centro la protezione delle informazioni e dei diritti dei clienti e la creazione di un terreno di competizione equilibrato tra tutti gli attori, non limitatamente al settore bancario.

L'importanza del governo delle informazioni è sottolineata nello studio appena presentato da ABI Lab dal titolo 'Information governance: pronti a spiccare il volo?'

Secondo la ricerca dalla capacità di estrarre valore dalle informazioni deriva la possibilità di interpretare con maggiore chiarezza i cambiamenti in atto e di conseguenza l'opportunità di attivare i motori della trasformazione digitale.

In particolare, il governo delle informazioni assume un ruolo chiave per:

- supportare l'analisi e l'interpretazione di un gran numero di dati;
- costruire professionalità specifiche per il disegno e l'esercizio di modelli statistici;
- utilizzare efficacemente algoritmi di intelligenza artificiale e in particolare di machine learning;
- capitalizzare il fenomeno dei big data;
- realizzare una strategia digitale.

In quanto fattore significativo per accrescere il valore di impresa, il governo delle informazioni si configura sempre più come un sistema diffuso, che per operare al massimo dell'efficienza richiede l'impegno e la partecipazione in un dialogo continuo tra vari attori aziendali.

Andrea Pippan

Outlook ABI - Cerved

Si riduce il tasso di deterioramento del credito alle imprese

Nel 2019 prosegue la riduzione del tasso di deterioramento dei prestiti bancari erogati alle società non finanziarie, ovvero la quota di crediti in bonis che nell'anno passano allo status di deteriorati, l'aggregato che include non solo le posizioni in sofferenza ma anche le situazioni di difficoltà del debitore meno accentuate, come i crediti scaduti e le inadempienze probabili. Il rallentamento della congiuntura economica influirà negativamente sul biennio 2020-2021, facendo salire, seppur di poco, il tasso di deterioramento dei prestiti, che comunque resterebbe al di sotto dei livelli pre-crisi. Il fenomeno interesserà le aziende di tutte le

fasce dimensionali e ogni area del Paese.

Questa la fotografia scattata dall'Outlook ABI-Cerved, per cogliere maggiormente il legame tra ciclo economico e rischio creditizio.

'Dopo gli anni difficili della crisi, il problema dello stock di sofferenze nei bilanci delle banche è in via di soluzione - commenta Andrea Mignanelli, Ad di Cerved -.

Le previsioni di leggero rialzo dei nuovi crediti deteriorati non ci preoccupano e riflettono la stagnazione della nostra economia.

In uno scenario così debole, le banche possono recuperare margini di redditività puntando su innovazione e digitalizzazione: questa è anche la strada

per aumentare il credito alle piccole imprese con fondamentali solidi, ma che per molte banche risultano ancora opache'.

'Il Rapporto - osserva Giovanni Sabatini, Direttore generale di ABI - conferma che anche in caso di una perdurante debolezza del ciclo economico non si interromperà il trend di riduzione della rischiosità degli attivi delle banche operanti in Italia.

La stabilizzazione del flusso di nuovi crediti deteriorati sui livelli pre-crisi favorirà anzi un'ulteriore contrazione dell'Npl ratio, che ci attendiamo convergere in breve tempo sui target fissati dalle Autorità di vigilanza. Si tratta di un risultato che premia gli sforzi compiuti



ti dal settore negli ultimi anni e ne conferma la solidità complessiva. Occorre ora concentrarsi sulla crescita delle attività a supporto del settore produttivo, auspicabilmente senza nuovi appesantimenti regolamentari a esito del processo di implementazione in Europa della normativa di finalizzazione di Basilea 3'.

[Link al Rapporto](#)

Francesco Di Marco

Si rafforzano i Contact center



Innovazione, crescita dimensionale, attenzione alla qualità del servizio offerto ai clienti, orientamento alla consulenza a distanza: sono questi i principali indirizzi sui quali si sviluppa l'evoluzione dei contact center bancari.

Un forte sviluppo che riflette l'obiettivo di assicurare risposte efficaci e veloci per rispondere al meglio alle esigenze dei clienti di interagire con la banca su più canali. È quanto emerge dalla rilevazione dell'Osservatorio sui contact center bancari condotto da ABI Lab e dall'Ufficio studi dell'ABI, a cui hanno partecipato 21 contact center bancari rappresentativi del 70% del settore in termini di sportelli.

Complessivamente sono oltre 3.700 gli operatori bancari che lavorano in questo ambito, i poli di contact center che sono ormai presenti in 44 province italiane lungo tutta la penisola.

Solo nell'ultimo anno sono stati inseriti 928 nuovi operatori, per un incremento netto dell'organico del 12%, che sale al +107% se si estende l'orizzonte di analisi agli ultimi 10 anni.

La crescita nel numero degli operatori disponibili per i clienti contribuisce ad aumentare l'efficacia del servizio di assistenza alla clientela - per telefono, chat, e-mail e social

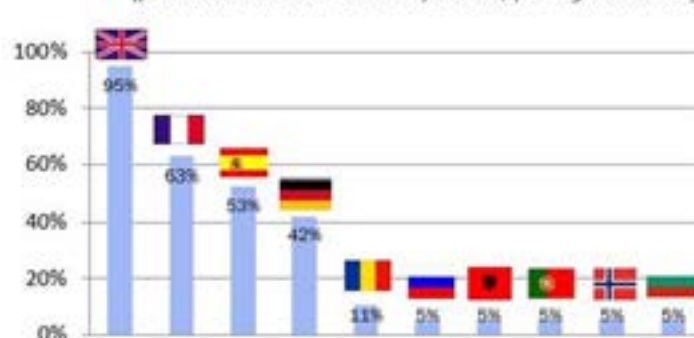
media - a cui viene ormai garantita la possibilità di dialogare con la banca a tutto tondo, anche in lingue diverse dall'italiano.

Si tratta di un modello di servizio apprezzato dalla clientela che, in un caso su sei (17%) usa, infatti, il contact center per rivolgersi alla propria banca, spesso usando il telefono cellulare e le app.

Nel 52% dei contact center sono presenti operatori formati per interagire con i clienti sui social network, mentre il 30% degli operatori è in grado di offrire servizi in lingua straniera.

In evoluzione anche il ruolo svolto dagli operatori dei contact center: preventivi assicurativi, gestione delle pratiche di finanziamento, consulenza sugli investimenti sono le attività che arricchiscono sempre più l'attività di chi lavora nei contact center.

Percentuale di contact center che erogano servizi anche in lingua diversa dall'italiano (percentuale sul totale dei 19 rispondenti; per lingua straniera)



Fonte: Osservatorio ABI-ABI Lab sui contact center bancari - Luglio 2019

AP

dalla prima pagina

Una domanda a ...

...L'economia dei dati deve essere trans settoriale



principi e criteri che riconoscano la circolazione di dati con il consenso del cliente, che ne è titolare, a livello cross settoriale, e non solo per le banche come oggi prescrive la Payment Services Directive 2 (Psd2).

La Psd2 ha aperto la strada a soggetti esterni al settore bancario perché, con il consenso dei clienti delle banche, possano accedere ai dati che le banche detengono sui conti correnti della clientela.

Ad oggi, a queste stesse banche non è consentito avvalersi dei dati di cui dispongono i grandi prestatori di servizi sul web.

Per arrivare ad una vera economia basata sui dati a livello europeo è necessario passare da un approccio mono settoriale, com'è stato quello della Psd2 per le banche, ad un approccio trasversale, che consenta a qualsiasi operatore di avvalersi delle informazioni sui consumatori, laddove sia da questi autorizzato.

Ciò significherebbe mettere, ad esempio, le banche in condizione di accedere ai dati raccolti da altri operatori, per fornire al proprio cliente servizi più rapidi e facilmente accessibili.

Per esempio, un'impresa che chiedesse credito ad una banca potrebbe avere interesse che questa acquisisca informazioni più ampie e dettagliate di quelle che essa stessa è in grado di fornire alla banca.

L'impresa potrebbe fornire alla banca non solo i dati classici del bilancio o altri strumenti di report finanziario tradizionali, ma anche informazioni connesse alla propria attività di produzione e/o vendita dei beni, dati spesso già disponibili presso altri operatori, per poter fornire un'immagine più completa dell'impresa richiedente il credito.

Ildgarda Ferraro

dalla prima pagina

... Sale la spesa sulla innovazione tecnologica



spesa, oltre 1,8 miliardi, è stata destinata all'implementazione di nuovi progetti e funzionalità.

Secondo la rilevazione l'85% del campione include nella propria strategia It il ricorso ad aziende Fintech: il 25% vi collabora in forma continuativa, il 35% in modalità occasionale e il 25% lo prevede nel biennio 2019-2020.

L'innovazione è una componente fondamentale del servizio bancario e la relazione tra banche e Fintech è sempre più complementare.

In un contesto dove nuovi soggetti si affacciano offrendo servizi finanziari digitalizzati, le banche fanno la loro parte investendo in tecnologie e innovazione a supporto del

business sia attraverso la valorizzazione del proprio patrimonio di risorse e idee sia mediante collaborazioni attive con le Fintech e con gli altri soggetti operanti nell'ecosistema.

Andrea Pippan



Dal canale ABI

A cura di Francesco Bravo e Sara Aguzzoni

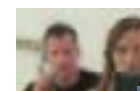
Link diretti ai video

Più tecnologia e innovazione



Le Banche italiane sono sempre più impegnate a favorire la crescita dell'innovazione ...

Contact center bancari



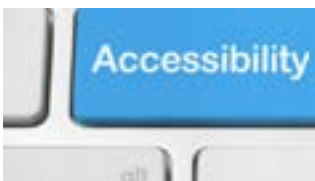
Innovazione, crescita dimensionale, attenzione alla qualità del servizio...

Gestione dati nelle banche



Oltre 4,5 miliardi di euro investiti dalle banche italiane in tecnologia nel 2018 ...

Rafforzare l'accessibilità



Si rafforzano le iniziative delle banche per favorire l'accessibilità in banca, un impegno che va di pari passo con l'innovazione dei servizi finanziari e dei sistemi di pagamento.

Nell'ambito delle attività indirizzate alla crescita sostenibile e inclusiva, un dato interessante è quello che riguarda la pianificazione e lo sviluppo di interventi per favorire l'ac-

cessibilità alle strutture bancarie per le persone con limitazioni funzionali.

Banche rappresentative dell'83% del totale attivo del settore hanno già intrapreso azioni in merito, percentuale che salirà all'86% entro il 2021 se si considerano le realtà che hanno pianificato la loro realizzazione.

È quanto emerge dall'ultima rilevazione BusinEsSG 2019, che ABI dedica all'integrazione delle variabili ambientali, sociali e connesse alla gestione d'impresa nelle strategie e decisioni di business da parte delle banche, e agli impatti delle loro attività secondo un approccio multidimensionale, quindi, e non solo economico.

L'indagine rileva da parte delle banche un sempre maggiore interesse a sviluppare soluzioni che possano contribuire allo sviluppo sostenibile e all'inclusione delle diverse fasce di clientela. Le banche dedicano attenzione alla responsabilità sociale d'impresa come ulteriore leva di innovazione dei prodotti, dei servizi e dei modelli di relazione con la clientela, e come fattore di crescita e di competitività per generare valore in un medio e lungo periodo.

Sara Aguzzoni

ABI News

Anno XXII - n. 1
gennaio 2020Direttore responsabile:
Ildgarda FerraroRegistrazione: Tribunale
civile di Roma n. 274/99
del 16 giugno 1999Redazione: Ufficio stampa e
comunicazione ABI,
coordinamento:
Sara Aguzzoni
impaginazione grafica:
Diana Dall'AgnolaPiazza del Gesù 49, 00186 Roma
Via Locatelli 1, 20124 Milano
abinews@abi.it
Tel. 06.6767.596
02.72101.209