

CeTIF Research 2020

GLI IMPATTI DELL'EMERGENZA SANITARIA SUL SISTEMA FINANZIARIO



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

CeTIF

IN COLLABORAZIONE CON



**Strategia,
innovazione e finanza.**

Questi i tre elementi fondanti le attività del CeTIF

Il Centro di Ricerca su Tecnologie, Innovazione e Servizi Finanziari (CeTIF) dal 1990 realizza studi e promuove ricerche sulle dinamiche di cambiamento strategico e organizzativo nei settori finanziario, bancario e assicurativo.

Ogni anno CeTIF attiva più di 15 strutture di ricerca, quali Competence Centre e Osservatori, cui possono partecipare gli oltre 20.000 professionisti che sono parte del network e organizza oltre 10 workshop dedicati a banche assicurazioni e aziende non finanziarie con l'obiettivo di favorire fra i partecipanti lo scambio di esperienze e l'adozione di pratiche innovative.

Le attività di ricerca si focalizzano principalmente sugli effetti **dello sviluppo di nuove strategie, sull'innovazione normativa, sull'approfondimento di prassi organizzative e di processo e sugli effetti dell'introduzione dell'innovazione tecnologica.**

Tra i partner istituzionali di CeTIF figurano: **Banca d'Italia, IVASS, ABI, ANBP, ANIA, AIPB e CONSOB.**

In seno a CeTIF è stato costituito il **CEFIRS - Centre for European Financial Regulations Studies** - un Osservatorio Permanente sulla regolamentazione nel settore finanziario, bancario e assicurativo.

Inoltre è presente la struttura **CeTIF Academy**, scuola di Alta Formazione Universitaria, che si pone l'obiettivo di trasferire ai top e middle manager le conoscenze sviluppate in oltre vent'anni di ricerca.

CeTIF - Università Cattolica

Via Olona, 2 - 20123 Milano

Tel. +39 02 7234.2590

Fax +39 02 7234.8340

E-mail: cetif@unicatt.it

www.cetif.it

CeTIF Research 2020

Gli impatti dell'emergenza sanitaria sul sistema finanziario

AUTORI:

Federico Rajola

Chiara Frigerio

Paolo Gatelli

Carlo La Rosa

Giorgia Elisabetta Brescianini

Publicato nel mese di giugno 2020

Copyright © CeTIF. Tutti i diritti riservati.

Ogni utilizzo o riproduzione anche parziale del presente documento non è consentita senza previa autorizzazione di CeTIF.

DISCLAIMER: *CeTIF assicura che il presente documento è stato realizzato con la massima cura e con tutta la professionalità acquisita nel corso della sua lunga attività. Tuttavia, stante la pluralità delle fonti d'informazione e nonostante il meticoloso impegno da parte di CeTIF affinché le informazioni contenute siano esatte al momento della pubblicazione, né CeTIF né i suoi collaboratori possono promettere o garantire (anche nei confronti di terzi) esplicitamente o implicitamente l'esattezza, l'affidabilità o la completezza di tali informazioni. CeTIF, pertanto, declina qualsiasi responsabilità per eventuali danni, di qualsiasi tipo, che possano derivare dall'uso delle informazioni contenute nel presente rapporto. Si evidenzia, inoltre, che il presente rapporto potrebbe contenere proiezioni future o altre dichiarazioni in chiave prospettica, circostanza che comporta rischi e incertezze. Si avvisano pertanto i lettori che tali affermazioni sono solamente previsioni e potrebbero quindi discostarsi in modo considerevole dagli effettivi riscontri ed eventi futuri. CeTIF declina fin d'ora qualsiasi responsabilità e garanzia in relazione a tali proiezioni.*

PREFAZIONE

L'emergenza sanitaria che stiamo sperimentando a livello globale e le misure di distanziamento sociale, che sono state prese a livello nazionale a causa della comparsa del COVID-19, hanno rivoluzionato, tra le altre cose, il rapporto tra banca e cliente, imponendo un uso esteso e quotidiano di strumenti digitali per la fruizione di servizi e per la gestione delle relazioni.

L'analisi dello scenario attuale dà evidenza del repentino adattamento delle abitudini della clientela, anche per quelle categorie che sono sempre state refrattarie a comunicare da remoto in modalità sincrona e che non contemplavano di avvalersi di piattaforme di e-commerce.

Le motivazioni sono principalmente di natura sociale e fondate sui bisogni primari (cura degli affetti, spesa online), ma è già evidente l'impatto sui servizi finanziari.

Le nuove regole di distanziamento sociale hanno portato gli utenti ad apprezzare un'esperienza istantanea e fully digital.

Il tessuto produttivo, al quale il business del credito si rivolge in modo preponderante, ha subito un brusco e pesante azzeramento, lasciando sottintendere che i modelli fino ad ora utilizzati per scoring e gestione della liquidità andranno riconsiderati e attentamente rimodulati.

Sarà possibile ottenere quindi dei benefici a seguito delle decisioni strategiche adottate in questo periodo.

In primo luogo, quelli di natura transazionale, vista la chiusura delle filiali e la gestione contingentata degli appuntamenti con i clienti, che permetteranno alle Istituzioni di osservare risultati concreti di ipotetici scenari discussi negli ultimi anni.

In secondo luogo, i benefici saranno evidenti anche lato attività distributive e di intermediazione, che, in questo momento delicato, hanno scoperto nella relazione da remoto un indispensabile alleato per non perdere la fiducia del cliente e per sviluppare nuovo business.

Inoltre, in questo contesto, le Istituzioni Finanziarie si rendono promotrici dell'evoluzione della catena del valore dei pagamenti, implementando e favorendo la diffusione di strumenti come le piattaforme di e-commerce, il digitale e i mobile payments.

Sarà, quindi, doveroso garantire un funzionamento costante, una User Experience adeguata e una sicurezza della digital identity «reale» associata ai propri clienti.

E' presto per dire se questi trend saranno confermati anche nel futuro, quando l'attuale emergenza sanitaria sarà finita. Ma è abbastanza evidente che le abitudini acquisite e le decisioni strategiche adottate dalle Istituzioni Finanziarie in questo periodo daranno un'importante spinta verso l'innovazione di un modello di servizio sempre più ibrido, dove la remotizzazione di alcune fasi del rapporto non rappresenterà più un tabù per la distribuzione.

All'interno di questo scenario CeTIF – Università Cattolica del Sacro Cuore, in collaborazione con SAS, hanno promosso un ciclo di webinar con l'intento di analizzare tre macroambiti della pianificazione strategica, del ciclo del credito e della digital identity & fraud payments, alla luce degli impatti del COVID-19. Questi temi sono stati discussi da esponenti delle aree Risk, Financial, Lending, Payments e Antifrode, e riassunti nelle tre sezioni del seguente report di ricerca «Gli impatti dell'emergenza finanziaria sul sistema finanziario».

Federico Rajola

Professore Ordinario di Organizzazione aziendale e di Project Management

Direttore del CeTIF - Università Cattolica del Sacro Cuore

Lo scenario che si sta affrontando richiede a tutti di re-inventarsi in un contesto dove trapelano nuove “regole del gioco” e dove resilienza, consapevolezza e adattabilità si devono combinare con dati affidabili e analisi avanzate.

L'informazione, accurata e tempestiva, diventa quindi fondamentale e un approccio basato sugli advanced analytics è indispensabile per definire la pianificazione tattica e strategica dell'impresa. SAS supporta le istituzioni finanziarie mettendo a disposizione un ambiente aperto e basato su cloud per sottoporre a stress test i diversi scenari; un coordinamento sincronizzato dei processi per ottimizzare il flusso delle attività e promuovere la collaborazione interfunzionale; un ambiente efficace di sviluppo ed esecuzione dei modelli; flessibilità e scalabilità per soddisfare esigenze che mutano nel tempo. Il tutto abbinato a competenze tecnologiche e di settore per una messa a terra di queste progettualità efficaci e in tempi veloci.

Le nostre soluzioni, come riconosciuto da analisti di settore quali Chartis, supportano le istituzioni finanziarie di tutte le dimensioni e complessità ad affrontare gli aspetti più impegnativi per i CRO e i CFO fornendo piattaforme di analisi del rischio e dei dati contabili cloud-native con funzionalità altamente automatizzate e basate su dashboard per supportare esigenze di routine e spot, sempre più necessarie in un contesto operativo altamente volatile.

Francesco Consolati

Director Pre-sales Risk & Finance, SAS

La crisi in atto ha evidenziato in modo esponenziale un cambio di paradigma nella relazione tra cliente e istituzione bancaria dove il digitale diventa l'elemento primario della comunicazione. Un impegno per le banche che devono garantire la sicurezza digitale senza compromettere la user experience del cliente.

Rispondere e prevenire, tempestivamente, rappresenta per le banche una sfida continua che le vede costantemente impegnate nell'implementazione di sistemi di contrasto che garantiscano, al contempo, la compliance al quadro normativo.

La prova dell'identità digitale è quindi il primo passo fondamentale per prevenire le frodi e stabilire un rapporto di fiducia. Attraverso soluzioni di advanced analytics e tecniche di machine learning i pagamenti possono essere autenticati in tempo reale, così come è possibile riconoscere rapidamente i tentativi fraudolenti di furto di login o di registrazione di pagamenti contraffatti.

Saverio Pasquini

Pre-sales & Innovation Director, SAS

CeTIF RESEARCH

ANALISI DI
SCENARIO E
SVILUPPO DI
MODELLI PREDITTIVI
PER PREPARARSI
ALLA RIPARTENZA

PIANIFICAZIONE STRATEGICA

IN COLLABORAZIONE CON



Pianificazione Strategica

ANALISI DI SCENARIO E SVILUPPO DI MODELLI PREDITTIVI PER PREPARARSI ALLA RIPARTENZA



Alessandra Villa
Business Solution
Leader, Risk
Management
SAS



Marco Lossani
Professore ordinario di
Economia Politica
Università Cattolica del
Sacro Cuore



Antonio Bucci
Chief Risk Officer
Banca Generali



Franco Casiraghi
Chief Financial Officer
FCA Bank



Arianna Deidda
Head of Risk
Governance
Department
BPER Banca



Chiara Celsi
Partner
Juno Consulting

Il manifestarsi di un'emergenza sanitaria che mai prima d'ora era stata ipotizzata, ha portato a una carenza di dati storici. Tutto ciò ha influito negativamente sui modelli esistenti, costringendo le Istituzioni a un ridisegno delle tecniche e degli approcci utilizzati solitamente. I comitati rischi istituiti regolarmente in questo periodo hanno consentito di ottenere un'analisi di scenario costante, permettendo di gestire la mancanza di serie storiche e rendendo, così, di fondamentale importanza il loro mantenimento nel tempo.

Alessandra Villa - SAS

«Attualmente, la sfida presente all'interno delle Istituzioni risulta essere quella del ridisegno dell'attuale impianto modellistico mediante l'utilizzo di nuove tecniche e strumenti. Un vincolo importante è dato dalle serie storiche. Difatti, questo nuovo ed inesplorato panorama legato all'emergenza sanitaria in atto, fa sì che ciò che solitamente permette ad un modello di performare al meglio venga meno. L'impianto modellistico, solitamente stabile, deve poter essere dinamico e magari auto-apprendente (self learning), e dunque deve saper adattarsi a seconda dello scenario che si manifesta, pur con tutti i caveat di una modellizzazione che si basi su serie storiche ridotte. Inoltre, la possibilità di dialogo e interazione con enti e competenze diverse è uno degli aspetti che risulta più strettamente utile all'attività di analisi».

Inoltre, le politiche economiche messe in atto dagli organi centrali e dai regolatori hanno permesso di fornire un grosso sostegno in termini di liquidità, attenuando gli impatti negativi del COVID-19.

Marco Lossani - Università Cattolica del Sacro Cuore

«La politica monetaria e – più in particolare – i numerosi interventi posti in essere da Banche Centrali e regolatori non possono contrastare direttamente gli effetti economici devastanti dal lato dell'offerta ma possono alleviare la carenza di domanda aggregata, agendo soprattutto sul fronte della liquidità. La BCE ha deciso di adottare delle misure di forte sostegno alla liquidità dell'eurozona lanciando il PEPP e allentando i vincoli sull'uso del collaterale; inoltre, la Divisione della BCE responsabile dell'Attività di supervisione ha deciso di allentare i requisiti di capitale e di raccomandare l'applicazione di disposizioni transitorie in tema di IFRS9 al fine di fornire il massimo sostegno al sistema bancario dell'Eurozona per quanto riguarda la sua capacità di erogare credito. Secondo le prime stime queste decisioni, unitamente a quelle prese dai supervisori nazionali e dalla stessa Commissione Economica di Bruxelles, libererebbero risorse tali da generare un volume aggiuntivo di credito pari a 500 miliardi di euro. Ciò ovviamente non corrisponde a una immediata effettiva maggiore concessione di credito a famiglie e imprese. Quanto accadrà nei prossimi mesi dipenderà - oltre che dall'andamento dei conti economici delle banche - anche dalle risorse messe a disposizione dei governi come garanzie».

Alla luce di questi interventi, le Istituzioni si sono mosse con modelli e approcci utili a valutare le prospettive future per prepararsi alla ripartenza.

Antonio Bucci – Banca Generali

«Le azioni adottate da Banca Generali per affrontare la crisi che stiamo vivendo sono principalmente legate a temi di governance, con la predisposizione del Consiglio di Amministrazione e comitati giornalieri, e di Risk Monitoring, con un monitoraggio costante dato dalla compilazione di questionari richiesti dal regolatore e di un Risk Dashboard giornaliero funzionale alla situazione. Inoltre, abbiamo potuto verificare come, in questo periodo difficile, la sinergia con attori del mondo FinTech di digital lending è risultata una strategia vincente in termini di supporto all'economia reale e nella tempestività».

L'istant survey erogata durante il primo webinar sui temi della pianificazione strategica, vede una conferma di quanto appena detto. Infatti, l'83% dei partecipanti sostiene che, all'interno della propria istituzione, sia stato indetto un comitato straordinario per monitorare gli impatti del COVID-19, riunendo diverse funzioni così distribuite:

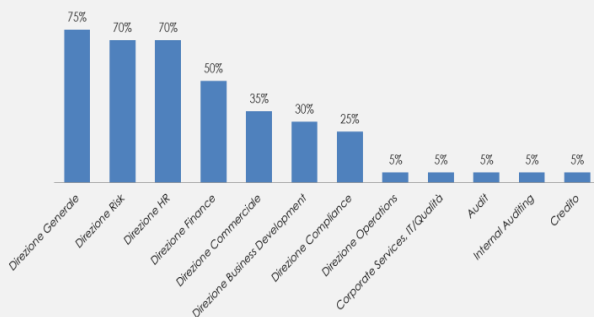


Fig. 1 – CeTIF Research Report 2020 – Gli impatti dell'emergenza sanitaria sul sistema finanziario. Funzioni coinvolte all'interno del comitato straordinario.

Gli scenari ipotizzati dalle Istituzioni vedono un utilizzo sempre più costante e concreto delle nuove tecnologie a disposizione.

Franco Casiraghi – FCA Bank

«In un contesto di ampio cambiamento il ruolo e il lavoro delle banche viene visto come acceleratore concreto per l'economia. Per far fronte a tali evoluzioni i supporti dati delle tecnologie quali la robotica, l'Artificial Intelligence e la Blockchain sono stati presi in considerazione dalla nostra istituzione, alcuni di essi risultano attualmente integrati nei nostri processi e altri ancora in fase di studio. Ma nel complesso le prospettive di ripresa post-emergenza risultano essere facilitate anche grazie all'utilizzo di strumenti come questi».

Trovando, ancora una volta, riscontro nei dati della

survey erogata, che evidenziano una modifica nel breve/medio periodo del business model bancario principalmente attraverso un potenziamento dei sussidi tecnologici:

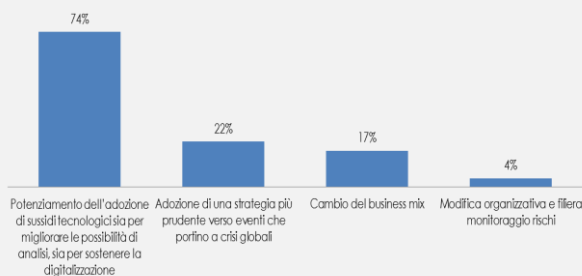


Fig. 2 – CeTIF Research Report 2020 – Gli impatti dell'emergenza sanitaria sul sistema finanziario. Ipotesi di evoluzione dei business model bancari nel breve/medio periodo.

Durante l'emergenza sanitaria si è potuto osservare un rafforzamento degli approcci collaborativi interni alle aziende stesse.

Arianna Deidda – BPER Banca

«In questo periodo abbiamo avuto l'occasione di sperimentare nuovi approcci all'interno della nostra istituzione. Comprendendo come le manovre di qualifica monetaria, interventi in ottica prudenziale così come altri provvedimenti interagiscono in modo effettivo sui processi bancari e devono, quindi, poter essere incorporati al meglio nei modelli esistenti. Sicuramente, ciò che questa situazione sta generando di positivo all'interno della nostra società è la grande sinergia creata tra l'area CRO e CFO».

Rendendo così fondamentale un'analisi continua e sempre più frequente dell'ambiente esterno e interno, che può essere realizzata grazie all'utilizzo di modelli e strumenti che meglio si adattano alle trasformazioni in atto.

Chiara Celsi – Juno Consulting

«Analizzando il contesto attuale sta emergendo, in questo periodo di incertezze e di valutazioni più ampie e complesse dei rischi, una grande maturità delle Istituzioni bancarie italiane. Gli applicativi e gli strumenti presenti internamente hanno, difatti, permesso di fare simulazioni e analisi tempistiche. Attualmente i ragionamenti sottoposti alle società di consulenza sono orientati ai prossimi mesi e legati principalmente agli effetti che produrranno gli strumenti predisposti dal governo a supporto del credito. È indubbio come i cambiamenti in atto trasformeranno l'approccio alle analisi di scenario e alle simulazioni».

Effettivamente, tra gli applicativi utilizzati nell'ambito del risk management, che si sono rivelati particolarmente critici e utili in questa fase, emergono quelli della reportistica e del monitoraggio:

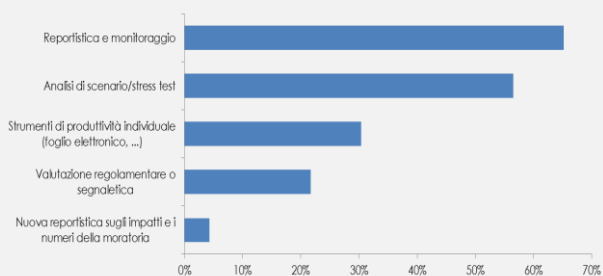


Fig. 3 – CeTIF Research Report 2020 – Gli impatti dell'emergenza sanitaria sul sistema finanziario. Applicativi utilizzati nell'ambito del risk management durante la fase emergenziale legata al COVID-19.

Infatti, secondo i partecipanti a questo primo webinar, il ruolo del risk management, a fronte dell'esperienza che stiamo vivendo in questo momento, evolverà. Per il 49% dei rispondenti, strutturando maggiormente le attività di analisi di scenario, sia a fini gestionali che regolamentari; per il 27% dando un ulteriore rilievo alla valutazione dei rischi operativi e, infine, per il 24% ponendo un'attenzione maggiore agli eventi estremi nello strutturare le attività di ERM (Enterprise Risk Management), definendo chiaramente criticità, piani di azione e ruoli implicati.

CeTIF RESEARCH

INCENTIVARE LA RIPARTENZA OTTIMIZZANDO L'INTERO CICLO DI VITA DEL CREDITO

PROCESSO DEL CREDITO

IN COLLABORAZIONE CON



Processo del Credito INCENTIVARE LA RIPARTENZA OTTIMIZZANDO L'INTERO CICLO DI VITA DEL CREDITO



Alberto Roitz

Risk Modeling and
Decisioning Specialist
SAS

Francesca Pampurini

Professore associato di
Economia degli
Intermediari Finanziari
**Università Cattolica del
Sacro Cuore**

**Lorenzo
Montanari**

CEO & Direttore
Generale
Avvera

Fabio Montena

Head of Credit
BNL

Natale Schettini

Responsabile
Governo del Credito
Banco BPM

Milo Faccenda

Business Development
Manager
BID

Alberto Roitz – SAS

«Per contrastare gli impatti negativi dell'emergenza sanitaria in atto, strumenti come gli Advance Analytics consentono di affrontare la situazione in maniera rapida e tempestiva sia in termini di adattamento dei modelli che in ottica di monitoraggio. Difatti, la situazione attuale impatta sull'intero ciclo di vita dei modelli, sui sistemi di monitoraggio, reportistica e sulle componenti di Early Warning Systems, che richiedono così un intervento immediato per la corretta rappresentazione della rischiosità dei portafogli».

Nell'istant survey erogata ai partecipanti durante il secondo webinar relativo al processo del credito, è stato affrontato quest'ultimo concetto legato al grado di adattamento del framework di Early Warning allo scenario economico:

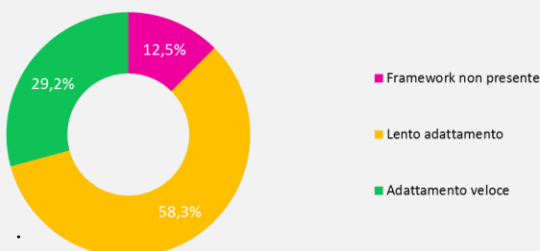


Fig. 4 – CeTIF Research Report 2020 – Gli impatti dell'emergenza sanitaria sul sistema finanziario. Grado di adattamento del framework di early warning allo scenario economico.

Benché questi sistemi risultino per la maggior parte lenti ad adattarsi o, addirittura, non presenti nelle istituzioni stesse, l'analisi di scenario attuale mostra una situazione favorevole interna alle banche. Grazie ad essa il sistema bancario italiano ha potuto fronteggiare senza troppe difficoltà la nuova crisi legata al COVID-19.

Francesca Pampurini – Università Cattolica del Sacro Cuore

«Lo status delle banche italiane in termini di qualità degli attivi e di stabilità della raccolta è buono e allineato alla media del panorama europeo; ciò ha contribuito ad introdurre positivamente il nostro sistema bancario ai cambiamenti in atto. Sono fondamentali per sostenere la ripresa economica la tempestività degli interventi di politica monetaria, il protrarsi nel tempo degli stessi e l'individuazione di nuovi automatismi nel settore IT».

Tra le manovre governative finalizzate alla riduzione del numero di contagi, ha acquisito grande importanza quella relativa al tema dello smart working. L'aumento repentino dell'utilizzo di questa nuova modalità di lavoro ha avuto un grande impatto all'interno delle Istituzioni.

Ciò nonostante, i dati relativi all'improvvisa impennata dello smart working mostrano un esito sull'operatività per la maggior parte positivo:

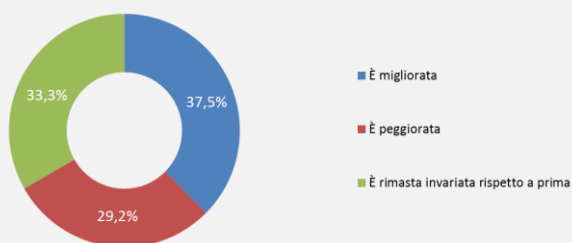


Fig. 5 – CeTIF Research Report 2020 – Gli impatti dell'emergenza sanitaria sul sistema finanziario. Impatti dello Smart Working sull'operatività delle Istituzioni Finanziarie.

Sicuramente, le analisi di performance e gli interventi mirati, congiuntamente ai nuovi processi e servizi, evolveranno e stanno evolvendo il ciclo del credito, preparandolo sempre più alla ripartenza.

Lorenzo Montanari - Avvera

«La genesi di questa nuova crisi economica propagherà i suoi effetti negli anni successivi e non nell'immediato, gli elementi di valutazione delle performance della struttura aziendale divengono quindi fondamentali. In questo periodo stiamo attuando interventi mirati alla revisione e alla gestione del rischio sui settori maggiormente impattati. Sistemi di monitoraggio e valutazioni forward looking sono in grado di analizzare il grado di resilienza a numerosi indici di stress, individuando così una distribuzione delle fasce di clientela per rischiosità».

Questa affermazione trova riscontro anche nei dati elaborati. Infatti, per poter far fronte al rapido aumento del numero di richieste da parte della clientela, legate agli strumenti di sostegno finanziario previsti dal governo (iniziative di liquidità, moratoria, garanzie statali ecc.), l'83,3% delle Istituzioni rispondenti ha affermato di aver modificato il processo di valutazione del merito creditizio, richiedendo, per il 29,2%, sessioni di formazione ad hoc.

Tuttavia, si ritiene che le procedure e i criteri di valutazione del merito creditizio adottati in questo periodo di emergenza genereranno, dopo il ritorno alla normalità, portafogli crediti di peggior qualità:

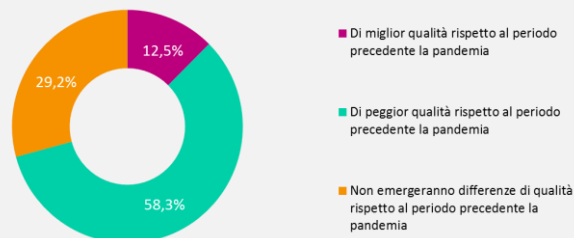


Fig. 6 – CeTIF Research Report 2020 – Gli impatti dell'emergenza sanitaria sul sistema finanziario. Ipotesi di composizione del portafoglio crediti a seguito delle procedure e dei criteri di valutazione del merito creditizio adottati durante l'emergenza sanitaria legata al COVID-19.

Dopo una fase iniziale di implementazione dei decreti all'interno dei sistemi bancari, le banche si stanno ora concentrando per essere presenti real-time e ottimizzare le nuove modalità di contatto con i clienti.

Fabio Montena - BNL

«Lo scenario di crisi che stiamo affrontando è sicuramente complesso e delicato anche nell'attuazione dei 2 Decreti Legge di marzo e aprile, che hanno richiesto approfondimenti e modifiche ai sistemi per poterli rendere operativi. Certamente adesso sarà importante dare risposte adeguate e rapide alla notevole quantità di richieste di finanziamento che vengono presentate. Le Banche dovranno utilizzare tutti gli strumenti disponibili anche alternativi all'incontro fisico e, per poter dialogare con i propri clienti, sarà fondamentale assicurare un dialogo continuo con le imprese sia nel breve che nel medio periodo per cercare di assicurare il necessario supporto finanziario e alimentare la ripresa economica del Paese».

Un grande aiuto a supporto delle Istituzioni proviene da strumenti di analisi dei dati che, congiuntamente al dialogo con le autorità, sono necessari a garantire scelte mirate e tempestive.

Natale Schettini – Banco BPM

«Gli strumenti di data analytics a supporto delle strutture operative permettono di focalizzare l'attenzione su alcuni aspetti che possano garantirci una decisione più strutturata in merito alla definizione dei prossimi passi. L'attuazione delle misure a supporto del nuovo scenario congiuntamente all'interpretazione dei dati a disposizione, la valutazione dell'attuazione di tali misure grazie al dialogo continuo con le autorità, il monitoraggio e, infine, la definizione delle priorità mediante analisi settoriali e di sensitivity del merito creditizio, sono stati i macropunti sui quali sviluppare una strategia vincente».

Secondo i risultati della survey, il livello di integrazione tra le diverse fasi del ciclo di vita del credito (richiesta erogazione, monitoraggio, npe/collection), in termini di processo tecnologico, risulta integrato per il 79,2% e per il 20,8% poco integrato, mentre nessuna delle Istituzioni rispondenti dichiara di non averli integrati.

Il grado di flessibilità/adattabilità degli strumenti e dei processi nelle diverse fasi del ciclo di vita del credito risulta però flessibile solo per il 33,3%, con il restante 66,7% che possiede dispositivi poco o per niente flessibili.

Ne deriva come diventi fondamentale ricalibrare le nuove tecnologie e i sistemi autoapprendenti a nostra disposizione. Infatti, per poter fronteggiare una crisi mai vista fino ad ora, e che rivoluzionerà le modalità di scoring, saranno necessari nuovi fattori, grazie ai quali poter prendere decisioni adeguate allo scenario in atto in un determinato momento.

Milo Faccenda - BID

«Fino a ieri si pensava che i concetti di Intelligenza Artificiale e Machine Learning fossero consolidati per la creazione di metriche e algoritmi di valore nella valutazione del merito creditizio, mentre ad oggi vediamo come questo paradigma sia cambiato. Difatti, nuovi strumenti e modelli di scoring portano a dover ricalibrare e parametrizzare i sistemi e le competenze, sia tecniche sia a supporto dei processi decisionali, che divengono fattori critici di successo nella risoluzione dell'emergenza».

CeTIF RESEARCH

ACCELERARE LA
DIGITALIZZAZIONE
DEI SERVIZI E
PREVENIRE IL
RISCHIO DI FRODI
SUI CANALI ONLINE

DIGITAL IDENTITY & FRAUD PAYMENTS

IN COLLABORAZIONE CON



Digital Identity & Fraud Payments

ACCELERARE LA DIGITALIZZAZIONE DEI SERVIZI E PREVENIRE IL RISCHIO DI FRODI SUI CANALI ONLINE



Carmelo Garofalo
Fraud & Security
Intelligence Practice
Manager
SAS

Paolo Gatelli
Senior Research
Manager
CeTIF

Giuseppe D'Antonio
Responsabile Internet
& Mobile Banking
UBI Banca

Raffaele Panico
Responsabile Fraud
Management e
Security Intelligence
Poste Italiane

Dirk Pinamonti
Head of e-commerce
Nexi

Fabrizio Mancini
Sales Director
Alfa Group

Carmelo Garofalo – SAS

«Le Istituzioni Finanziarie stanno accelerando la trasformazione digitale nei processi di business, aumentando, però, anche rischi di frodi e attacchi informatici. Sono fondamentali, per mitigare tali scenari, l'utilizzo di indicatori comportamentali e nuovi approcci alle informazioni e ai dati già presenti all'interno delle organizzazioni. In un contesto mutevole e sfidante, un approccio olistico e collaborativo, che sfrutti le potenzialità della tecnologia, è fondamentale per supportare strategicamente le strutture antifrode».

L'Instant survey proposta nell'ultimo webinar sui temi della Digital Identity & Fraud Payments, ha permesso di analizzare gli approcci implementati per la prevenzione delle frodi all'interno delle Istituzioni:

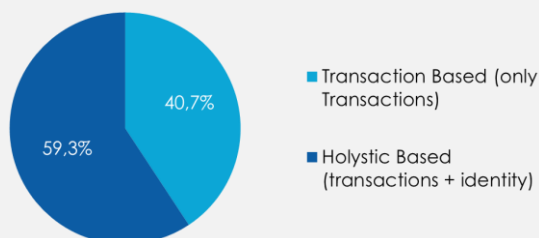


Fig. 7 – CeTIF Research Report 2020 – Gli impatti dell'emergenza sanitaria sul sistema finanziario. Approcci implementati sulla prevenzione delle frodi all'interno delle Istituzioni Finanziarie.

I risultati danno evidenza di come l'identità stia assumendo un ruolo sempre più rilevante nell'autorizzazione delle transazioni.

Insieme ai partecipanti si è riflettuto anche sulle iniziative di digitalizzazione dei processi e degli strumenti, messe in atto in questo periodo dalle Istituzioni. Si vince come, per il 44,4%, sono state utilizzate per garantire una business continuity durante l'emergenza (risposta tattica); per il 37,1%, sono risultate utili per la relazione e l'operatività del cliente (richieste dai clienti) e, per il restante 18,5%, sono state invece utilizzate per sviluppare nuove opportunità di business (risposta strategica).

Paolo Gatelli – CeTIF

«Durante il periodo di lockdown determinato dal COVID-19 è fortemente cresciuto l'utilizzo degli strumenti mobile ed è stata promossa la loro integrazione con il mondo fisico, come per esempio nel click and collect. Questi modelli di servizio ibridi, così come gli approcci di ecosistema, indirizzano logiche di autenticazione e interazione frictionless, che sfruttano le proprietà elettive del device come ponte tra fisico e digitale: biometria comportamentale, geofencing, interazione touch e contactless».

L'utilizzo, anche nel lungo periodo, dei sopraccitati strumenti digitali sviluppati in questa fase è da considerarsi come una possibilità concreta. Infatti, il 51,9% delle Istituzioni rispondenti alla survey ipotizza un utilizzo in ambiti ristretti e il restante 48,1% li considera come parte di un nuovo modello di servizio della banca, nessuna considera, quindi, una cessazione totale.

Giuseppe D'Antonio – UBI Banca

«Già da tempo abbiamo arricchito il nostro internet banking con servizi a valore aggiunto non tradizionali come lo scambio dei documenti. In questo periodo di emergenza sanitaria abbiamo potuto garantire l'efficienza end-to-end del nostro modello distributivo a distanza. L'accelerazione nell'utilizzo digitale dei nostri servizi negli ultimi due mesi è stata pari a quella prevista in due anni, con un incremento esponenziale del mobile che rappresenta il 40% degli accessi».

Durante questo periodo sono stati raggiunti risultati che, solitamente, si sarebbero ottenuti in tempi più lunghi. Questo fa pensare a un cambiamento nelle abitudini di acquisto della clientela:

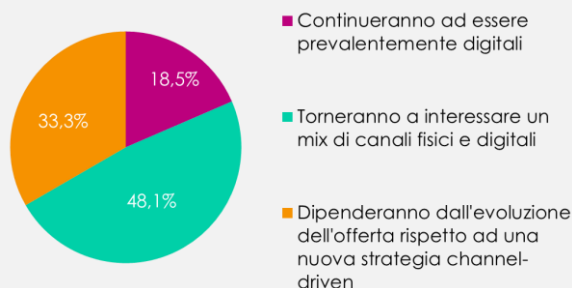


Fig. 8 – CeTIF Research Report 2020 – Gli impatti dell'emergenza sanitaria sul sistema finanziario. Ipotesi di cambiamento delle abitudini dei consumatori acquisite durante l'emergenza sanitaria legata al COVID-19.

In questi mesi è stata rivolta una grande attenzione anche alle modalità di contatto con la clientela. Infatti, sono state osservate nuove tecniche e tentativi di frode caratterizzati da repentini adattamenti allo scenario emergenziale, che hanno obbligato le Istituzioni a rivoluzionare le procedure con le quali erano solite comunicare con la propria clientela.

Raffaele Panico – Poste Italiane

«Durante questa emergenza, insieme ai consulenti commerciali, abbiamo aumentato il supporto alla clientela,

soprattutto ai soggetti meno digitali, mediante una revisione nelle modalità di contatto. Infatti, le truffe avvenute tramite tecniche di social engineering, si sono adattate rapidamente al tema del COVID-19, facendo leva sulla paura e sulla sensibilità del tema. Quindi, attraverso modelli di contatto ibridi e sistemi di KYC avanzati permettono un'identificazione dei clienti sempre più forte, andando a ridurre gli attacchi fraudolenti».

Molti settori hanno visto un picco negativo nelle vendite, rendendo necessaria la sperimentazione di nuove modalità di contatto e di offerta dei servizi ai propri clienti.

Dirk Pinamonti - Nexi

«La crisi Covid è stata un vero e proprio spartiacque per l'e-Commerce italiano, imprescindibile durante e dopo il Lockdown, a livello di domanda ed offerta in forte crescita. Nexi si è mossa con offerte e partnerships dedicate soprattutto ai piccoli merchant, che si affacciano all'online e che vogliono poter accettare pagamenti a distanza, attraverso il nuovo servizio Pay-by-Link, inviando un semplice link di pagamento al cliente finale tramite email, WhatsApp o i Social.

Se vent'anni fa nessuno poteva più permettersi di non avere un sito web, oggi la stessa cosa vale per l'e-Commerce o il Remote Commerce, per esercenti e per le categorie di professionisti. Inoltre, settori come l'hotellerie e la ristorazione, durante la crisi, hanno capito che dipendere solo da piattaforme globali online è un limite: occorre lanciare anche il proprio canale diretto di vendita e diversificare».

Anche i dati della survey risultano in accordo con quanto appena detto. Infatti, le Istituzioni prevedono per il 76% l'implementazione di una strategia innovativa per soluzioni di e-commerce o remote commerce:



Fig. 9 – CeTIF Research Report 2020 – Gli impatti dell'emergenza sanitaria sul sistema finanziario. Adozione di strategie innovative per soluzioni di e-commerce o remote commerce all'interno delle Istituzioni Finanziarie.

Infine, diventa fondamentale un ammodernamento dei sistemi di protezione dei canali tradizionali e digitali, essenziali ad evitare una crescita di attacchi fraudolenti.

In effetti, gli strumenti di analisi e dei controlli antifrode, utilizzati per migliorare l'accuratezza nella valutazione del rischio di frode e per ridurre i falsi positivi, sono, per la maggior parte, a un livello base (Business Rules) o intermedio (Machine Learning). Mentre i sistemi avanzati, che permettono di sfruttare le potenzialità degli Analytics, sono ancora poco presenti nelle Istituzioni:

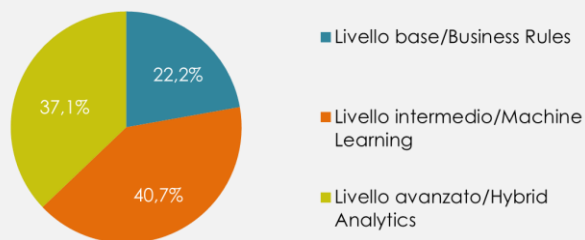


Fig. 10 – CeTIF Research Report 2020 – Gli impatti dell'emergenza sanitaria sul sistema finanziario. Livello di analisi degli strumenti e dei controlli antifrode all'interno delle Istituzioni Finanziarie.

Fabrizio Mancini

«I sistemi antifrode si sono focalizzati nel tempo sugli strumenti sia tradizionali che mobile, quali POS e canali online, maggiormente utilizzati dai clienti. L'emergenza sanitaria ha portato una crescita nell'utilizzo del mobile, che ha causato parallelamente un aumento dei rischi e degli attacchi fraudolenti su questo canale, che necessita, ora più che in passato, di maggiori investimenti e presidi di sicurezza».

Tuttavia, le attuali iniziative in atto per prevenire i furti di identità digitali sembrano aver soddisfatto le aspettative delle Istituzioni, con l'81,5% dei rispondenti alla survey che dichiarano un buon grado di soddisfazione.

IN COLLABORAZIONE CON:



Approfondisci le soluzioni SAS per il Banking:
www.sas.com/italy/banking



intel.it



alfagroup.it



bidcompany.it



junoconsulting.it



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore





UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

CeTIF

CeTIF - Università Cattolica

Via Olona, 2 - 20123 Milano

Tel. +39 02 7234.2590

Fax +39 02 7234.8340

E-mail: cetif@unicatt.it

www.cetif.it