

Convenzione Interbancaria per i Problemi dell'Automazione
(CIPA)

Assemblea annuale

Le banche nell'era della “network economy”

Intervento di Antonio Finocchiaro
Vice Direttore Generale della Banca d'Italia

Frascati, 21 settembre 1999

Signore e Signori,

sono lieto di prendere la parola nell'odierna Assemblea della CIPA: al piacere personale per il ritorno in un contesto a me familiare si affianca l'interesse istituzionale per i temi dell'"automazione" interbancaria. Continuo a usare questa espressione pur essendo consapevole che essa ha ormai valore "storico". Oggi lo sviluppo dell'Information and Communication Technology (ICT) propone un mondo nuovo: quello della "network economy".

Inizierò il mio intervento con alcune riflessioni proprio sulla "network economy", allo scopo di sottolineare le novità che essa comporta per la produzione e lo scambio di beni e servizi. Mi soffermerò quindi sulle principali conseguenze che essa determina per l'attività delle banche. Accennerò, infine, agli aspetti di maggior interesse per le banche centrali.

La "network economy"

A livello mondiale, le imprese operanti nel campo dell'ICT hanno fatto registrare, nel 1998, un fatturato pari a 1.532 miliardi di dollari, con una crescita del 7,3 per cento sull'anno precedente. Con riferimento all'Unione Europea viene stimato che nel 2005 il fatturato del settore risulterà del 70% superiore a quello attuale, con la possibilità di creare 300.000 posti di lavoro.

La convergenza tra informatica e telecomunicazioni sta influenzando radicalmente i modi di funzionamento dei sistemi economici; essa promuove lo

sviluppo di un mercato integrato su scala mondiale in ogni settore, da quello finanziario a quello dell'informazione, dall'educazione all'intrattenimento.

Sul piano tecnologico la spinta propulsiva proviene dallo sviluppo di "reti aperte", prima fra tutte Internet, capaci di mettere tra loro in contatto cittadini, imprese, istituzioni: di qui l'espressione "network economy" o "Internet Economy".

Secondo un recente studio del Centro per le Ricerche sul Commercio Elettronico dell'Università del Texas, negli Stati Uniti l'Internet Economy avrebbe generato nel 1998 un volume di affari di oltre 300 miliardi di dollari, creando 1.200.000 posti di lavoro; un terzo del fatturato sarebbe riconducibile all'"e-commerce". Tra il 1995 e il 1998 l'Internet Economy avrebbe registrato una crescita di oltre il 170%.

Oggi è necessario confrontarsi con la "network economy", tenendo conto che essa si caratterizza non soltanto per la rapidità dello sviluppo ma, e forse soprattutto, per le innovazioni che introduce nelle modalità tradizionalmente utilizzate per analizzare, inquadrare e regolare i processi produttivi e le attività di scambio.

Sul piano economico, cambiamenti radicali interessano la configurazione dei mercati, i modelli di impresa, il comportamento della clientela per:

- l'attenuarsi, in un contesto sempre più "globalizzato", dell'importanza della collocazione geografica degli operatori (produttori e consumatori);

- il sostanziale venir meno di molte delle tradizionali demarcazioni tra comparti di attività economica e la crescente sovrapposizione tra mercati di prodotti/servizi diversi;
- l'accelerazione del processo di creazione di nuovi prodotti e servizi in uno con l'evoluzione di quelli esistenti;
- la diffusione di modelli organizzativi e produttivi diversi, sempre più integrati a rete, all'interno e all'esterno dell'azienda, e l'attivazione di canali innovativi di contatto, sia con i fornitori sia con la clientela;
- l'emergere di un'utenza più evoluta, pronta a cogliere le opportunità offerte dai servizi di rete.

Ne consegue l'intensificarsi della concorrenza tra imprese, tra settori, tra sistemi economici.

Sul piano conoscitivo, la "network economy" richiede nuovi metodi di rilevazione per la rapidità con la quale evolvono i fenomeni, per la difficoltà di "localizzarli" correttamente, per l'emergere di formule commerciali innovative (ad esempio, l'apparente gratuità nella fornitura di taluni servizi).

Sul piano giuridico, la sfida riguarda il modo nuovo di considerare la certezza dei rapporti nelle comunicazioni sulla rete, il rispetto della riservatezza, la tutela del diritto d'autore, la salvaguardia del consumatore, il raccordo tra le diverse discipline giuridiche nazionali, il riparto della giurisdizione tra i diversi Stati.

In sintesi, la “network economy” sollecita istituzioni, imprese, consumatori a modificare profondamente i propri comportamenti; si presenta particolarmente impegnativa per le istituzioni creditizie.

Le banche verso la “network economy”

I sistemi bancari dei diversi paesi sono avviati verso la “network economy” con passo differenziato.

Secondo i risultati di una recente ricerca, condotta dalla Banca Centrale Europea, sugli effetti che l’innovazione comporta per i sistemi bancari dell’Unione Europea, nel prossimo futuro le banche dell’Unione, oltre a sfruttare gli sviluppi dell’ICT per migliorare i processi interni di gestione delle informazioni, intensificheranno l’utilizzo degli strumenti di “remote banking”. Tra i canali di contatto a distanza con la clientela, l’utilizzo di Internet sembra essere quello con maggiori potenzialità di crescita.

E’ stato recentemente stimato in circa tre anni il ritardo dei paesi europei nei confronti degli Stati Uniti per quanto concerne il numero di utenti di Internet sul totale della popolazione (nel 1998, il 9 per cento circa contro il 37 degli Stati Uniti). Rispetto alla media europea, l’Italia presenterebbe un ritardo di uno-due anni (la percentuale si collocherebbe intorno al 4 per cento).

Sarebbe tuttavia rischioso trarre il convincimento che il “processo di virtualizzazione” delle banche in Europa si collocherà in un orizzonte temporale medio-lungo.

Anche per i continui sviluppi delle tecnologie, la diffusione di Internet nei singoli paesi potrà risultare più rapida rispetto a quanto ipotizzabile sulla base delle esperienze delle nazioni più avanzate. Un esempio, a tale riguardo, è costituito dalla diffusione della telefonia mobile nel nostro Paese.

In tal senso fanno riflettere i risultati di una recente ricerca, secondo cui l'Europa, pur essendo in ritardo rispetto agli USA nella diffusione di Internet, risulterebbe avvantaggiata dalla maggiore disponibilità del pubblico a utilizzare servizi bancari a distanza: il 22 per cento della clientela risulterebbe favorevole a effettuare transazioni bancarie via telefono (rispetto al 12 per cento negli USA); maggiore la disponibilità anche verso altre tecnologie come "chioschi" (24 per cento in Europa e 16 negli USA), smart card (17 per cento contro il 5) e call center abilitati al Web (18 per cento contro il 5).

Questi dati indicano l'esistenza in Europa di un terreno fertile per il processo di "virtualizzazione" dell'attività bancaria: l'utilizzo degli strumenti di "remote banking" - inizialmente da parte di un limitato segmento di clientela più sensibile all'innovazione - si estende sempre più, profilandosi come una componente essenziale, non solo per acquisire nuovi clienti, ma anche per conservare le attuali quote di mercato a fronte delle iniziative dei concorrenti.

Nell'utilizzo delle opportunità offerte dall'ICT per il contatto a distanza con gli utenti, il sistema bancario italiano, nonostante i progressi degli ultimi anni, si presenta ancora in una posizione di relativo ritardo rispetto ai sistemi di altri paesi europei.

Pur nella consapevolezza che la struttura della distribuzione commerciale può riflettersi sulla diffusione dei POS, va rilevato che alla fine del 1997 il

nostro sistema, con 4.896 POS installati per ogni milione di abitanti, si collocava dietro la Spagna (16.691), la Danimarca (11.923), il Lussemburgo (11.071), la Finlandia (10.506), la Francia (9.555), il Regno Unito (8.984), la Svezia (7.778), l'Olanda (7.715), il Belgio (6.284) e il Portogallo (6.022).

Quanto alla diffusione degli ATM, l'Italia, con la presenza, sempre a fine 1997, di 444 apparecchiature per ogni milione di abitanti, era preceduta in Europa dalla Spagna (863), dal Portogallo (631), dal Lussemburgo (613), dall'Austria (533), dalla Germania (504), dal Belgio (492), dalla Francia (462) e dalla Finlandia (445).

Sensibilmente più basso, rispetto alla media dell'Unione Europea, risultava in Italia, a fine 1997, il numero delle carte di credito-debito per abitante (426 ogni 1.000 abitanti, contro 786 nella media dell'Unione).

Nell'Unione Europea, l'Italia si colloca nelle ultime posizioni per quanto attiene al canale telefonico e al collegamento on line. Secondo una indagine svolta tre anni orsono, il nostro Paese presenterebbe il più basso tasso di penetrazione del "telephone banking"; in base alle proiezioni allora effettuate, nel 2001 solo il 7,3 per cento della clientela al dettaglio utilizzerà questo canale, a fronte del 15 della Spagna, penultima in tale graduatoria, e del 27 dei paesi scandinavi, che guidano la graduatoria stessa.

Situazione non molto dissimile caratterizza il cosiddetto "on line PC banking": la quota di clienti al dettaglio che nel 2001 si avvarrà di questo canale risulterebbe inferiore all'1 per mille, a fronte dell'1 per cento circa in Spagna (penultima in graduatoria) e del 7 per cento nei paesi scandinavi, ancora primi in graduatoria.

Nella fase attuale si registra peraltro un fervore di iniziative, a livello di singole aziende e di sistema.

Si espande la presenza delle banche italiane nella rete delle reti: nel corso del 1998 circa 70 banche hanno aperto siti Internet. Le aziende attualmente ivi presenti sono all'incirca 300, non solo con servizi di natura informativa, ma - in una ventina di casi - anche offrendo servizi di natura operativa; prime iniziative interessano le transazioni di Borsa.

Anche nel nostro Paese si intensifica quindi il processo di diversificazione dei canali di contatto con la clientela mediante un più ampio utilizzo dell'ICT. Il modello finora privilegiato appare quello della integrazione dei nuovi canali a distanza all'interno delle strutture già operanti.

Nuovi modelli di produzione e di scambio nell'attività bancaria

Il quadro delineato prospetta dunque una rapida trasformazione dell'attività bancaria. I mutamenti si rifletteranno in un aumento della concorrenza e in un'accelerazione dei processi di integrazione con altri operatori, bancari e non; in una maggiore articolazione della rete distributiva; in un ampliamento della gamma dei prodotti e dei servizi offerti; in un miglioramento della gestione dei rapporti con la clientela; in un innalzamento del profilo professionale della compagine aziendale.

L'attenuazione dei vincoli di localizzazione geografica, conseguente alla diffusione dei canali di contatto a distanza, fa intravedere un'intensificazione delle spinte competitive tra gli operatori bancari e finanziari nell'ambito dei singoli sistemi nazionali nonché tra i sistemi dei diversi paesi.

L'innovazione nel campo dell'ICT riduce i costi di ingresso nel mercato di nuovi operatori. Nei sistemi tecnologicamente più avanzati gli intermediari bancari subiscono una crescente concorrenza - nei servizi di pagamento e in particolare in quelli collegati all'“e-commerce” - da parte di operatori non bancari (gestori di reti telefoniche e telematiche, fornitori di servizi sulla rete, società produttrici di software, grandi catene di distribuzione).

Emerge nel contempo la tendenza verso più stretti rapporti tra intermediari bancari e altri operatori, quali società operanti nel campo dell'informatica e delle telecomunicazioni, per l'approntamento in comune di applicazioni funzionali allo sviluppo delle rispettive attività, con significative economie nei costi di ricerca, sviluppo e realizzazione.

Crescente è la tendenza delle aziende di credito a offrire prodotti e servizi di natura non esclusivamente finanziaria; nelle realtà più avanzate si attivano sulla rete accessi attraverso i quali la clientela può entrare in veri e propri “supermercati virtuali” ed effettuare acquisti, avvalendosi di procedure per l'esecuzione di pagamenti sicuri per via telematica.

Infine non va sottovalutata la redistribuzione delle quote di mercato conseguente al crescente ruolo dei mercati e degli strumenti di investimento diretto da parte dei risparmiatori che utilizzano canali telematici.

Per le banche, si intensificheranno le spinte alla razionalizzazione della loro articolazione territoriale e allo sviluppo dei nuovi canali distributivi. Elemento decisivo a tale riguardo sarà la loro capacità di indirizzare la domanda verso nuovi prodotti e nuovi canali. Ampi spazi di crescita di domanda aggiuntiva sono stati individuati per i servizi informativi e di consulenza ad alto

valore aggiunto, per le transazioni in titoli e per altri servizi di gestione di attività finanziarie.

Dato il diverso grado di apertura all'innovazione della clientela suddivisa per fasce di età, è probabile che le banche si inducano, per un periodo non breve, ad affiancare i nuovi canali a quelli tradizionali, con la conseguenza di ritardare il conseguimento delle economie di costo consentite dalle nuove tecnologie. A livello di sistema, potranno anche determinarsi eccessi di capacità produttiva.

La diffusione di canali di distribuzione telematici (in particolare, Internet) consente agli utenti di avere accesso rapido ed economico a una gran mole di informazioni sui prodotti, sui servizi e sui prezzi praticati da ciascuna banca. La facilità con cui è possibile effettuare confronti può attenuare la fidelizzazione della clientela, accentuando la concorrenza di prezzo e stimolando l'offerta di servizi di qualità più elevata. Nel rapporto con il cliente, risulterà cruciale lo sviluppo di servizi sempre più personalizzati.

Il maggior peso che in futuro acquisiranno i nuovi canali distributivi porrà alle banche il problema di intensificare i processi di riconversione professionale di una parte del personale, da compiti di carattere prevalentemente amministrativo a funzioni commerciali, quali la consulenza, il marketing, la vendita di prodotti finanziari. Si richiederà una maggiore flessibilità interna, anche per estendere l'arco di tempo a disposizione della clientela per il contatto diretto (sportello) o a distanza (canale telematico). Ne deriveranno impegnative sfide per la funzione preposta alla gestione delle risorse umane, ma anche importanti opportunità di crescita professionale per il personale.

Nel nuovo scenario della “network economy”, le banche italiane rischiano di essere penalizzate da una più pronta capacità di risposta di altri paesi in termini di diversificazione dei canali di contatto con la clientela.

Il rischio è particolarmente rilevante nella fase attuale, che vede nella crescente competizione tra i sistemi bancari dei Paesi dell’Unione Europea le premesse per l’eliminazione delle residue segmentazioni di mercato legate alla diversa denominazione monetaria dei prodotti finanziari offerti.

Al sistema finanziario nazionale si pone l’impegnativo compito di coprire la distanza che lo separa dagli altri paesi per sfruttare al meglio il vantaggio riveniente dalla rilevante formazione di risparmio che caratterizza il nostro Paese.

Profili di interesse per le banche centrali

Nella “network economy” molteplici sono i profili che sollecitano l’interesse delle istituzioni. Lo sviluppo dei sistemi economici sarà condizionato dalla capacità di adattare il quadro normativo e organizzativo alle opportunità offerte dall’innovazione tecnologica. Prevarranno i sistemi che sapranno soddisfare la crescente domanda di risorse dotate di elevata competenza; quelli che riusciranno a promuovere i migliori assetti in termini di regole per il mercato del lavoro, la fluidità dei commerci, l’imposizione fiscale, la disciplina dell’impresa.

Con riferimento al nostro Paese va sottolineato l’intendimento, che emerge nel Documento di Programmazione Economico-Finanziaria per gli anni

2000-2003, di recuperare i ritardi con una iniziativa forte che coinvolga tutti i principali attori, pubblici e privati.

Anche le banche centrali sono chiamate a riflettere sulle aree di più diretto interesse istituzionale. Mi limiterò ad alcune notazioni di carattere generale.

Nel campo della ricerca economica, diventa più importante il tema dei rapporti fra tecnologie dell'informazione e della comunicazione, produttività e sviluppo economico.

Devono essere aggiornati i modelli di rilevazione dei fenomeni direttamente influenzati dall'ICT: livelli di inflazione, efficienza produttiva, crescita.

L'attualità di questo tema è confermata dal dibattito in corso negli Stati Uniti, dove l'eccezionale evoluzione dell'ICT viene considerata da molti analisti tra i principali fattori esplicativi della crescita economica registrata negli ultimi anni; non manca tuttavia chi ritiene non ancora dimostrata una diretta e significativa connessione tra diffusione dell'ICT e crescita della produttività nel complesso dell'economia. Altri sono propensi a ritenere che gli incrementi di produttività finora registrati riguardino essenzialmente l'industria direttamente operante nel campo dell'ICT, ma non abbiano interessato in misura apprezzabile gli altri settori economici.

Per quanto attiene alla Vigilanza nelle sue diverse espressioni, l'innovazione tecnologica - in particolare la diffusione di Internet e delle "reti aperte" - delinea nuovi scenari derivanti:

- dal confronto nel mercato di nuovi soggetti che possono influenzare la stabilità del sistema finanziario (banche, società finanziarie, imprese di telecomunicazione, società di servizi per la trasmissione dati, imprese di software, ecc.);
- dall'introduzione di prodotti e strumenti innovativi (dai “derivati” alle contrattazioni su rete, dalle carte a microcircuito alla moneta elettronica);
- dalla mancanza di norme giuridiche e fiscali condivise dall'intera comunità internazionale.

In questo quadro, si registra un'evoluzione dei profili di rischio dell'attività bancaria. Con la diffusione delle nuove tecnologie, assumeranno maggior rilievo le tipologie di rischio connesse con l'assunzione di decisioni strategiche concernenti l'attuazione di onerosi progetti per lo sviluppo di nuovi prodotti o per l'attivazione di nuovi canali di contatto con la clientela (rischio strategico), con i possibili malfunzionamenti dei sistemi informativi (rischi operativi), con la complessità e l'insufficienza del quadro normativo (rischi legali); essi possono costituire fonti di instabilità per le quali si impongono presidi prudenziali di tipo qualitativo, fondati su adeguati meccanismi organizzativi e di controllo interno.

Il livello di complessità dell'attività di vigilanza tenderà ancora a crescere. L'evoluzione delle tecniche impiegate dagli operatori postula un continuo adeguamento delle professionalità e delle conoscenze; sono necessari modelli di analisi degli aspetti qualitativi della gestione, in grado di interagire con i sistemi di controllo interno adottati dagli stessi operatori.

Importanza maggiore che in passato assumono l'ampliamento dei canali informativi a disposizione delle autorità di vigilanza nonché il coordinamento e il tempestivo scambio di esperienze tra le diverse autorità dei vari paesi. In particolare, l'attività bancaria su Internet travalica i tradizionali confini territoriali, rendendo più complessa la cura della stabilità degli intermediari e dei mercati finanziari.

Al fine di evitare alterazioni della concorrenza tra operatori soggetti a diversi regimi di regolamentazione, cresce l'esigenza di forme adeguate di vigilanza per gli operatori non bancari che offrono servizi finanziari.

Si diffonde la consapevolezza dell'opportunità di definire politiche di vigilanza armonizzate a livello sovranazionale per molti aspetti collegati con lo sviluppo tecnologico. Il corretto funzionamento dei mercati richiede l'applicazione delle medesime regole di comportamento ai diversi operatori.

La necessità di controllare il rischio sistemico derivante dalla crescente integrazione operativa delle banche propone, tra l'altro, il tema della rilevanza di eventuali situazioni di dipendenza generalizzata delle banche stesse da singoli fornitori (ad esempio, servizi di telecomunicazione) suscettibili di riflettersi sull'intero sistema in caso di interruzione del servizio.

Nel sistema dei pagamenti, la "network economy" prospetta ambiziosi traguardi, quali la diffusione degli schemi di regolamento contestuale delle operazioni in titoli e la piena integrazione nel circuito telematico delle amministrazioni pubbliche.

Adeguate attenzione va dedicata alle modalità di pagamento consentite dallo sviluppo tecnologico; la moneta elettronica, seppure ancora a uno stadio iniziale, pone problemi potenzialmente rilevanti sotto diversi profili: la restrizione del “signoraggio” sull’emissione di moneta; il controllo degli aggregati monetari; la sicurezza tecnica degli strumenti utilizzati; i pericoli di riciclaggio dei capitali di provenienza illecita.

Crescenti sono, anche in questo campo, le esigenze di coordinamento e di cooperazione tra le autorità dei diversi paesi per evitare forme indesiderate di “concorrenza tra ordinamenti”.

Nel nostro Paese, un ulteriore profilo di interesse per la banca centrale attiene al ruolo che la cooperazione interbancaria potrà svolgere, in prospettiva anche a livello sovranazionale, nella produzione e nella distribuzione dei servizi, attraverso iniziative che, salvaguardando la concorrenza, siano volte a: favorire l’adozione di modalità tecniche uniformi; agevolare l’utilizzo delle infrastrutture comuni; promuovere l’uso di strumenti giuridici idonei ad attribuire certezza alle transazioni sulla rete; accrescere il livello di accettazione delle innovazioni nel sistema.

Sono certo che la CIPA - come sempre in stretto raccordo con l’ABI - continuerà a mettere a disposizione del sistema il patrimonio di conoscenze e di esperienza accumulato in oltre trenta anni di attività.

Signore e Signori,

alla fine degli anni '60 un eminente filosofo del diritto, Sergio Cotta, in un saggio dal titolo "La sfida tecnologica", individuava nel "rapporto continuo di *interazione propulsiva*" tra scienza, tecnica e produzione l'origine di un fenomeno di "accelerazione della storia".

A trent'anni di distanza, nel contesto della "network economy", il concetto filosofico di "accelerazione della storia" assume, per ognuno di noi, l'evidenza di un processo di cambiamento che non ha forse precedenti per la velocità, l'entità, l'estensione dei suoi sviluppi.

Sul piano professionale, questa sfida si traduce nella necessità di un crescente impegno nell'analisi dei fenomeni e delle reciproche interrelazioni, nella valutazione dei loro riflessi sulle realtà nelle quali operiamo, nella formulazione di idonee strategie innovative.