



l'esternalizzazione di tutto quello che viene chiamato ops quindi archiviazione delle trattazioni assegni l'operatività chiamiamo la storica cartacea quindi la parte dopo il sistema operativo anche quello secondo noi dovrà essere internalizzato chiaramente tutte questi questo mondo di esternalizzazione che chiaramente prevede dei cambiamenti strutturali importanti dovrà essere discusso e approvato e condiviso esattamente con il sindacato che in tutta questa faccenda diciamo nostra differenziazione del sistema operativo c'è sempre stato molto vicino e quindi anche io qui vorrei spezzare una lancia a loro favore ecco però è chiaro che lì si va si andrà in un mondo in cui tutto l'aspetto operativo e di back end secondo noi verrà dedicato a degli operatori specifici e alla banca verrà chiesto essenzialmente di essere una struttura di risk management e quindi di intermediatore di liability stai

depositi e gli impieghi e di gestione dei patrimoni che è veramente il cuore di quello che parla la gradinata e fulcro valeri una domanda vedete possibile digitalizzare completamente la relazione con i clienti mantenendo gli stessi ricavi allora io penso io penso su più meritando allora io penso penso di sì chiaramente sarà sarà un processo graduale ecco perché non è che tutti sono digitali al cento per cento va bene ma chiaramente è chiaramente sarà un equazione nella quale bisognerà offrire ai clienti che sempre di più saranno diventando digitali a generazione y z questo tutte generazioni che ogni anno che avanza richieste capito prendono più il controllo della demografia e della clientela e quindi per forza ridisegnando il sistema operativo probabilmente si riuscirà ad avere un certo tipo di profittabilità che adesso chiaramente viene erosa dalla pura digitalizzazione questo è sicuro la



seconda cosa io le dico che tutti ed è lì è il modello di business è chiaro in questi modelli di business uno deve avere da una parte la piattaforma e dall'altra parte le fabbriche prodotte istituti che non hanno le fabbriche prodotte e quindi sono solo dei distributori chiaramente faranno un pochettino più fatica rispetto invece a istituti che hanno le fabbriche prodotte qui si possono permettere di mantenere un pochettino più i margini casa va bene valeri di turno da lei due domande al volo per sabatini l'effetto insieme le garanzie del governo di bastano per erogare finanziamenti cosa chiedereste di più e se il vede nola questa la prendiamo dopo volevo prendere anche la domanda sulla situazione attuale l'impatto occupazionale vi sembra la persona più adatta per rispondere a questa domanda allora partiamo dalle garanzie se sono sufficienti nei giorni scorsi si è

parlato lo abbiamo raccontato un po' la vostra richiesta sabatini quasi di avere uno scudo per in qualche modo procedere come state facendo così sabatini un contesto la definizione di scudo va bene c'è l'accento la cointestazione perché lo scudo evoca fattispecie completamente diverso levata definiscono semplicemente la certezza delle responsabilità della banca nell'erogazione di questi finanziamenti ora la garanzia gestisce il rischio di credito ma non gestisce i rischi legati che cosa intendo e chiaro che oggi sia una situazione di estrema difficoltà dove anche l'attendibilità dei piani prospettici presentati da un'impresa che sono poi la base per la valutazione del merito di credito sono come dire estremamente difficili da valutare perché impattati da variabili esogene rispetto alla realtà aziendale e cioè come evolverà la bambini a se si troverà un bacino se cambieranno i modelli di comportamento

della clientela
quindi è chiaro che siamo una situazione
di grande difficoltà e quindi qui la
prima cosa è avere una maggiore
valore delle autocertificazioni c'è la
valutazione che fa la banca deve basarsi
fondamentalmente sulla valutazione dei
dati forniti in autocertificazione
il secondo tema è oggi ci troviamo in
situazioni in cui purtroppo alcune
imprese speriamo di una quota
minoritaria non ce la farà a superare
questa crisi
laddove si aprissero delle procedure
fallimentari in questa fase c'è il
rischio che la banca che ha erogato
credito in questo momento di difficoltà
potrebbe essere coinvolta nella
procedura con responsabilità anche
penali
ora quello che noi chiediamo è avere una
certezza del quadro giuridico il nostro
ordinamento già riconosce e in
determinate procedure volte proprio ad
aiutare le imprese a recuperare la

continuità aziendale in situazioni di
crisi e penso concordati preventivi a
chiani attestati di ristrutturazione per
agevolare l'erogazione di ulteriore
finanza in queste circostanze è previsto
dalla legge fallimentare un'esenzione
dai rischi di reati fallimentari per chi
mette nuova finanza ora i finanziamenti
garantiti in questa fase hanno la stessa
funzione da un punto di vista economico
aiutare l'impresa a mantenere la
continuità aziendale
allora se è previsto già
nell'ordinamento un tipo di esenzione
per questi finanziamenti perché non
estenderla anche a queste situazioni
chiesto dai vecchia isee sabatini mi
scuso però volevo da tempo un po' più
veloci sul discorso occupazionale
lo state facendo qualche previsione
dell'impatto della del covip ma devo
dire il tema della trasformazione del
modello di banca verso una magica dove
la rete distributiva sarà più dedicata
alle attività a basso valore aggiunto ma

attività più di tipo consulenziale è un qualcosa che era sul tavolo già prima delle lesione della della crisi pandemica la riduzione del numero degli sportelli era stata importante gli hanno dato del numero di sportelli per ogni cneto mila abitanti noi siamo passati da un dato del duemila e otto che erano circa cinquantanove a un dato del dumila fine duemiladiciotto di quarantadue sportelli quindi c'è comunque stata una forte riduzione da questo punto di vista credo che aver concluso il nuovo il rinnovo del contratto di lavoro del settore bancario a dicembre è stato particolarmente importante perché ci dà una cornice all'interno del quale collocare la anche l'accelerazione dei processi di digitalizzazione di trasformazione verso modelli di banca basati come diceva flavio valeri su piattaforme e quindi su un modello diverso anche di relazione col cliente lì non ha visto proprio una

la costituzione di una cabina di regia con i sindacati proprio per valutare tempo per tempo le innovazioni nei modelli di business introdotte dalle nuove tecnologie e per adeguare se del caso le caratteristiche contrattuali al nuovo contesto quindi direi abbiamo un quadro di flessibilità che se che consentirà sicuramente di gestire senza traumi questa formazione in qualcosa di più agile gregori veniamo un po allora guardiamo al next ha come una delle parti della titolo di questa edizione che riflessione state facendo come modello per cercare redditività arrivano diverse domande e molti dicono stiamo parlando molto di riduzione dei costi chi e come si sviluppano i ricavi a questo punto che cosa si fa ma guardi innanzitutto credo che questo semplice la come ricordava sabattini già il tavoli delle banche perché la revisione dei modelli di business è uno dei problemi principali collego questo anche con la necessità in futuro di avere



delle aziende molto più resilienti
quindi noi dobbiamo guardare anche
questo detto mi faccia dire la banca per
sua natura a due nature
scusi il bisticcio di parole la prima è
una natura tratta informazione tra
privati quindi ha per definizione una
natura digitale
la seconda però è una natura fiduciaria
basata sulla relazione umana
credo che il contesto che abbiamo
vissuto in questi mesi li metta ancora
più in luce questi due aspetti
quindi per noi il futuro modello di
business si deve basare sulla
valorizzazione di queste due nature in
modo complementare per dare maggiore
servizio il cliente un servizio più
ampio ampliare le tipologie di servizi
di consulenza consente di avere più
fonti di ricavi certamente
l'investimento sul digitale vuol dire
anche riduzione dei costi oppure
efficienza ma vuol dire anche riduzione
dei tempi di risposta quindi un servizio

migliore
ecco noi dobbiamo partire da un concetto
fondamentale i futuri modelli devono
essere devono creare valore per tutti
gli stakeholder non solo per gli
azionisti
ma per i dipendenti per i clienti e
anche ovviamente per il paese e questo
genera un circolo virtuoso come stiamo
dimostrando in queste settimane le
persone si stanno dando da fare stanno
facendo l'impossibile per soddisfare i
clienti in qualsiasi natura quindi c'è
un'unione verso l'obiettivo comune che è
quello del valore certo questo non è
pensabile nel brevissimo termine
ma in una logica di valore sul lungo
termine questo è praticabile ed è
praticabile proprio perché consente di
investire sul digitale per altro
condivido in pieno il fatto che noi
dobbiamo affidarci anche a
infrastrutture di mercato pensate che
noi abbiamo diffuso lo smart working
rapidamente perché avevamo scelto la ci



mette di google
il tanto vituperato diciamo grande nuovo
operatore digitale però è fondamentale
perché lo usano tutti lo usano e la
maggioranza delle persone
questo è importante fare delle scelte
anche di mercato
quindi dobbiamo essere molto flessibili
io credo che il discorso fondamentale
sia quello di misurare le cose di
valorizzare qui noi siamo diciamo
abbiamo un punto di riferimento che
questa crisi ci ha messo in luce
investire di più nella capacità della
relazione umana
la relazione umana una grandissima
potenzialità
non dobbiamo dedicare al digitale questo
vuol dire valorizzare anche le
professionalità che abbiamo in azienda e
questo vuol dire soddisfare i clienti le
famiglie le imprese
quindi valorizzare il digitale
valorizzare la relazione umana perché
crea un senso di squadre di

responsabilità molto molto forte
c'è più la persona e ricordava
macchiette orientamento alla porta
all'obiettivo
questo è fondamentale perché fa
diventare le persone più coraggiose si
cercano strade diverse e si ottengono
risultati incredibili
noi abbiamo rivisto cinquantuno processi digitali
in questi due mesi di cui almeno la metà
sarà valido anche per il futuro non
l'avremmo mai fatto in altre condizioni
perché la situazione che stiamo vivendo
fa cadere le barriere le barriere
culturali organizzative e noi questo lo
dobbiamo fare leva su questo nuovo
spirito di squadra
perfetto pastore e allora rivedendo
quelli che sono un po' i modelli su cui
impostare la vostra attività nel futuro
come si può coniugare la vicinanza con
il territorio da una parte con la
richiesta di digitalizzazione
mi piaceva molto diciamo la specifica
temporale in tre mesi un salto di tre



anni e diviene più difficile
o no dunque per quanto riguarda il
credito cooperativo credo che questa sia
la sfida più importante cioè quella di
riuscire a coniugare la nostra
tradizionale relazione con il cliente
che finora è stata fatta di un contatto
fisico
salvo ovviamente consentire a chi voleva
fare operazioni transazionali a distanza
di poterlo fare questo evidente però
diciamo la parte consulenziale è stata
sempre immaginata come un contatto
fisico in filiale già il nostro piano
strategico che abbiamo rivisto
recentemente ha previsto una qualità del
servizio prestate via complementare tra
il rapporto fisico e il rapporto a
distanza per noi è straordinariamente
importante perché pensi a qualche banca
di vedo cooperativo di piccolissima
dimensione che presidia bene il suo
territorio che però non può permettersi
per esempio nel risparmio gestito nella
assicurativo nel in altri settori non

può permettersi delle professionalità di
alto livello perchè i clienti che hanno
quelle necessità non sono tante
ecco già nel nostro piano industriale
era previsto che la struttura centrale
di crea attraverso la società ha
prodotto attraverso specialisti proprio
all'interno di crea banca e pestasse
questo servizio a distanza
congiuntamente alla relazione tra
cliente e la sua banca e cioè il cliente
è seduto nella sua filiale con il
direttore della filiale che conosce da
vent'anni ed è in videoconferenza con lo
specialista situato in una delle nostre
sedi e per poter ottenere un servizio ad
alta qualità senza che necessariamente
quella persona debba essere residente
nella banca nella singola banca dei
video operativo se questo era vero nel
disegno del nostro piano industriale che
è stato elaborato recò ed evidentemente
questo diventerà un modello molto più
diffuso fino ad immaginare per la
clientela più evoluta o che magari



addirittura vuole una
se battezza delle sale direttamente
destinate ad una relazione e magari in
videoconferenza con un esperto che sta
da un'altra parte senza neanche il
collega della fine alla fianco perché si
può fare si può ottenere si può
richiedere un servizio completamente a
distanza quindi la parte di lavoro sui
ricavi sarà molto più affascinante molto
più importante di quella dei costi pur
necessaria tenga conto che noi abbiamo
un altro valore che a mio parere un
grande vantaggio competitivo
noi conosciamo la nostra clientela nel
profondo cioè le nostre relazioni delle
banche sui territori sono lunghe e
diciamo molto significative questo ci
consente in questo momento storico di
valutare il cliente sulla base del solo
all'impresa sulla base delle sue
potenzialità che abbiamo sperimentato
dal corso degli anni non soltanto sulla
base dei numeri perché i numeri in
questo momento non possono essere buoni

non ci può essere un'intesa che non è
salvo dei settori specifici che hanno
avuto l'incremento di domanda però
diciamo lina di masi all'impresa non
posso offrire in questo momento la
nostra relazione col cliente ci
consentirà di guardare al futuro
credendo contro le qualità personali
manageriali dimostrate dall'intesa
dall'imprenditore nel corso degli anni
una volta che l'abbiamo accompagnata nei
nuovi investimenti degli who normal
allora evidentemente matteo resa la
nostra possibilità di aumentare la
capacità di individuare con quel cliente
nuovi prodotti e nuovi servizi che non
possiamo proporvi valeri mi fanno notare
era in atto una domanda che dice in
sostanza si parla molto di revisione del
modello di business ma guardando al next
senza poca discussione sul tema del
rennes ben thing del modello
distributivo eppure secondo una nostra
ricerca recente venticinque per cento degli
italiani che andavano in filiale prima



del copit non andranno in filiale post
covip come si reinventa la pistola in
qualche modo la distribuzione
sicuramente va reinventata però diciamo
sarebbe facile dire ci sarà bisogno di
meno sportelli ci sarà un accordo
virtuale ci sarà tutto un servizio
diciamo a distanza
questi sono sicuramente le cose
giustissime che sono state ricordate
anche dei colleghi che vanno fatte e
devo dire il sistema bancario ha già
cominciato ha già cominciato a fare
in realtà il problema secondo me non è
molto il modello distributivo in cui
trend ricordarvi la sabatini sono già
chiari da da molto tempo
il problema principale sarà per gli
istituti avere due capisaldi molto
chiari il primo è se uno è un istituto a
delle fabbriche prodotto o è solo
distributore chiaramente se uno è solo
un distributore è chiaramente a un
pochettino più fatica perché i margini
del del distributore del solo

distributore sono progettino più bassi
quindi ci sarà sicuramente una
differenziazione tra chi ha al proprio
interno delle fabbriche e chi no
le fabbriche sono sempre le stesse
diciamo lì la fabbrica del risparmio
gestito la fabbrica della raccolta del
risparmio la fabbrica di credito al
consumo molto importanti in questi
momenti la clava alla fabbrica dell
export finance questo tipo di fabbriche
prodotto e la seconda è se sia un
infrastruttura haiti che dicevo prima
sia di back end sia di oz che permette
rapidamente di muoversi su dei su delle
offerte informatiche veloci e sempre
cambianti questi sono i due capisaldi
anche perché dall'altra parte noi
abbiamo a che fare con vece il con noi
banche diciamo generaliste abbiamo a che
fare con dei mono liner molto forti
monoline che fanno un solo tipo di
prodotto lo fanno estremamente bene e
sono estremamente performanti e spesso
non sono neanche soggetti



a tutte le tutte le diciamo le
regolamentazioni cui siamo soggetti noi
barca cento marche generaliste
quindi secondo me non è tanto una
questione della distribuzione che
chiaramente è un tema il punto
principale è come siamo organizzati noi
sia come produzione di prodotti sia come
macchina operativa perfetto valeri
allora ora una sfida importantissima
avete secondi i relatori di questa
prima tavola per darmi l'idea su cui
impostare il settore bancario quella che
potrebbe essere un po' l'idea vincente
l'avete detto vi chiedo proprio la
sintesi di trenta secondi
sabatini parto da lei io ceretti ai
colleghi di entrare nel dettaglio
secondo me c'è un tema di quadro
generale che richiede di intervenire i
cinque direzioni invenduto il quadro
normativo se non ho mai questa è
l'occasione per rivedere il quadro
normativo sia per quello che riguarda
proprio gli impatti delle regole sulla

capacità delle banche di erogare credito
ma soprattutto per come farlo
regolamentare può accelerare i processi
di innovazione i processi di
digitalizzazione
qui ci sono i punti garantire level
playing field rispetto anche altri
operatori non del settore bancario come
utilizzare il software gli investimenti
software di patrimonializzazione e
quant'altro
un secondo tema accelerare il processo
di creazione della capital markets per
le banche sarà fondamentale prospettiva
avere realmente un mercato dei capitali
integrati in cui ovviamente raccogliere
equity collocare titoli soprattutto
morello tilak eligible ma anche per
collocare le cartolarizzazioni
un mercato per le securitization e anche
per aiutare le imprese quelle che hanno
la possibilità ad accedere al mercato
c'è un tema anche collegato a questo di
avere una maggiore integrazione del
quadro normativo europeo e quindi

trasformare realmente l'unione bancaria in una single geo le striscia dove le banche effettivamente possano operare con certezza della dipendente mente dello stato membro in cui possano intervenire questo potrebbe anche essere anzi è determinante per favorire le aggregazioni un ultimo tema è anche se in questo contesto osserveremo effettivamente una maggiore integrazione europea qui un tema che aiuterebbe anche la liquidità del mercato dei capitali europeo e quello dei cosiddetti sei tasse se fossero creati tenendo conto di tutte le sensibilità diversi stati membri rispetto all'annoso tema risk sharing di strada ma se ci fosse un titolo europeo in cui anche le banche possono investire ai fini del rispetto di coefficienti di liquidità anche tutto sarebbe un passo avanti anche per rendere più competitiva l'economia europea e per aumentare l'importanza del ruolo dell'euro scrive si può affrontare nel cosiddetto new normal grazie sabatini gregori una

battuta guardi indebitamento come dicevo valore perché gli oltre dice vuole di lungo termine con governance coerente governo attento del rischio di investire sul digitale investire sulla relazione umana e sul nuovo del bottone e di autonomia e responsabilizzazione alle persone dimostrare di avere fiducia e investire in questa leadership diffusa perché poche persone non possono affrontare il futuro molte persone e credo che in questo momento anche il settore medico lo stia dimostrando risolvono i problemi e questo darà soddisfazione a tutti pastore in pochi secondi quattro titoli naturalmente il lavoro su una efficienza industriale non più rinviabile quindi una necessità di re ingegnerizzare i processi in maniera molto più accelerata poi investire sul fiji tale cioè presenza fisica e digitalizzazione per



fornire i prodotti e servizi nella
modalità che ci siamo detti
precedentemente una nuova partnership
con l'ecosistema intendendo per
l'ecosistema ma i fornitori
specializzati il territorio e i nostri
clienti e neppure il link delle nostre
risorse perché devono pressare nuovi
prodotti nuovi servizi nove modalità
evidentemente dobbiamo lavorare affinché
siano messi nelle condizioni migliori
per farlo ma lei sì allora direi due
parole piattaforme e fabbriche
io vorrei lanciare questo messaggio
piattaforme e fabbriche e quindi cosa
vuol dire vuol dire chiaramente lavorare
con i nostri colleghi per prepararli a
questo nuovo scenario punto uno punto due
stare
concentrati sul core business bancario e
continuare la disciplina di lavorare con
partner specializzati per tutto quello
che non è non core
allora arrestate pure in collegamento
con noi intanto io ringrazio nazzareno
gregori mauro pastore giovanni sabatini

flavio valeri e passerei la parola a
massimiliano colangelo il responsabile
financial services per l'italia di
accenture con angelo e allora anche con
la battuta finale le idee sul tavolo per
avvicinare il futuro ad oggi ci sono la
sfida iniziale come diceva ma che alla
fine anticipare il più possibile il
futuro ma voleva un attimo capire con
lei su quali modelli andare stringerci
ancora di più un po sulla diciamo sulla
titolo di questa giornata
sin da allora ringrazio nuovamente the
iole naturalmente tutti gli speaker e
tutte le persone che stanno partecipando
a questo nuovo formato della banking
conference è una nuova sfida anche per
noi cercare di essere interattivi ed
efficaci attraverso questo questo canale
ma io sono molto allineato con tutti i
messaggi che ho sentito finora
sicuramente lo stimolo di mauro
all'inizio che vale diciamo un po per
tutte le industrie quindi in generale
sia per il settore finanziario ma per il



settore anche produttivo e naturalmente sono allineato con molto con molti prende identificati dai nostri dai nostri speaker intanto anche io diciamo vorrei confermare una nota positiva è anche un ringraziamento a i rappresentanti degli industri dell'industria bancaria perché è innegabile il fatto che devo dire anche andando molto al di là delle aspettative l'industria come si dice in gergo ha retto sono giorni ormai di lockdown abbiamo visto che le sollecitazioni incredibili imprevedibili comunque non hanno minato la solidità dell'industry si diceva che effettivamente in due settimane le banche sono riuscite a spostare quantità di persone da presenza fisica sulle filiali o da presenza fisica sugli uffici sui office il remoto toccando francamente delle percentuali molto decisamente considerevoli e dotandole di strumenti a volte anche da bisogna dire la verità naturalmente nessuno era

preparato al cento per cento però quello che si nota è che le banche a partire dal hanno intrapreso un percorso trasformativo e di digitalizzazione e quindi anche nei un verso diciamo una solidità che sebbene non completato non le ha messe in qualche modo di in una situazione di poter reggere e sa di aver costruito del fondamenta su cui anche degli interventi tattici e urgenti si sono rivelati molto molto efficaci naturalmente ditemi se vedete le slide se si girano funziona sì le vediamo le vediamo verranno proposti naturalmente quest'anno diciamo nonostante questa nota positiva sarà molto duro per l'economia in generale naturalmente anche per anche qui vediamo un diciamo un tentativo di previsione che noi abbiamo fatto partendo su dei dati raccolti da alcuni analisti che hanno fatto delle proiezioni sulle prime banche italiane sulle dodici più grandi banche italiano vedete che rispetto alla curva tratteggiata che era

sostanzialmente che rappresentano che rappresentavano le previsioni fatte a febbraio c'è un notevole peggioramento naturalmente queste sono previsioni fatte due giorni fa se io ti avessi fatto vedere quelle di due settimane fa erano ancora diverse quindi la premessa è naturalmente prendete i dati per fare un ragionamento è chiaro che c'è talmente tanta fluidità che questi dati sono naturalmente destinati a cambiare il giorno dopo giorno però vedete una flessione dei ricavi dei circa il sette virgola quattro per cento e una flessione degli utili considerevole no che supera il sessanta per cento d'altro dell'economia abbiamo detto si è fermata risparmio gestito si è fermata o le attività di trading tutte le attività di raccolta naturalmente sono state rallentate e naturalmente questi risultati che vediamo sono anche un po' il risultato delle previsioni basate sulle prime trimestrali che comunque denotano anche un comportamento coscienzioso e cauto di alcune banche

che cominciano naturalmente a fare in previsione degli accantonamenti relativa appunto delle possibili rettifiche del credito la nota positiva è che questa curva a quella che viene chiamata in gergo una vishay cioè una forma a v che in qualche modo presuppone il fatto che immaginando di sta risalendo latina e quindi che il momento peggiore della pandemia in qualche modo sia passato si possa poi riprendere osservato a osservando anche un parziale recupero eppure il balzo tecnico naturalmente questa previsione francamente è legato a diciamo vari scenari possibili gli analisti stanno discutendo molto su quello che potrà essere effettivamente lo scenario macroeconomico noi fiduciosi diciamo ci siamo posizionati su quello più ottimista quindi il quello che ha una forma di v alcuni naturalmente paventano anche scenari diversi dove la contrazione può essere più lunga quindi la forma non più quella di una pupa di una o addirittura



degli scenari dove se la pandemia dovesse riprendere in autunno e quindi dare diciamo un impatto ulteriormente negativo all'economia potrebbe esserci anche una ripresa diciamo della crisi e in qualche modo una ricaduta in ogni caso in questo in questo contesto le banche sono sicuramente in una abbiamo detto in una shape diversa rispetto alla crisi del 2008 sono più solide sono più attrezzate e mentre effettivamente nel duemila otto erano al centro del to be on adesso francamente sono un po' i player dove riposizionare la nostra fiducia per la ripartenza possono essere in qualche modo quello che io chiamo i traghettatori del sistema fuori dalla crisi per cercare in qualche modo che anche la pandemia finanziaria diciamo venga in qualche modo bloccata per fare questo riteniamo che le banche in qualche modo dovranno non pensare diciamo a vento in mente due orizzonti temporali diversi quindi come

la slide suggerisce essere un po' con una visione strabica da una parte dovranno continuare ad implementare quelle che sono delle azioni che hanno già attivato all'inizio del lockdown ma nello stesso tempo naturalmente cominciare a ripensare come ripartire per non tenere bloccata per troppo tempo quella trasformazione che hanno effettivamente già intrapreso dovranno rendere probabilmente per alcuni mesi ancora più strutturali degli interventi che hanno fatto su questi temi qui citati quindi sicurezza ma in sicurezza interna in senso lato perché parliamo di sicurezza delle persone per evitare il contagio e quindi degli impiegati dei clienti dei fornitori ma anche sicurezza per esempio che proteggersi dalla cyber attack che in questi queste settimane comunque sono aumentati dare continuità operativa ricordiamo che le banche improvvisamente hanno cambiato il modello distributivo e coinvolgendo sui canali digitali anche dei segmenti di



clienti che francamente diciamo nessuno avrebbe scommesso fossero responsi se contattati attraverso questi canali abbiamo parlato di empatia scusatemi e di fiducia è un tema centrale ricordiamoci che il cinquantacinque per cento della clientela italiana tra pmi e famiglie hanno dichiarato di non avere risorse economiche che vadano diciamo oltre i sei mesi quindi qui la scommessa è anche contattarli attraverso canale fisico ma anche in remoto con un tono di voce adeguato perché di fronte hanno una clientela stressata non solo da un punto di vista finanziario c'è un tema di presidio del credito su cui le banche dovranno continuare a lavorare sia perché sono tante sia perché dovranno essere in grado di predire gestire in anticipo un possibile deterioramento dei clienti dei crediti in bonis il tutto naturalmente andando a braccetto con quelle che sono

implementando la mole i provvedimenti di agevolazione l'implementazione dei decreti che sta sicuramente e mettendo sotto stress il modello operativo delle banche non scout non nascondiamoci e non scordiamoci il fatto che comunque il provvedimento di sospensione dei pagamenti di mutui e prestiti piuttosto che l'erogazione di crediti con nuove forme di garanzie spesso non sono supportati dalle applicazioni e quindi questo provoca una rifocalizzazione di persone su attività manuali e quindi anche un restyling che le banche hanno dovuto fare in pochissime in pochissimi giorni dicevamo le banche devono riprendere in un frattempo la trasformazione è un po diciamo parlando con i vostri clienti questi giorni anche condividendo un po le esperienze che anche noi no come ha senso stiamo facendo per garantire in qualche modo la continuità e naturalmente su diversi ambiti ai nostri clienti anche le banche in qualche modo



col senno di poi vedendo il fatto che questa pandemia ha fatto crollare tutta una serie di resistenze sia francamente nella manager delle strutture delle banche sia in termini di propensione invece all'utilizzo delle leve digitali e dei clienti di clienti stessi dicono probabilmente dobbiamo ripartire in velocità per attivare nuove leve e quindi per attivare quel nuovo modello operativo il nuovo modello di business che dicevamo prima quali sono le caratteristiche comuni che abbiamo un po raccolto facendo il tiro nostri clienti un po tutte le banche dicono dichiarano di voler essere un po più digitali e in questo caso diciamo la leva digitale viene vista in senso ampio cioè un digitale che deve pervadere in qualche modo tutta la struttura della banca fronte to back chiaramente si inizia dai processi di vendita che devono essere concepiti sin dall'origine modo digitale il concept dei prodotti dei servizi

stessi devono essere ripensati in chiave digitale questo vuol dire che sin dalla progettazione un nuovo servizio un nuovo prodotto deve essere pensato fruibile attraverso i canali digitali data driven più data driven più dati più l'uso mirato e strutturato del dell'informazione anche sono sicuramente l'industry che ha un patrimonio formativo maggiore rispetto a tutti gli altri forse rispetto a tutte le altre industry spesso vengono utilizzate magari in modo poco sinergico tra le diverse funzioni il dato sarà fondamentale e per riprendere un po quel discorso di di finanza di personalizzazione di comprensione di intimacy con il cliente pensate semplicemente cosa potremmo fare adesso se riuscissimo a trovare sinergie tra i dati in mano diciamo al dipartimento crediti con quelle gestite in generale dal dipartimento più commerciale sales magari per prevedere quelle che sono le esigenze di liquidità



di una pmi oppure come ristrutturare un credito naturalmente i dati saranno fondamentali anche per le funzioni centrali immagino la finanza e controllo di gestione perché per creare dei modelli degli algoritmi più sofisticati e per poter modellizzare anche dei fenomeni imprevedibili come quello che stiamo vivendo ci serve serviranno naturalmente più dati e algoritmi ancora più potenti naturalmente un altro tema l'agilità non l'ho sentito citare stesso da nostri annunci sia rappresentanti delle banche anche un po da mauro prima agilità che fa anche secondo me accoppiato col concetto di scalabilità e ho parlato di anti fragilità io diciamo in modo più ingegneristico parlo di robustezza è la stessa lo stesso concetto essere robusto vuol dire sostanzialmente poter prevedere reagire a tutte quelle che sono delle variabili esogene difficilmente prevedibili ma quindi essere robusti nel

termini di controeazione abbiamo visto che questo non è una caratteristica è una sollecitazione che l'industria bancaria deve saper gestire soltanto in caso di pandemia ma il mercato è volatile per definizione da sempre e spesso le banche sono naturalmente chiamate a gestire dei volumi che cambiano e ha quindi allocare risorse in modo agile e in modo scalabile senza spendere cifre ragionate questo vuol dire che in qualche modo la supply chain e la catena del valore della banca deve anch'essa diventare in qualche modo virtualizzabile e scalabile virtualizzabile intendo la diciamo la catena del valore e l'insieme delle risorse che costituiscono una banca risorse per primo people ma non solo people anche naturalmente le risorse tecnologiche quindi in questo caso parlo della capacità di pensare per esempio anche le applicazioni e le infrastrutture in premises piuttosto che in cloud per assicurare la



la scalabilità naturalmente la scalabilità e quindi riaggancio un po un discorso la foto l'amico valeri prima passa per la capacità di non essere soltanto auto referenziale ma essere aperto a un ecosistema di partner ship partner che possono essere gli industriali e quindi in grado di innestare nel modello operativo della banca delle ulteriori capacità che permettono in qualche modo di essere resiliente ma anche molto scalabile e adattativo a quello che è un po il modificarsi degli scenari di mercato è chiaro che se il modello nel modello di supply chain della banca diventa distribuito è aperto anche a partnership sarà fondamentale anche il coordinamento di questo di queste componenti distribuite e quindi la connessione strumenti di connessione di comunicazione e la sicurezza concepita sempre come attributo fondamentale di ogni processo di ogni applicazione si i progetti all'interno della banca sarà un

requisito fondamentale gli ultimi due passi diciamo human human plus ne abbiamo parlato questi industrie forse per definizione l'industry che più si basa su la valorizzazione del capitale umano perché come diceva prima sia l'amico valeri che gregori naturalmente è un tema di trust è un tema di relazione prima di tutto e poi naturalmente di competenza specialistica quindi noi vediamo abbiamo parlato delle leve digitale finora male vedi g tali devono rafforzare lo diciamo la componente umana quindi noi vediamo una componente umana in qualche modo aumenta e dall'intelligenza artificiale la capacità di prevedere la capacità di capire quali sono le esigenze del cliente a proposito di esigenze del cliente e naturalmente la banca deve lavorare per aumentare il trust nei confronti del cliente



noi sappiamo banalmente che c'è ancora un gap per quanto riguarda il trust tra cliente e banca molti clienti quando hanno una difficoltà di carattere finanziario non si rivolgono prima di tutto non si rivolgono a nessuno io cinquanta per cento diciamo non si rivolge a nessuno e non chiede aiuto di questo cinquanta per cento solo il per cento va in banca chiedere aiuto al proprio gestore o al proprio promotore il restante la restante percentuale va ad amici piuttosto che dal commercialista e quant'altro quindi c'è un tema di trust di maggiore trasparenza che comunque la banca deve trasmettere e secondo noi un percorso può essere sicuramente quello che va nell'ottica della rilevanza cioè se si riesce in qualche modo a fare un passo avanti e a customizzare la risposta alle esigenze del cliente a creare una comprensione più profonda ha detto

niente a non mirare soltanto la soddisfazione dell'esigenza puntuale ma magari vedere anche nel lungo termine il progetto che il cliente ha come la banca può aiutarlo dal nostro punto di vista effettivamente la il valore che la banca può portare sicuramente di ordine di grandezza superiore ecco tutta tutto questo diciamo se applicato volendo un po gettando il cuore oltre l'ostacolo azzardando una stima che essendo stima è per definizione sbagliata perché si applicano poi a player mediche non esistono in natura diciamo che l'applicazione di quelle sette leve che abbiamo visto nella tavola precedente potrebbe portare a una riduzione dei costi fino al quindici per cento ea un aumento dei ricavi fino al quattro per cento quali sono i driver nello specifico ma per quanto riguarda i costi sicuramente diciamo vediamo un alleggerimento del modello



distributivo un alleggerimento vuol dire in termini di baseline dei costi sottostante il modello distributivo abbiamo imparato in queste settimane che comunque i canali virtuali sono efficaci lì e quindi sicuramente c'è la possibilità di spingere maggiormente su ripensamento del ruolo della filiale la specializzazione della filiale per le attività di consulenza sicuramente abbiamo parlato anche di renjie nei ring dei processi sentivo il pastore prima citarlo come tema e ma naturalmente anche tutto il tema dell'automazione e l'eliminazione della carta l'evoluzione delle applicazioni al fine che i back office non esistano e back office esistano perché ci sono in generale delle applicazioni che non dialogano e non quadrano nella giusta modalità quindi investendo su l'automazione dei back office sull'evoluzione delle applicazioni e sull'applicazione delle leve digitali

noi vediamo effettivamente la possibilità di ridurre la base costi non ultimo l'esperienza che siamo stati un po' forzati a vivere quella del remote working quindi si citava effettivamente era arrivata anche una domanda è chiaro che se noi riusciamo a passare dalle remote working allo smart working e cioè non solo spostando le attività che prima si facevano in qualche modo in uso in filiale ma ripensando le l'ingegnerizzato le e virtualizzando le nel senso pensandole anche in posti diversi chiara l'efficienza che si può ottenere sulle varie leve immagino le varie spese di funzionamento piuttosto che anche riallestite possono essere sicuramente impattanti lato ricavi e li faccio un po' a quello che accennava ambito tre così mi raccomando in grado di ricordarmi tempo ha ragione sto terminando infatti è nato ricavi di salute mi sono sicuramente quelli accennati da dal dottor gregori prima quindi c'è sicuramente un tema di



maggiore trust con il cliente che comunque aumenta le possibilità di creazione dei valori da parte della banca riduzione dell'attrice shawn e non e aggiungerei che grazie allo smart working stiamo scoprendo contrariamente a quelle che potevano essere le aspettative che se ben organizzato lo smart working ha un effetto positivo anche sulla produttività chiaramente il tutto grazie poi all'automazione la digitalizzazione dei processi manuali che aumentano il tempo a disposizione della gestione del cliente per concludere come gli ole diciamo mi incoraggiava a fare giustamente ripeto un po' quelli che il secondo me devono essere i mantra della ripresa della trasformazione prima di tutto partirei dalla dimensione cliente quindi le banche hanno già fatto tanto hanno sicuramente creato tanti touch point per essere in contatto con il cliente e hanno creato language mentre adesso serve un passo in più

passare dal contatto e quindi dall'engagement al trash e questo vuol dire naturalmente lavorare sulla fiducia a lavorare sulla previsione sulla personalizzazione c'è il tema di human resilienza abbiamo detto la persona è al centro un po' dell'industry però tutte le applicazioni di tutte queste leve digitali di cui abbiamo parlato implicano uno shift culturale importante è anche uno stile di leadership e di managerialità abbastanza diverso pensate a l'implicazione dello smart working al fatto che in qualche modo il luogo l'iter deve restituire alle sue persone la flessibilità di lavorare da posti diversi dell'ufficio e magari anche di gestirsi gli orari in modo autonomo vuol dire fare uno shift culturale dove comunque le performance si misurano su gli obiettivi raggiunti e non tanto sul fatto che io vedo la persona che viene in ufficio e che potenzialmente fa un'attività ma magari combina combina poco sulle



professionali innovative non mi dilungo sicuramente abbiamo detto al centro ci sono le varie le varie leve digitali che secondo me poi alla fine sono sicuramente il mondo degli analytics e il mondo del cloud quelle centrali su cui fare leva e poi non ultimo ma importantissimo il fatto che comunque ormai anche di industry bancaria si deve aprire all'ecosistema trovando partner industriali che possano aiutare la scalabilità sicuramente nei back office e nelle t quindi nel mondo operativo ma anche eventualmente nell'arricchire l'offerta facendo bundling e creando delle varie proposition distintive per il cliente finale qui è un po rilancio il jingle di gregori quando diceva che a questo punto nella banca veramente potrà creare valore e non solo per gli shareholder ma per tutti gli stakeholder quindi prima di tutto per il cliente per la banca altrimenti non ci sarebbe sostenibilità

dell'industry e per tutto il sistema colangelo grazie stanno arrivando un po di domande anche per accenture quindi per colangelo e macchine prendo per ultime volevo però a passare al secondo panel quindi sulla base di quello che è stato detto nella prima tavola gli studi che sono arrivati nei sette leve di cui ci ho parlato e colangelo la previsione fatta anche sui ricavi e costi e con l'applicazione di queste sette leve che potrebbe essere la grande eredità dell'emergenza covid diciannove abbiamo ranieri de marchis chief operating officer di unicredit e liliana fratini passi direttore generale di cibi una sorta di industry utility che riguarda il sistema finanziario de marchis comincio da lei non sono non sono molto galante nei confronti di frattini passi ma mi serve la passi poi per chiudere sui modelli e allora de marchis alla luce di quello che è un po stato detto mi aiuti un po a capire la grande



domanda se il pendolo delle banche tornerà indietro tornerà al punto di partenza e soprattutto voi anche in relazione ai diversi paesi che riflessione e state facendo di tutto grazie per l'invito e buongiorno a tutti allora il pendolo mi chiamano un attimino in prospettiva noi abbiamo avuto come banche con unicredit è ovviamente un cambiamento di lei epocale si parlava prima di tre anni in tre mesi ora se noi guardiamo indietro tre mesi sono giorni quindi noi stiamo vivendo è tra l'altro le stiamo ancora uscendo un'emergenza in cui siamo stati tra virgolette forzati dagli eventi a spostare praticamente il nostro modello operativo chiama qua qualche numero se io guardo solamente all'Italia abbiamo circa . dipendenti che non lavorano nel front ma lavorano a coppi isner nel mid aerobic di questi quattordicimila dipendenti al picco del dell'emergenza impatto due settimane dopo il novantanove

perfetto tra la casa era forse è assolutamente vero che non è smart work in però anche oggi non li gestiamo la banca e la banca funziona con sostanzialmente il novantasette per cento delle persone che lavorano a casa anche strutture che prima erano tradizionalmente fisiche locate negli uffici posti indicati come potevano essere più call centers oggi consente le abbiamo completamente frammentati e memorizzati ripeto a per permettendo alle persone di lavorare da casa quindi il pendolo per chiamarlo in qualche modo si è spostata in maniera repentina drastica veloce adesso la vera domanda è quando si piano piano si ritornerà a all'uscita dall'emergenza e a questa nuova normalità dove questo pendolo troveranno saputo noi abbiamo preso un approccio tra l'altro mi piace della domanda come gruppo in cui ovviamente la nostra stella polare come una tronde un diverso da quello che è



stato detto è stato quello per garantire la sicurezza delle nostre persone dei nostri clienti garantendo il servizio e questa linea guida è stata di fatto implementata dappertutto tutti i paesi in cui opera unica verso degli standard e dei protocolli assolutamente simili a dire quasi identici se non per me per i vari paesi dove alcune regole evidentemente sono diverse ma il cambiamento che la banca e modello operativo della banca nonché modello commerciale della banca diciamo ha dovuto gestire e torno a dire un cambiamento epocale ma che è stato tatticamente gestito perché l'emergenza richiedeva decisioni veloci e implementazioni in pratica tuttavia si è inserito in un percorso strategico se fanno di un intuito il nostro piano di trasporto milan channel che si è concluso che era già un percorso di digitalizzazione maroni dico una cosa se qualcuno avesse messo sul tavolo

adesso spingiamo lo smart working noi lo smart work in prima della crisi era un'opzione di due giorni solo per qualcuno alla settimana e oggi di fatto siamo quasi al contrario se qualcuno in ufficio e eccezione è nona record adesso dobbiamo trovare una maniera di riguardare strutturalmente a questi processi per assicurarne la resilienza sembrava anche di lunghezza la gestione dei rischi operativi perché i nostri modelli erano e i nostri processi erano passate ancora in fase di trasformazione all'interno dei quali noi dobbiamo definire o reinventato senza però perdere l'occasione del balzo in avanti che abbiamo fatto cioè senza di tornare indietro al vecchio modo di operare mi stanno chiedendo stavo leggendo alla domanda sono tutti allineati tutti stanno facendo e dicendo le stesse cose con i ricavi che continuano ad essere in calo per il digitale è questo un po il futuro bancario come si sente di



rispondere de martis digitale contorno a dire questo argomento ha accelerato un processo di trasformazione devo dire anche che pur nella ovviamente nella drammaticità dell'evento che abbiamo vissuto perché non dobbiamo dimenticare sia gli aspetti umani che sociali che questo vento sta sta generando ha creato e sta creando delle opportunità alla banca e al sistema di accelerare quella che è una trasformazione che anche soprattutto di più alta efficacia ed efficienza nei clienti stessi l'adozione dei processi digitali è stata accelerata di necessità virtù in un certo senso ma questo sta creando anche una fiducia né interfacciarsi con la banca attraverso sistemi tecnologici tuttavia dobbiamo chiari che il modello operativo della banca dovrà cambiare sicuramente la fisicità della banca cambia ma non è che cambiano isolamento io sono convinto che questa pandemia sta

cambiando anche i parametri sociali all'interno del quale della banca opera pensiamo alla città pensiamo al trasporto e ai temi di trasporto che oggi si si stanno discutendo e chiaro che il modello di interazione col cliente dovrà cambiare dovrà essere più efficiente e più efficaci in una remota anche se le premi ci rimarranno comunque un punto importante contatto come siete l'anno prima si sposta la visione market sono arrivati a diverse domande che dicevano concentriamoci anche sul reinventing del modello di distribuzione perché cioè considerare la gestione in remoto dei clienti fino a un certo punto no ma attenzione il reinventing significa che il remoto e come possa dire l'emergenza reinventing e la new normal celebra ma questo per i venti si basa su un percorso che già partito la nostra piano di digitalizzazione dei nostri processi digitalizzazione dei nostri prodotti in modo che il cliente se vogliamo utilizzare una parola a



volte abusata la costume experience
cambia notevolmente magari semplificando
e rendendo l'interazione con il cliente
più efficace sarà il modo in cui si
lavorerà domani ma ripete la fisicità
delle brand non sparirà dovrà essere
ridefinita e probabilmente prenderà una
diciamo oggi era primaria domani
diventerà secondaria ma sarà molto più
specializzata anche perché i clienti sia
migliorarono sempre di più a operare in
maniera erotica st le nostre ma anche
dare strumenti tecnologie resilienti da
un punto di vista della della
disponibilità delle tecnologie facile
e sì perché come si è accennato prima
nel momento in cui il sistema diventa
sempre più digitale in termini di
silenzio e sicurezza diventano prima li
vediamo un po al cardine di questo
incontro la sostenibilità del sistema
bancario devo dire che nel calderone di
questa mattina sono stati messi i tanti
elementi sabatini a faceva riferimento
in qualche modo al quadro regolamentare

che sicuramente aiuta si è detto in
qualche modo della liquidità presente
dei tassi neanche a parlarne quindi
diciamo ci sono tanti elementi che poi
possono aiutare a rendere il modello
sostenibile se lei avesse due piatti
della bilancia cosa mi metterebbe su una
cosa mi metterebbe sul lato cosa
potrebbe essere un po la grande sfida
alla difficoltà e cosa invece potrebbe
giocare a favore per voi per la grande
sfida è che la banca opera all'interno
del sistema economico e non è
evidentemente avulsa dallo stesso ma ho
visto con piacere che colangelo faceva
vedere una ripresa a v
io mi auguro che gli sta ripresa sia i
pacchi hubmann se poi l'inter non il mio
posto dei desideri
speriamo per tutti che questa ripresa
evidentemente ci sia una volta che
usciamo da dall'emergenza sono
leggermente un po più pessimista nel
senso che il tempi di impresa saranno
diciamo forse più letti però torno a



dire le cose positive della crisi è che se ne esce a un certo punto importante e trovarci pronti a gestire i nostri clienti in maniera diversa da come di gestivamo prima ma per rendere sostenibile questa diversità significa dover riguardare tutti i processi della barca con gli occhi del cliente e renderli il più possibile digitale facili facilmente fruibili e soprattutto assoluta residenti io credo che questo è il vero challenge del sistema bancario che di fatto aveva cominciato a questo percorso e adesso si trova con un'accelerazione sulla quale deve anche accelerare in modo di lavorare ma anche o di banari fino all'altro ieri perché cento giorni fa era lato ieri notte si parlava nel modello agile ma il modello abile c'era una grande fisicità si mettevano in team insieme fisicamente per fare abbiamo imparato che è possibile avere abilità anche in maniera distribuita e questo semplicemente un esempio e noi dobbiamo

prendere vantaggio di questa crisi per capire quelle che sono le vere elezioni che questa crisi ci ha dato che ci ha forzato in un certo senso ad imparare e fare in modo che questo patrimonio non venga disperso nel momento in cui d'emergenza sparisce ma che viene istituzionalizzato ingegnerizzato in modo da renderlo sostenibile del tech nessun collegamento con noi volevo andare dalla fratini passi e volevo darle subito questa domanda in tema di accelerazione che una delle grandi leve a evidenziate da accenture chiedono vedete possibile anche l'accelerazione verso la creazione di ecosistemi aperti per offrire servizi ai clienti servizi molto specializzati facendo leva su collaborazioni con player specializzati e ovviamente tecnologie l'open banking e questo è un po il futuro secondo lei si ringrazia e buongiorno a tutti anzitutto grazie per per l'invito e un



anzitutto nei consensi fallire virtuale fino a un certo punto perché stanno arrivando tante tante domande anche se virtuale siamo contenti grazie iole allora anzitutto una battuta come industria utility del sistema finanziario italiano noi siamo una società costituita da oltre quattrocento soci ma anche quindi tutte le banche qui presenti oggi sono parte dell'azionariato ma sono anche i clienti di questa società che in oltre venti anni hanno contribuito alla trasformazione e quindi soprattutto la creazione di un ecosistema collaborativo pre competitivo soprattutto su due aspetti da un lato le infrastrutture dall'altro e quindi investimento in infrastrutture non differenzianti e dall'alto sulla creazione di modelli di servizio e di juss cayce proprio nell'interesse di soddisfare la molteplicità di esigenze diverse dei soggetti appartenenti all'ecosistema mi riferisco in particolare al fatto che

negli ultimi due anni particolare il sistema finanziario ci ha dato anche la possibilità di rispondere a dei cambiamenti forti determinati dall'open b ma soprattutto da un quadro normativo che ha posto l'obbligo agli intermediari di dialogare con soggetti entranti e che hanno avuto la possibilità di segmentare la filiera del pagamento quindi questo dialogo oggi è possibile farlo attraverso tecniche di open banking e attraverso nuove modalità di esposizione delle informazioni tramite tecnicamente detto tramite pia e quindi in internet tutto questo lo si poteva fare in tanti modi bene in italia all'ottanta per cento del sistema finanziario ha investito per farlo attraverso un modo che potesse intanto ridurre i costi sulla parte non differenziante dell'oltre quaranta per cento dei costi di sistema quindi una piattaforma che oggi si identifica con silvia globe in qualche modo ha dato una chiara risposta e al consentiva alle oltre banche italiane che oggi sono



pronte a dialogare con i così
tutti soggetti terze parti e in maniera
tempestiva assolutamente coerente con la
normativa e avendo ridotto gli
investimenti proprio per approcciare e
per implementare questo questo obbligo
normativo imposto dalla psd due
ora questo è soltanto il punto di
partenza
noi già stiamo vedendo come le banche
oggi saranno chiamate sono più chiamate
non solo per la sfida del cosib perché
mi consentite anche la banale
considerazione la capacità delle banche
che ha dimostrato in questi novanta giorni
non è il fatto che in questi novanta giorni
si è attrezzata e che era già pronta da
dieci anni
anzi è pronta da sempre il sistema
bancario è il primo uno dei principali
player che in italia è anche nei
contesti internazionali investono
un'infrastruttura sempre per mettere il
cittadino e il proprio cliente al centro
riferendovi e ritornando un attimo alla

trasformazione digitale al colloquio dio
con bechini le banche oggi sono anche la
cinghia di trasformazione del paese
attraverso la soddisfazione delle
esigenze della pubblica amministrazione
la pubblica amministrazione un anno fa
ci è dato una struttura nuova con la
creazione di pago pia oggi le banche
grazie ai propri investimenti e
infrastrutture e piattaforme
collaborative secondo questi nuovi
dialoghi queste nuove tecniche di
dialogo informatico con i piani sono in
grado anche sull'emergenza covid di dare
velocemente da maggio lo saremo
sapremo farlo di dare delle risposte
veloci su informative specifiche come il
ciechi bacio è come poter accreditare i
soldi a coloro che invece ti chiedono
tempestivamente informazioni se io non
conosco come himes esempio le coordinate
bancarie bene nuove infrastrutture nuove
tecnologie nuove piattaforme tutto per
abbattere gli investimenti e dialogare
con pubblica amministrazione con



cittadini anche con imprese in maniera efficiente lo dico la considerazione banale che facevo prima cioè le banche sono da anni pronte e sulla diciamo sul campo dell'investimento nelle infrastrutture faccio questa considerazione perché quando anche le ventiquattro in italia è partito da nel con l'obbligo per tutte le imprese di versare la fede ventiquattro digitale bene questi o questo servizio esisteva e logica collaborativa gestito da attraverso il canale delle marche ma non lo utilizzava nessuno sa con l'obbligo cento per cento alle banche le banche erano pronte già avevano compiuto il loro investimento in infrastrutture e in standard e hanno potuto accompagnare l'evoluzione delle esigenze della pubblica amministrazione creativa e di ozzy ha sì la interrompo mi faccia capire una cosa quando prima colangelo in qualche modo diceva tra le leve il trash della dimensione della fiducia della banca e questa la leva in qualche

modo su cui lei spingerebbe l'acceleratore come banche come le definiva lei che diventano quasi intermediari di servizi per terzi potrebbe essere anche questa un'altra diciamo sfaccettatura allora l'hotel banking e proprio tra il che hanno una settimana e mezza fa cv ha deliberato il suo proprio piano strategico ma questo piano strategico che indirizza alle sfide delle banche oggi le banche nella necessità di valorizzare il proprio ruolo di contatto con il proprio cliente hanno anche la necessità di valorizzare il proprio ruolo di intermediario di nuove infrastrutture le nuove tecnologie abilitano non sa non soltanto il concetto di open banking cioè consentire a soggetti altri soggetti di fruire delle informazioni in pancia della banca ma consentono anche alle stesse banche di riappropriarsi del ruolo di intermediario intermediario di cosa non solo dei tradizionali servizi bancari ma soprattutto di quelli che



sono i servizi di open finance la banca oggi potrà sempre più distribuire con i propri canali digitali i servizi di soggetti terzi list anzi misura e altre tipologie di servizi che non risiedono nella filiera bancaria ma sono attraverso le banche e cognitivi e con i canali delle banche con la sicurezza della banca che si poggia sulla sulla fiducia che nel che la banca ha fortunatamente rispetto ad altri player che la rende ancora una volta distintiva e sulla quale fiducia oggi la banca sta ancora compiendo lo scatto di concorrenza con gli over the top quindi su questi temi la banca oggi può riappropriarsi del ruolo di distributore di servizi riaffermando proprio il ruolo di intermediario lato senso è una domanda che è stata fatta per accenture quindi poi la rivolgerò mi diranno se vogliono rispondere marchio colangelo però la faccio anche a lei se non può essere interessante la digitalizzazione delle relazioni e dei

processi favorisce l'aggressione dell'industry da parte di soggetti esterni e probabilmente meno regolamentati che levano le banche per difendersi le chiedo se secondo lei si ragiona in quest'ottica guardi ovviamente qui c'è un tema che in sostanza è una riflessione che va fatta anche prendendo un po la storia o comunque la iniziale volontà del legislatore europeo nell'introdurre la pena in s'era vista retti perché voleva in qualche modo disciplinare tecniche non troppo trasparenti dello screen scraping ovvero della possibilità di soggetti di inserirsi nella filiera del pagamento senza una trasparenza verso il cliente andando però a disciplinare quindi questo era un po la volontà iniziale del legislatore a nonna disciplinare questo aspetto e quindi rendendo aperto informazione in casa della banca in realtà aperto il forziere della banca e quindi ora qui abbiamo di fronte

da un lato la volontà del legislatore che ha creato il level playing field era dall'altro non vi è una simmetria con altre industrie abbiamo già ascoltato tante volte il cahier de doléance del sistema finanziario anche a livello europeo rappresentare alle istituzioni il fatto che se le banche oggi sono aperte con l'open banking verso terzi player perché altri soggetti a vas andeer le utility non cominciano ad essere attraverso un quadro giuridico ad essere anche loro aperti a mettere a soggetti terzi quindi anche le banche le informazioni nelle loro pance quindi qui la sfida è a livello più ampio cioè andare non soltanto a disciplinare il sistema dello per me chi ma dell'open beta in generale che possono ovviamente interessare industry non solo propriamente mancare quindi ora a questo punto il percorso è iniziato e tracciato aggiungo la concorrenza che si sta delineando attraverso il quadro normativo è

incredibile dalle quattordici di settembre dello scorso anno ci si immaginava una guerra no una guerra di nuovi operatori che chissà quanti milioni di transazioni e chissà quali servizi e chissà quale confluenza nel portar via clienti alle banche potevano determinare al momento questa guerra non è ancora accaduto quindi questa anche uno spunto secondo me interessante da osservare perché fortunatamente ritorniamo nella fiducia che il cliente ripone verso le banche e fiducia grazie alla quale le banche riescono veramente a competere ancora verso gli over the top ecco questo aspetto potrà veramente essere l'elemento differenziante ecco pochi secondi passi quali potrebbero essere i servizi nuovi per il cliente bene cielo ragazzi non ho capito gli ole schou no dicevo chiedono quelli che possono essere servizi nuovi dal forziere delle opportunità chiedono certo potrebbero essere i servizi nuovi che immaginate che potrebbero farle



ovviamente sulla clientela in un'ottica bancaria certamente allora se guardiamo se guardiamo l'esigenza covid prima parlavo immediatamente la messa a disposizione di servizi per la pubblica amministrazione ma è sempre sul lato pubblica amministrazione insomma pago più si sta organizzando attraverso la pio e quindi un accentramento di ventiduemila enti che dovranno dialogare logico informativa con le banche bene uno delle grandi opportunità che le banche avrà con questi sistemi informativi potrebbe ad esempio essere tutta la distribuzione dei certificati della pubblica amministrazione attraverso i canali digitali o ad esempio mutuonline noi oggi abbiamo la possibilità di digitalizzare i processi di erogazione e portabilità dei mutui abbiamo piattaforme pronte va anni e devo dire l'emergenza covid ha posto alla ribalta proprio come andare a virtualizzare il processo quindi alcune

esperienze già ci sono alcuni servizi sono anche assolutamente pronti un altro esempio che ovviamente ritorna nella necessità di creare ecosistema e soprattutto standard di collaborazione di colloquio telematico ma subito per esempio nella modalità di erogazione di questi crediti se gli ecosistemi imprese finanziare la stessa sace le banche non stanno condividendo e quindi dovranno condividere anche i più spese e gli standard aerea è evidente che non si può fare lo scatto ulteriore quindi ovviamente i servizi ce ne sono tanti andiamo anche nella distribuzione dei servizi assicurativi logica e santa ne ha la possibilità di creare dei modelli di scoring di valutazione del cliente la possibilità di creare per oltre i cinque milioni di imprese che utilizzano le fatture elettroniche abbiamo in italia l'unico paese europeo che ha l'obbligo di le opportunità ci sono una bella eva serve però è questo cioè ne servono tante cose ma siamo abbiamo detto un



ecosistema gli ecosistemi per dialogare hanno sempre più bisogno di colloqui telematici condivisi in gergo tecnico si parla di standard di yusuke condivisi perché gli skate soddisfano non solo ovviamente una industria gli stakeholder al tavolo e soprattutto portare a scala una scala che non ha una dimensione domestica domestica ma è una scala europea quindi noi abbiamo ovviamente mentre le gente le esperienze per poter fare una massima chiarissimo allora le faccia prendere poi do la parola colangelo per le conclusioni una domanda che arriva per accenture di temi però se vuole rispondere ma chi o colangelo chiedono in questo mondo che cambia e in una industria che cambia un player come accenture come pensa di cambiare cosa si può rispondere e chi risponde mauro come se volete nato io prego ma allora noi diciamo stiamo sicuramente a fianco dei nostri clienti quindi siamo sicuramente in stiamo disegnando i nuovi

servizi e che stiamo facendo evolvere basandosi anche sulle esigenze naturalmente che il mercato il mercato impone ho sentito spesso citare per esempio la necessità di lavorare sui modelli operativi digitalizzarli ho sentito anche accennare alla possibilità di esternalizzare delle parti infrastruttura piuttosto che di operation diciamo non è un segreto che ha senso ora non fa soltanto consulenza ma si è svuotata molto al mondo al mondo dei servizi quindi sia abbiamo fatto delle operazioni molto importanti in cui abbiamo lavorato con i clienti sul car bout di reparti di modello operativo aiutando poi il cliente finale a riqualificare le persone quindi senza impatti sociali e dall'altra parte naturalmente a lavorare sull'efficienza questo lato costi lato innovazione naturalmente siamo ben felici di aiutarle spingendo un po' il motore di tutta l'innovazione non solo facendo

leva sulle nostre forze italiani ma come
si sa sensor con la forza delle cinquecentomila
dipendenti e dei tantissimi centri di
innovazione ha una capacità di stimolare
di lavorare insieme ai clienti anche su
tutte quelle che sono delle iniziative
volte a creare nuovi servizi ed
aggredire anche nuovi bacini di rever
allora mi faccio ringraziare però anche
ranieri de marchis a di uncredit e
liliana fratini passi di cibi per la
chiusura del panel quindi grazie
col anno direi che ci avviamo alle
conclusioni io volevo ringraziare tutti
coloro che hanno partecipato perché sono
stati tantissimi fatto davvero tanto
fatica molte domande non sono riuscita a
colori e droghe relatori quindi mi scuso
in anticipo
e allora colangelo mi aiuti un po a
tirare le fila mi aiuti a fare un titolo
perché oggi ho scoperto che vi divertite
molto affari i titoli le sintesi quindi
a fare anche un po i giornalisti
fatemelo dire così colangelo ma allora

secondo me abbiamo scoperto di essere
qualcuno ha detto anche quando ho fatto
le domande tutti gli speaker hanno fatto
degli interventi che vanno molto in una
stessa direzione questo secondo me può
essere positivo nel senso
vuol dire che comunque l'industry
bancari ha fatto dei passi avanti per me
il titolo è che le banche saranno
probabilmente l'industry che ci deve
aiutare a traghettare diciamo tutto il
sistema paese fuori da da questa crisi
ha le fondamenta e tutte diciamo è
attrezzata per poterlo fare
e se come ha detto qualcuno non si
ricade nella tentazione di ritornare
indietro e di non sfruttare in qualche
modo l'opportunità che naturalmente
questa crisi negativa per tanti aspetti
ci si presenta sono sicuro che ci
riusciremo
poi all e non so magari vale la pena
anche raccontare come vogliamo
proseguire su queste stelle rispetto a
questa esperienza che abbiamo magari



mandiamo in onda la slide perché queste
ciò che è una cosa certo intervento max
prima che tu parla degli appuntamenti
scusate perchè ho perso per tre minuti da
limits
prego volevo aggiungere alla frattini
passi commento su diciamo gli altri
player
negli ultimi anni si è parlato molto di
fintech di pec sappiamo e abbiamo
parlato chiamato nell'ultima conferenza
è però devo dire anche in questo periodo
che sto lavorando dipendenti
la nazionale coinvolte anche di questi
player i famosi mike's microsoft apple
amazon google cioè sicuramente i big te
che avranno un forte impatto per questa
crescita esponenziale della tecnologia
però quando parliamo di settore bancario
finanziario mancano chiaramente le
competenze mancano i contenuti ma anche
al rapporto col territorio
quindi io penso che sicuramente su
qualcuna attività o goditi tradizionali
ci potrà essere un po di trepidazione ma

alla fine questi fattori di forza delle
banche continuano a essere predominante
e quindi bisogna lavorare sui punti di
forza
bisogna lavorare sui core e sui punti di
forza
questo primo aspetto invece sulla
domanda anche di accenture e so che sta
fatto anche noi siamo stati colpiti
perché abbiamo dovuto reagire molto
sincero in italia oltre diciassettemila
dipendenti e quindi anche noi tutto
remoto in più quello che ci ha colpito è
che alcune unità che sono quelle
preposte e lavorano in grandi centri
coste a dare servizi di business process
outsourcing è anche servizi tecnologiche
di manutenzioni sono state messe in
remoto cento per cento in remoto quindi
con grande capacità di continuità
operativa e di sicurezza quindi sono
un'esperienza anche per noi come per il
settore bancario di affrontare questo
proprio contesto come si diceva appunto
sotto elezioni che ci devono dare forti



segnali per ripensarci lì e per continuare sui nostri punti di topi no era era bene precizarlo quindi anche come è stata gestita l'emergenza per per voi di accenture certo piacere a max magari appuntamenti prossimi così poi volentierissimo allora con angelo tiriamo un po anche abbiamo tirato le fila vediamo anche l'agenda di accenture in sostanza di che cosa si tratta ma le viole se vuoi possiamo farlo due voci diciamo non so se vedete la chiedo la regia quindi se la slide in questo momento è stata proiettata io vedo una serie di appuntamenti che vanno e molto allo yacht e e poi vedo giugno luglio settembre ottobre quindi avete un po riciclati un po un calendario di appuntamenti e così i viola l'obiettivo è quello di creare diciamo una specie di community novi sto facendo leva su a questo punto sui suoi strumenti digitali e sulla situazione che comunque ci impone in qualche modo di lavorare con questi nuovi strumenti

l'idea è di non perdere il contatto e di creare in qualche modo un circolo di persone interessate a dibattere a scambiare esperienze durante questo periodo particolare e soprattutto per poi affrontare insieme i temi della ri partenza quindi il calendario che che viene proiettato di fatto vuole coinvolgere le persone che oggi hanno partecipato e più naturalmente inviteremo altri player altri specialisti per affrontare le tematiche che sono effettivamente state magari accennate oggi ma che verranno trattate anche in modo più diciamo più dettagliato quindi particolare a giugno prevediamo di fare una sessione su tutto il mondo dei crediti e dei rischi e proiettati già nel post diciamo pandemia che qui chiamiamo never normal quindi non più degli who normal perché non sarà più niente normale abbiamo imparato oggi è il tema invece dello human resilienza lo vorremmo affrontare prima del prima della pausa di agosto quindi verso



luglio riprendere poi a settembre con tutto il mondo che afferisce alla rivoluzione tecnologica la necessità di modernizzare come effettivamente questa pandemia ha accelerato alcuni trend trasformativi nella tecnologia tra l'altro a settembre potremo anche condividere con voi un iniziativa che stiamo incubando e che attiveremo appunto a settembre relativa proprio alla creazione di un app specializzato per tutta l'offerta a servizi del fondo per il mondo delle banche delle assicurazioni quindi parleremo anche di questa esperienza e poi chiuderemo ottobre speriamo questa volta almeno con un meeting fisico per poterci salutare di persona e tirare un po le fila di questa di questa kermesse parlando di un tema che è centrale che abbiamo lasciato per ultimo popper che convoglia tutti gli spunti delle precedenti puntate che è quello appunto della banca verso la tour può quindi con accento sul sul trust e che in qualche

modo abbiamo visto deve un po guidare la trasformato la trasformazione della banca perfetto allora il partecipante panel sono stati salutati e ringraziati ringrazio ovviamente mauro macchi e massimiliano colangelo di accenture grazie a tutti per il vostro interesse per la vostra partecipazione chiudiamo così allora l'evento grazie mille ragazze rivederci

Copyright © 2020 Accenture
All rights reserved.

Accenture, its logo, and High
Performance Delivered are
trademarks of Accenture.