

CREDITO E SERVIZI/L'impegno maggiore è quello sulbackstage, dietro le quinte, a supporto di tutte le attività anche quelle in sede

E-banking, riciclaggio e Basilea II la nuova frontiera degli investimenti Ict

La crisi non ha fermato gli investimenti in tecnologia e i più consistenti sono diretti a individuare e fermare frodi e capitali sporchi Oltre 20 milioni di clienti usano sia il canale tradizionale che il web e l'Abi stima vicine ai 7 miliardi le risorse stanziare nel 2009

Di Luigi Dell'Olio

La Repubblica – Affari & Finanza -28 settembre 2009

Continuare a spendere per risparmiare. È la condizione, solo apparentemente contraddittoria, in cui si trovano le banche italiane di fronte all'It. Se, infatti, la crisi impone di ridurre i costi per sopravvivere, l'investimento in informatica è la chiave di volta per automatizzare i processi, rafforzare le barriere contro le frodi e salvaguardare la competitività. «Le soluzioni tecnologiche con cui si interfaccia l'utente sono solo una piccola parte dell'infrastruttura necessaria a una banca online — spiega Mario Mendia, responsabile business development di Tas, softwarehouse specializzata in sicurezza per la monetica e l'e-banking — La maggior parte del lavoro resta dietro le quinte ed è indirizzato principalmente a due obiettivi: prevenire intrusioni e garantire il continuo aggiornamento dei sistemi alla luce delle evoluzioni di mercato». Mendia cita quindi un caso che ha destato scalpore nei mesi scorsi come la truffa a Société Generale condotta da un suo dipendente, il trader Jerome Kerviel. «Una situazione resa possibile da una cattiva gestione delle password interne all'istituto di credito, che ha provocato danni diretti per 4,9 miliardi di euro. Ma nessuno può stimare il danno dovuto al calo di affidabilità per la banca presso il largo pubblico». Il quadro non cambia in Italia. Secondo l'Osservatorio Dipo (Database italiano delle perdite operative), il 40% degli eventi che hanno causato perdite alle banche è imputabile alla voce "Frodi, appropriazione indebita o violazione di leggi di soggetti esterni alla banca".

Secondo stime dell'Abi, il 2008 delle banche italiane si dovrebbe essere chiuso con una spesa in tecnologia del 3% superiore ai 6,5 miliardi del 2007, mentre per l'anno in corso il 65% dei gruppi bancari non prevede di ridurre il proprio budget It. Un discorso che vale per l'intero mercato del credito e a maggior ragione per le banche dirette, «un settore di frontiera — come spiegano dall'Associazione Bancaria— che è obbligato a seguire l'evoluzione informatica per non perdere il treno dell'innovazione ed elevare continuamente gli standard di sicurezza». «Il driver più importante della spesa It è la ricerca del risparmio gestionale, da trasferire poi alla clientela finale», osserva Salvatore Borgese, Vice President di Value Team, unica società italiana di consulenza It presente al Sibos — il più importante evento internazionale per i servizi finanziari—da poco conclusosi a Hong Kong. «Un recente rapporto della Commissione UE ha certificato che i conti correnti italiani sono tra i più cari nell'area (253 euro per un utente tradizionale e 831 euro per un utente più attivo, ndr): una situazione difficile da sostenere in un periodo di crisi — aggiunge Borgese — Da qui la necessità di continuare a investire in It per automatizzare il più possibile i sistemi e trasferire i risparmi agli utenti finali».

Una ricerca di Idc pone l'accento su un altro problema: l'arretratezza delle architetture Ict, ancora poco standardizzate e interoperabili, ha contribuito ad amplificare la crisi recente. Di conseguenza, la ripartenza potrà arrivare solo prestando maggiore attenzione a queste voci.

L'Abi cita tra i settori a più rapida crescita nell'ambito delle banche dirette la strong authentication, insieme di soluzioni che assicura l'accesso all'Internet banking tramite un codice univoco, dinamico e valido per una sola transazione. In sostanza, una password usa e getta generata da un apposito dispositivo crittografico, che consente di incrementare i livelli di sicurezza evitando di dover



memorizzare combinazioni alfanumeriche molto complesse. Gli investimenti in sicurezza diventano sempre più importanti anche perché i clienti delle banche dirette stanno cambiando profilo: non più solo giovani che hanno grande familiarità con le tecnologie - rivela l'ultima indagine Abi-Gfk Eurisko sull'home banking - ma anche over 55 (sono ormai il 16% del totale). «La presenza di sistemi identificativi a più livelli consente di minimizzare i rischi - commenta Daniela Pivato, responsabile sistemi informativi & processi di We-bank, l'Internet Banking della Popolare di Milano - la crisi non ha impattato sul nostro budget per IT, che resta un fattore strategico per garantire la competitività: questa divisione impiega 90 persone, buona parte delle quali concentrate tra sicurezza e innovazione. I nostri specialisti hanno il compito di interpretare l'alert, anche alla luce delle abitudini del cliente, avviando una serie di verifiche incrociate con altri indicatori e con il cliente stesso, attraverso un sms o una telefonata di conferma».

«Le rilevazioni 2008 del Cipa (Conversione interbancaria per i problemi dell'automazione) fissano intorno al 20% di tutti i costi operativi la spesa It delle banche dirette - osserva Luca Boselli, senior manager dell'Information Risk Management di Kpmg - un dato che dovrebbe trovare conferma nell'anno in corso. Non è più tempo di rivoluzioni nel settore, ma gli investimenti sono destinati a seguire i piccoli miglioramenti che la tecnologia consente periodicamente sia sul fronte delle piattaforme, che dalla sicurezza». Con un capitolo relativamente nuovo: «La compliance sta diventando uno dei principali fattori di spesa in ambito It - prosegue l'analista di Kpmg - considerato che le nuove normative sul riciclaggio e Basilea II richiedono interventi continui sulle piattaforme».

Il business Ict è un misto tra applicazioni proprietarie e forniture di softwarehouse specializzate: «Preferiamo gestire internamente i servizi core che richiedono un livello maggiore di personalizzazione, senza escludere la collaborazione dei fornitori per lo sviluppo di attività estemporanee», conclude Pivato.