

Consigli per tutti (e meno costosi) allo sportello-robot

L'utilizzo dell'intelligenza artificiale in banca può rendere più democratica la consulenza finanziaria. Ecco come

di **Patrizia Puliafito**

L'intelligenza artificiale entra in banca e la rivoluziona, modificando il modello operativo e di business. Nell'arco del prossimo triennio il ruolo della filiale sarà completamente diverso e di conseguenza anche il rapporto banca-cliente. Si va verso una completa digitalizzazione dei servizi, ma senza escludere l'uomo. L'obiettivo è duplice: offrire servizi di valore che vanno oltre a quelli strettamente finanziari e ridurre i costi operativi.

Evoluzione

E' quanto emerge nel rapporto annuale sulla tecnologia nel mondo bancario: «Banking Technology Vision



Analisi

Stefano Sperimburgo, managing director e technology lead per Italia, Europa Centrale e Grecia di Accenture Strategy

2017», realizzato da Accenture (società di consulenza globale) che ha tastato il polso a oltre seicento banchieri e ascoltato il parere di accademici e luminari della tecnologia. Le operazioni di base stanno progressivamente passando dal canale fisico a quello digitale e le filiali vengono riprogettate. «La filiale — spiega Stefano Sperimburgo, managing director e technology lead per Italia, Europa Centrale e Grecia di

Accenture Strategy — diventerà il luogo d'incontro tra la componente umana e il digitale, dando vita a una nuova customer experience». Secondo Accenture il 78% dei clienti chiede alla propria filiale un servizio personalizzato. Dunque, la filiale del futuro prevederà luoghi automatizzati per la gestione delle operazioni più semplici e sale di accoglienza destinate al dialogo del cliente con i consulenti.

Una trasformazione giudicata positivamente dal 90% degli intervistati da Accenture, perché dall'intelligenza artificiale si attendono strumenti innovativi per garantire ai clienti servizi più efficienti. «Le soluzioni di intelligenza artificiale — prosegue Sperimburgo — porteranno a una progressiva democratizzazione dei servizi di consulenza specializzata che, finora, per questioni di costi, erano riservati solo al segmento più elevato della clientela e con la robotizzazione potranno essere estesi a tutti».

Oltre a sostituire alcune mansioni standardizzate, riducendo sensibilmente i costi operativi, i robo advisor affiancheranno il consulente, aiutandolo a offrire servizi di maggiore valore e sempre più legati ai bisogni dei clienti. Con che effetti sull'occupazione? «Se da un lato, software sempre più sofisticati saranno impiegati per svolgere mansioni fino a questo momento manuali, dall'altro saranno necessarie competenze altamente specializzate per programmare i robot e tracciare le loro attività immagazzinando dati e informazioni», conclude Sperimburgo.

Il 72% dei banchieri italiani intervistati, però, ritiene che il sistema o non possa ignorare il fenomeno in atto online, dove per individui e imprese si stanno aprendo nuove vie di accesso al capitale di credito e di rischio. Anzi, è convinzione comune che il successo delle istituzioni finanziarie si baserà anche sulla capacità di costruire reti di partner e di ecosistemi con le nuove realtà nate nel web.

Matrimoni

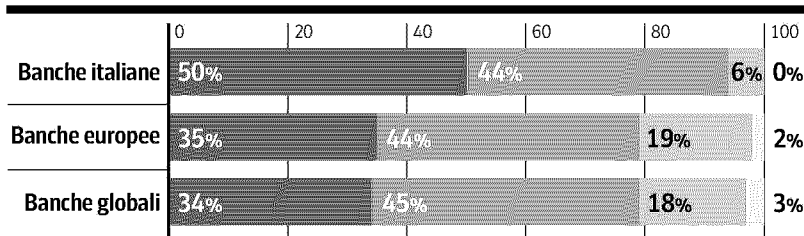
Si tratta delle Fintech, start up che hanno creato efficienti modelli di business, semplificando alcuni processi, come i pagamenti e il credito a costi zero. Un fenomeno che può rappresentare una minaccia per le banche, a meno che non si proceda a un'integrazione, magari attraverso una partnership. La formula che consiglierebbe il CeTif (Centro di ricerca su tecnologia e innovazione dei servizi finanziari dell'Università Cattolica di Milano) che, in collaborazione con IBM, ha preso in esame il fenomeno. In particolare, si stanno raccogliendo dati su un centinaio di start-up che operano nell'area pagamenti e credito. L'obiettivo del CeTif è favorire l'incontro tra le nuove realtà e il sistema bancario, nell'interesse di entrambi. «Perché — spiega Chiara Frigerio segretario generale del CeTif e docente all'Università Cattolica — riteniamo che con i loro modelli di business, molto efficienti, le start up possano contribuire a migliorare la competitività delle banche, mentre per loro la banca rappresenta un buon canale per aumentare i volumi di cui hanno bisogno».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Rivoluzione allo sportello

Indicate quanto siete d'accordo con questa affermazione: l'intelligenza artificiale rivoluzionerà il modo in cui si otterranno informazioni sui clienti e si comunicherà con loro

LEGENDA ■ Completamente d'accordo ■ D'accordo ■ Né d'accordo né in disaccordo ■ Non d'accordo

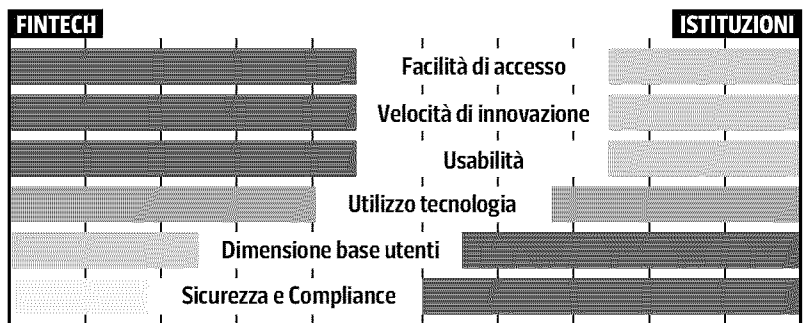


Fonte: Accenture

Trova le differenze

Quali fattori reputi maggiormente distintivi nell'offerta di servizi finanziari da parte di Fintech / Istituzioni Finanziarie

(Scala di valori 0= per nulla distintivo / 5=massimamente distintivo)



Fonte: CeTIF 2016

centimetri

