

Commenti

29

IN PERCENTUALE

Le aziende della Ue che ricorrono a big data e Intelligenza artificiale, secondo la Investment Survey 2023 della European Investment Bank.

Negli Stati Uniti la percentuale è più alta, pari al 35%; il dato conferma il gap tecnologico europeo, dovuto a un ritardo nell'uso di tecnologie trasversali.

# L'impatto del digitale nella relazione tra banca e cliente

## Inclusione finanziaria

Elena Beccalli

**L**a produttività e, quindi, le potenzialità di sviluppo di un'economia dipendono fortemente dal progresso tecnologico. Un aspetto questo rilevante per l'Europa che rispetto agli Stati Uniti presenta ancora un differenziale nella produttività del lavoro attorno a 20 punti percentuali, seppure abbia mostrato un leggero miglioramento negli ultimi dieci anni. Fondamentale è dunque indagare il grado di diffusione e adozione della tecnologia. Si rileva infatti per l'Europa un pericoloso gap tecnologico dovuto a un ritardo nell'uso di tecnologie trasversali – dal digitale all'intelligenza artificiale – piuttosto che alla diversità di specializzazione produttiva come avveniva in passato. La Investment Survey 2023 della European Investment Bank mostra che nel complesso il 70% delle imprese dell'Unione Europea ha utilizzato almeno una tecnologia digitale avanzata, una percentuale inferiore a quella osservata per gli Stati Uniti (73 per cento). Il differenziale si allarga per big data e AI, il 35% delle aziende statunitensi sembra ricorrere a questa tecnologia rispetto al 29% nell'Unione europea (dato questo in contrazione rispetto al 2022). Ne consegue una scarsa attrattiva economica dell'area Ue come evidenziano gli investimenti diretti esteri. Le imprese e i cittadini europei si trovano in una posizione di debolezza con riferimento alle tecnologie trasversali e pertanto con minori capacità di

sfruttarne i vantaggi, così come di proteggersi dai rischi. Elementi di criticità che investono anche i giovani, in particolare italiani, con specifico riferimento all'intelligenza artificiale. Alcune analisi che saranno presentate nel Rapporto giovani 2024 dell'Istituto Toniolo, basate su un'indagine internazionale realizzata con interviste condotte nel 2023 su un campione di 6.003 giovani, indicano evidenti eterogeneità per aree geografiche, con un posizionamento di italiani – rispetto a tedeschi, francesi, spagnoli e britannici – in assoluto inferiore in termini di percezione del rischio, cui si associano una conoscenza e un utilizzo più limitati. Da parte sua il settore finanziario, che da sempre è tra i principali investitori in tecnologia, sta sperimentando una trasformazione digitale, caratterizzata dal ritmo intenso del cambiamento e dalla provenienza esterna delle spinte innovative. Da qui una serie di effetti da non sottovalutare, tra cui il rischio di perdita di contatto con la clientela, specialmente durante le fasi di transizione, la possibile restrizione del mercato, con fasce di clientela maggiormente esposte all'esclusione e l'eventuale contrazione della concorrenza del settore bancario. Innanzitutto, in un contesto in cui il localismo è minacciato dalla digitalizzazione, la questione della prossimità banca-cliente, presupposto naturale del credito di relazione, diviene ancora più sfidante. Sorge in particolare una domanda sulla tenuta del

**GLI UTENTI NON VOGLIONO ESSERE LASCIATI AL FAI DA TE ONLINE MA CHIEDONO L'ASSISTENZA DEGLI OPERATORI BANCARI**



**Il fattore umano.** I vantaggi della prossimità agli sportelli permangono anche nelle province altamente digitalizzate

paradigma convenzionale. Bisogna capire se le nuove tecnologie stiano indebolendo il vantaggio delle banche locali nel concedere prestiti a imprese medio-piccole situate nella stessa area geografica. Uno studio di Beccalli, Rossi e Viola (2023), impiegando un database della Commissione europea sulla copertura della banda larga nelle province italiane, mostra empiricamente che i vantaggi attribuibili alla prossimità permangono anche nelle province altamente digitalizzate. Risulta quindi necessario dare attuazione alla "prossimità a distanza" attraverso un modello di business ibrido capace di contemperare forme di prossimità sia locale sia digitale. Il secondo effetto di cui tener conto è il rischio di esclusione finanziaria che va governato, evitando che le banche spostino sui clienti gli oneri della

digitalizzazione. Per quanto è ormai diffusa la tendenza a recarsi poco in filiale, è altrettanto vero che la clientela non desidera essere lasciata in un "fai da te" sul canale digitale. Al contrario chiede assistenza da parte degli operatori bancari in una forma di affiancamento da remoto in una sorta di «digitale assistito». Si tratta di un modo di contribuire all'inclusione finanziaria, una delle finalità bancarie oggi scolorite a favore di un prevalente orientamento verso strategie di crescita. La sfida, dal forte impatto sociale, è promuovere un percorso di inclusione finanziaria digitale, specie per le fasce di popolazione più fragili, per esempio gli anziani. Il terzo ambito di attenzione riguarda la concorrenza nel settore bancario. Il processo di integrazione della tecnologia da parte delle banche deve essere attentamente gestito per presidiarne gli effetti sulla concorrenza, che si manifesta anche attraverso le concrete possibilità di scelta offerte alla clientela. Se la relazione tra banca e cliente si sviluppa esclusivamente online, emerge la difficoltà di acquisire le informazioni soft necessarie per concedere crediti. Se tutte le banche attive sul mercato, già peraltro in riduzione, adottassero la medesima tecnologia, il rischio sarebbe trovarsi di fatto ad avere un'unica banca che tenderebbe a dare risposte univoche, anche negative, alle esigenze finanziarie dei richiedenti. Si giunge, cioè, al paradosso della banca unica con il medesimo modello operativo per assumere le informazioni sul cliente e per valutarne il merito di credito. Situazione aggravata dalla circostanza che i fornitori di tecnologie trasversali sono dei veri e propri giganti, superando di norma in dimensioni le principali istituzioni bancarie. Dato che nel contesto di determinati servizi esternalizzati è possibile osservare un elevato grado di concentrazione del mercato dei fornitori, la questione della banca unica diventa ancora più rilevante poiché essi potrebbero offrire il medesimo modello di analisi e valutazione alle diverse banche clienti. Ciò aggrava i problemi di concorrenza e pluralità dell'offerta. Va pertanto preservata la biodiversità bancaria, ossia la coesistenza di una pluralità di intermediari per favorire un allargamento della popolazione in rapporto con l'attività finanziaria e un'innovazione nelle tecniche di erogazione senza andare a scapito della concorrenza.

*Presidente Facoltà di Scienze bancarie finanziarie e assicurative, Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*  
L'articolo in pagina è una rielaborazione dell'intervento della presidente all'Assiom Forex

© RIPRODUZIONE RISERVATA

# RISPETTO AGLI ALTRI.

L'ASCOLTO È LA NOSTRA FORZA.  
LE PERSONE FANNO LA DIFFERENZA.  
CON NOI CIÒ CHE SEMBRA DIFFICILE DIVENTA FACILE.





**unoenergy**  
gas • luce • rinnovabili

☎ 800 089 952 | [unoenergy.it](http://unoenergy.it) | [f](#) [in](#) [@](#)

