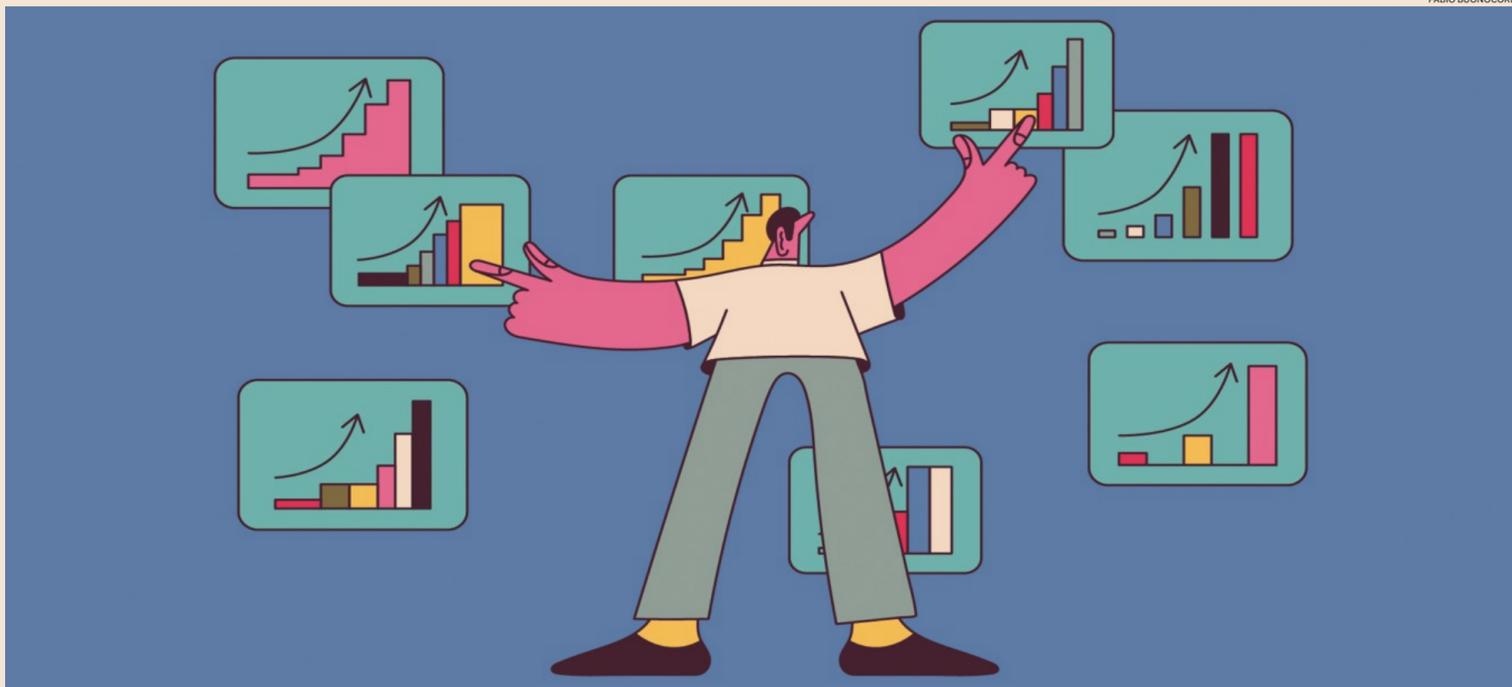


**Dossier**  
Scenari del credito



FABIO BUONOCORE

# Dati e algoritmi con il cliente al centro Così la finanza accelera l'innovazione

**La frontiera.** Al convegno annuale Crif sotto analisi le prospettive per il settore con l'avvento dell'intelligenza artificiale generativa. Per l'open banking aumenta l'utilizzo tra la generazione X e i baby boomer, cresciuti rispettivamente del 4,8% e del 6,5%

Pagina a cura di  
**Gianni Rusconi**

La capacità di elaborazione dell'intelligenza artificiale e una base dati di qualità sono gli ingredienti necessari per fare innovazione nell'industria finanziaria e assicurativa, plasmandone modelli decisionali, processi operativi e strategie. In occasione di Tomorrow Speaks 2024, l'evento organizzato da Crif a Milano (giunto alla sua 14esima edizione) che ha coinvolto oltre 50 top manager e rappresentanti del mondo accademico e delle istituzioni, si è discusso in modo approfondito dell'impatto delle tecnologie digitali sulla relazione fra le aziende di questo settore e la propria clientela (sia retail sia corporate) e sulle soluzioni da adottare per continuare a potenziarla.

Due le indicazioni emerse strettamente interconnesse fra loro: l'importanza di avere dati unici da dare in pasto agli algoritmi di machine learning e modelli predittivi e la ricchezza dei dati che il processo di digitalizzazione progressiva, dall'arrivo del web fino a oggi, ha contribuito

a creare. Con l'avvento dell'intelligenza artificiale generativa, si aprono ora nuove prospettive per il settore finanziario grazie a peculiarità uniche per migliorare l'esperienza del cliente e reingegnerizzare alcuni specifici processi (dalla fase di istruttoria dei finanziamenti alle valutazioni ex post), riducendo il carico di lavoro per l'addetto umano e ottimizzando di conseguenza la gestione delle risorse. «Il settore finanziario - afferma Marco Colombo, managing director finance Italy di Crif - sta attraversando una fase di trasformazione radicale, guidata dall'integrazione di tecnologie avanzate che stanno rivoluzionando l'interazione con i clienti, assicurando maggiore fluidità e personalizzazione ai processi e aumentando al contempo l'efficienza operativa». In Crif, come ha spiegato ancora il manager, l'intelligenza artificiale fa parte della quotidianità lavorativa da almeno 15 anni e se quella tradizionale è alla base di avanzati modelli sviluppati in house per valutare l'affidabilità delle aziende e monitorare il rischio di frodi in transazioni specifiche, oggi l'azienda si sente a pieno titolo uno dei pionieri nell'adozione di quella

generativa. «Siamo fermamente convinti - conclude Colombo - che il connubio tra Ai e dati di alta qualità sia una leva strategica non solo per ottimizzare la gestione del rischio ma anche per anticipare le esigenze di famiglie e imprese, creando nuovo valore attraverso esperienze sempre più customer-centriche».

Tomorrow Speaks 2024 è stata l'occasione per presentare i dati salienti di un'indagine (con un campione rappresentativo di circa 180mila controparti e quasi 240mila conti correnti), che ha messo a fuoco le dinamiche dell'open banking in Italia, analizzando il profilo e le caratteristiche degli utenti, le loro abitudini creditizie e le loro abitudini di pagamento. L'evidenza più importante è la crescita della platea di consumatori digitali che utilizzano soluzioni per la condivisione di dati finanziari: Banca d'Italia stima infatti come il numero di utenti attivi possa raggiungere quota dieci milioni entro il 2025, dal milione conteggiato nel 2022. Il tasso di successo nell'accesso alle informazioni dei propri conti correnti (le cosiddette procedure access to account) rilevato da Crif nel primo semestre del 2024 del-

l'anno è aumentato di 1,7 punti percentuali rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, sfiorando il 50 per cento. Nondimeno, la maggiore fiducia in questa tipologia di servizi è dimostrata anche dal progressivo aumento della partecipazione della clientela meno giovane, e nella fattispecie gli appartenenti alla Generazione X e i baby boomer, cresciuti rispettivamente del 4,8% e del 6,5% da gennaio a giugno di quest'anno. A un salto in avanti della popolazione più anziana, corrisponde inoltre un incremento nella distribuzione delle

classi di reddito più alte, mentre supera la doppia cifra (il 15%) l'espansione degli utenti già titolari di una linea di finanziamento e attivi sul mercato creditizio.

Un fenomeno in netta ascesa, dunque, seppur a ritmi inferiori rispetto a mercati più maturi come il Regno Unito. E c'è un'ulteriore aspetto che ne influenzerà l'ulteriore evoluzione: a partire dal 2025, infatti, con la versione finale del protocollo europeo Fida (Financial data access), che prevede l'accesso regolamentato per tutti i servizi finanziari, si entrerà nell'era dell'open finance. La sua implementazione, come ha sottolineato Antonio Deledda, executive director di Crif, «dovrà affrontare le stesse sfide che hanno in parte frenato la diffusione dell'open banking. Penso in particolare alla necessità di garantire la sicurezza e la privacy dei dati, di definire standard comuni a livello nazionale e internazionale e di gestire i rischi associati all'aumento della concorrenza, sfide che però rappresentano anche l'opportunità per creare un ecosistema finanziario più sicuro, trasparente e competitivo».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**Marco Colombo (Crif): l'implementazione dell'AI consente di anticipare le esigenze di famiglie e imprese**

## Benefici diffusi dal credito alla gestione del rischio

**Buone pratiche**  
I piani delle aziende

Non è solo teorica e di prospettiva la rivoluzione che le nuove tecnologie e l'utilizzo intelligente dei dati stanno progressivamente portando dentro il mondo finanziario ed assicurativo. E le aziende che hanno partecipato al Tomorrow Speaks 2024 ne sono una dimostrazione evidente. Maurizio Talarico, head of branch and head of lending Italy di Revolut, una delle principali realtà attive in Italia nel campo dei pagamenti digitali, ha spiegato in proposito come le capacità di sofisticati algoritmi di intelligenza artificiale consentano di monitorare la sostenibilità del credito e di gestire, in modo particolare, anche cluster di clientela dedicati. La

soluzione messa in campo, nello specifico, prevede l'utilizzo del patrimonio informativo dei dati Eurisc per la fase di valutazione dei prestiti personali erogati online e l'integrazione nativa del processo di collection via app. È destinato alle Pmi, invece, il progetto presentato da Alberto Bianchini, responsabile marketing strategico & customer analytics di Credem, che verte sull'adozione di una piattaforma di marketing intelligence per la ricerca di imprese cui offrire credito: per ottimizzare e velocizzare il processo entrano infatti in gioco motori di intelligenza artificiale che permettono di individuare in tempo reale le aziende in target tramite l'analisi semantica delle informazioni presenti nel web, sui social e fra le fonti ufficiali.

Sulle piccole e medie imprese lavora importante istituto di credito ita-

liano quale Banco Bpm. Come ha confermato Piero Cimini, responsabile risk control, la direzione intrapresa dalla società è quella di sfruttare le funzionalità dell'intelligenza artificiale generativa e tecniche di text mining e natural language processing per analizzare, interpretare e valorizzare al meglio le note inserite dai propri gestori all'interno dell'applicativo Pef, con l'obiettivo ultimo di velocizzare i controlli di secondo livello.

Un altro tema molto sentito oggi è sicuramente quello relativo agli indicatori Esg (environmental social governance). Axa Italia, come ha spiegato Lorenzo Missaglia, direttore, head of commercial lines della compagnia, ha sviluppato in proposito un innovativo sistema di scoring, basato su intelligenza artificiale, per promuovere la sostenibilità delle imprese clienti. L'inte-

grazione dei criteri Esg nella valutazione granulare del rischio di credito è stato un obiettivo raggiunto anche da Cassa centrale banca. Jason Kessler, Cro del Gruppo, ha illustrato infatti come la possibilità di accedere, all'interno di un data lake dedicato, a metadati estremamente precisi a livello geo-settoriale e l'impiego dell'AI abbiano portato a un sensibile miglioramento della correlazione tra credit risk e

fattori Esg per qualsiasi tipologia di dimensione di impresa.

Conoscere meglio i propri clienti è oggi un'esigenza strategica per tutti gli operatori del mondo finanziario e va proprio in questa direzione il progetto per lo sviluppo della customer base del portafoglio Pmi e consumer avviato da Bnl Bnp Paribas. Il progetto in questione prende in considerazione aspetti di business, rischio e affordability e utilizza l'intelligenza artificiale per valorizzare i patrimoni informativi della banca. Lorenzo Barbieri, head of sales Planning Crm & credit asset quality Bnl, ha sottolineato come, a otto mesi dal go live, la soluzione implementata abbia permesso di arricchire le strategie di gestione della clientela, migliorando anche la tempestività di azione per la gestione delle variazioni relative alla posizione del cliente.

**Le imprese mettono in campo soluzioni per velocizzare i controlli o allargare la propria clientela**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**I numeri**

10 mln

**L'open banking**  
Secondo le previsioni della Banca d'Italia, entro il 2025 saranno circa dieci milioni gli italiani che utilizzeranno regolarmente soluzioni e servizi digitali per la condivisione di dati finanziari. Un dato in forte crescita se si considera che nel 2022 erano appena un milione. Il più recente Market Outlook di Crif rileva anche un'evoluzione interessante: nel 2024, l'analisi del profilo di rischio dei consumatori digitali che adottano l'open banking mostra uno spostamento significativo verso profili con minor rischio finanziario.

49,2%

**L'access to account**  
Il successo nell'accesso ai dati dei conti correnti da parte dei consumatori italiani è aumentato di 1,7 punti percentuali nel primo semestre del 2024, rispetto allo stesso periodo del 2023. La percentuale di utenti che ha avviato procedure di "access to account" è quindi salita dal 47,5% del primo semestre 2023 al 49,2% nello stesso periodo di quest'anno. Dal 2025, con l'introduzione del regolamento europeo Fida nella sua versione definitiva, entreranno ufficialmente nell'era dell'open finance. Questo nuovo scenario aprirà la strada a una condivisione ancora più ampia e completa di dati, prodotti e servizi bancari attraverso API, includendo settori come credito, mutui, risparmi, pensioni, tasse, assicurazioni e investimenti.

+6,5%

**Boomer in crescita**  
Gli italiani stanno mostrando una fiducia sempre maggiore verso l'open banking, con una tendenza particolarmente evidente nelle generazioni più anziane. In dettaglio, il numero di utenti della generazione X e dei baby boomer che hanno adottato servizi bancari aperti è cresciuto rispettivamente di 4,8 e 6,5 punti percentuali nel primo semestre del 2024, dimostrando come anche le diverse fasce d'età, dai più giovani ai meno giovani, stiano abbracciando sempre di più queste soluzioni innovative.

+15%

**Utenti active to credit**  
Con l'aumento della popolazione più anziana si osserva anche una crescita nella distribuzione delle classi di reddito più elevate, accompagnata da una diminuzione dell'incidenza di coloro che percepiscono meno di mille euro al mese. Il rapporto Crif evidenzia inoltre un incremento significativo, pari a 15 punti percentuali, del numero di utenti "active to credit", cioè coloro che sono già titolari di una linea di finanziamento e che partecipano attivamente al mercato del credito.