

ASSOCIAZIONE BANCARIA ITALIANA

VI CONVENTION ANNUALE

## **E-Banking**

### **Nuovi scenari e nuove strategie per le banche italiane**

Intervento del Direttore Generale della Banca d'Italia

Vincenzo Desario

Sorrento, 17 ottobre 2000

## SOMMARIO

1. Premessa .....	5
2. Nuove tecnologie e attività bancaria .....	6
3. E-banking: la situazione in Italia .....	8
4. I rischi .....	10
5. Le iniziative delle autorità di vigilanza estere .....	13
6. Le direttive comunitarie.....	16
7. Gli indirizzi di vigilanza .....	18
8. Conclusioni .....	21

## 1. Premessa

L'*electronic banking*, il cui snodo cruciale è rappresentato dalla rete Internet, costituisce oggi uno dei più rilevanti fattori di cambiamento.

Le nuove tecnologie incidono sui processi produttivi, sulla gamma dei prodotti, sui meccanismi distributivi, sugli assetti organizzativi degli intermediari. Ampia è l'area delle connessioni tra attività finanziaria e servizi collegati al commercio elettronico.

L'organo di Vigilanza è fortemente interessato all'evoluzione in corso; partecipa nelle diverse sedi alle riflessioni sull'argomento; asseconda e incoraggia l'innovazione nel sistema finanziario; analizza i fattori di rischio derivanti dall'impiego di nuove tecnologie; adatta il quadro regolamentare per un corretto utilizzo delle opportunità offerte dalla tecnologia dell'informazione e della comunicazione. Su questi temi la Banca d'Italia ha condotto iniziative di ricerca e promosso incontri con gli operatori.

In questa sede svilupperò alcune considerazioni sul rapporto tra innovazione tecnologica e attività bancaria e sulla diffusione dell'*e-banking* in Italia; analizzerò i principali rischi per gli intermediari finanziari nel contesto della *new-economy*; accennerò alle prime iniziative assunte dagli organismi di supervisione esteri e ai lavori condotti in sede comunitaria; mi soffermerò infine sugli indirizzi di vigilanza seguiti dalla Banca d'Italia.

## 2. Nuove tecnologie e attività bancaria

Già agli inizi degli anni '90 il rapporto tra innovazione tecnologica e attività bancaria induceva a riflettere sul fenomeno della così detta “banca virtuale”, intesa come intermediario che offre prodotti e servizi finanziari attraverso canali distributivi che prescindono dal contatto personale con il cliente.

A tale fenomeno erano riconducibili, sino a pochi anni fa, esclusivamente il *phone banking* e il *remote banking*; quest'ultimo, pur utilizzando la rete telematica, si basa su un sistema privato di comunicazione che dà luogo a rapporti bilaterali banca-famiglia (*home banking*) o banca-impresa (*corporate banking*).

Oggi, il concetto di “banca virtuale” si è esteso; tende a identificarsi con un intermediario che propone la propria offerta attraverso la Rete. Internet è in grado di fornire un supporto alla totalità dei flussi di informazione e di comunicazione, interni ed esterni all'azienda bancaria.

La “rete delle reti” si va configurando, da un lato, come opzione strategica dei sistemi informativi aziendali per le procedure applicative delle diverse attività; dall'altro, come sistema di distribuzione di servizi potenzialmente rivolti alla generalità del pubblico.

Le banche utilizzano Internet secondo livelli crescenti di complessità organizzativa e di investimenti finanziari. Possono avvalersene:

- per pubblicizzare l'offerta di servizi finanziari;
- per fornire ai clienti informazioni sullo stato e la movimentazione dei conti, sulle condizioni contrattuali, ecc.;
- per collocare i prodotti bancari, trasferendo in rete le fasi del perfezionamento dei contratti e dell'esecuzione delle transazioni;

- per realizzare infrastrutture per il commercio elettronico e per gestire servizi tecnologici per conto terzi;
- per partecipare a iniziative di commercio elettronico, sulla base di accordi di collaborazione con partner specializzati; per promuovere la vendita di prodotti di altre imprese, industriali e commerciali, associandovi servizi ausiliari, finanziari e di pagamento.

Si profilano due opzioni: considerare l'*Internet banking* come potenziamento dell'apparato distributivo esistente ovvero assegnargli un ruolo centrale nelle strategie di mercato e nel modello organizzativo della banca. Tendenzialmente esse riflettono un diverso approccio alle opportunità offerte dai nuovi canali distributivi: uno, più "difensivo", punta a consolidare e ampliare i rapporti con la clientela già servita; l'altro, più "aggressivo" dal punto di vista commerciale, è maggiormente orientato alla penetrazione in nuovi bacini di utenza.

L'adesione alle logiche dell'*e-banking* – più agevole per le banche di recente costituzione, non condizionate da problemi di compatibilità con infrastrutture preesistenti e investimenti già sostenuti – esige una valutazione rigorosa e approfondita; può consentire l'acquisizione di significative quote di mercato, ma può esporre la banca a rischi particolarmente insidiosi.

Investimenti di ammontare elevato non garantiscono il raggiungimento degli obiettivi programmati in termini di crescita, efficienza e redditività; la rapidità dell'innovazione tecnologica rende alta la probabilità dell'obsolescenza delle strutture tecniche.

L'impiego delle nuove tecnologie abbatte i costi di transazione, accresce la mobilità della clientela, favorisce la concorrenza tra le banche e tra queste e gli altri operatori.

Gli intermediari bancari si trovano a competere con imprese provenienti dall'area delle telecomunicazioni e del *software*. Esse sono dotate di ampie basi di clientela e di competenze specialistiche. Sono capaci di insidiare spazi di mercato dominati dalle banche, sviluppando nuovi prodotti, anche di natura finanziaria, come le carte prepagate. È un insieme di imprese, caratterizzate da logiche economiche differenti, con le quali possono nondimeno ricercarsi forme di cooperazione per cogliere i vantaggi connessi con le sinergie e le economie derivanti dall'allargamento del mercato.

La competizione all'interno del sistema bancario può svilupparsi sulla qualità dei servizi, sulla differenziazione e innovazione dei prodotti, sulla trasparenza delle condizioni contrattuali, sui livelli di sicurezza tecnica, nella stessa scelta delle alleanze con soggetti specializzati nel settore della nuova tecnologia. Il terreno di confronto è costituito dal grado di "soddisfazione" della clientela.

Il rapporto tra banca e utente di servizi finanziari è fortemente influenzato dalle nuove tecnologie: il cliente *on-line* è in genere più informato e attivo; si trova nelle migliori condizioni per confrontare prezzi e qualità del servizio, per scegliere le combinazioni più favorevoli. Il rapporto contrattuale diviene più equilibrato; può ridursi la rilevanza della conoscenza personale e della consuetudine di relazioni tra banca e cliente.

### **3. E-banking: la situazione in Italia**

Il settore bancario e finanziario è particolarmente interessato all'utilizzo delle nuove tecnologie; l'immaterialità dei prodotti ben si coniuga con la *new economy*, caratterizzata dalla centralità degli strumenti per la raccolta, il trattamento e la distribuzione delle informazioni.

Il mondo bancario tradizionale e quello della *e-finance* muovono da culture diverse. Nel primo, le strategie sono in prevalenza orientate al medio-lungo termine; le competenze sono predeterminate e di tipo omogeneo; l'organizzazione si basa su assetti ben definiti. Strategie di breve periodo, competenze specialistiche e organizzazione flessibile contraddistinguono il secondo.

Lo scenario che si va delineando risulta articolato, ricco di opportunità, ma anche di rischi.

In Italia lo sviluppo di prodotti e servizi bancari *on-line* è piuttosto recente; i dati disponibili <sup>1</sup> segnalano un fenomeno ancora nella fase iniziale, di studio e sperimentazione delle soluzioni, con realizzazioni significative in alcuni segmenti di operatività.

Il ritardo rispetto ai paesi più avanzati può essere ascritto anche a fattori di tipo esogeno, quali la minore diffusione dei collegamenti Internet presso le famiglie e, più in generale, una minore cultura informatica degli intermediari e della clientela.

Il processo si presenta comunque in forte crescita: secondo alcune stime <sup>2</sup> il numero dei clienti *on-line* rispetto al totale degli utenti di servizi bancari, che all'inizio di quest'anno era inferiore all'1 per cento, alla fine del 2000 dovrebbe attestarsi intorno al 3 per cento; nel 2003 raggiungerebbe il 16 per cento, pari a circa 7 milioni di clienti bancari in rete.

I modelli organizzativi per l'*Internet banking* prescelti dalle banche italiane risultano diversi in relazione sia ai progetti di sviluppo pianificati, sia ai vincoli posti dallo stato dell'automazione aziendale.

Indipendentemente dal sentiero imboccato per l'introduzione delle nuove tecnologie, lo sviluppo dell'economia della Rete offre al sistema bancario

un'occasione irripetibile per mettere a frutto il ragguardevole patrimonio informativo accumulato attraverso le relazioni di affari con la clientela.

Anche nella Rete nessuno può vendere e acquistare prodotti senza utilizzare il sistema dei pagamenti. Questo aspetto costituisce un indubbio vantaggio competitivo per gli intermediari bancari. Per consolidarlo occorre tuttavia ripensare i sistemi informativi, adeguare i modelli di formazione e di gestione delle risorse umane, innalzare i livelli di qualità e sicurezza dei pagamenti riducendone i costi per gli utenti.

#### **4. I rischi**

Una questione che sovente si pone è se l'attività di *e-banking* generi o meno “nuovi” rischi.

È mio convincimento che l'offerta di prodotti e servizi finanziari ad alto contenuto tecnologico, più che creare “nuovi” rischi, modifica il profilo di quelli tipici dell'azienda bancaria per effetto della rapidità con cui si manifestano, della amplificazione delle conseguenze, della maggiore complessità di gestione. I rischi dell'*e-banking*, sinteticamente definibili *Internet risk*, si differenziano da quelli già censiti e disciplinati non tanto per *natura* quanto per *grado*.

L'utilizzo della Rete può rendere più problematica la valutazione del merito creditizio degli affidati con possibili effetti di aggravamento del *rischio di credito*.

Sotto altro profilo, l'erogazione di finanziamenti a favore di imprese della *new economy* richiede specifiche professionalità e accurate procedure di scrutinio del merito creditizio al fine di valutare correttamente progetti fondati su aspettative di difficile interpretazione, in settori caratterizzati da alta variabilità reddituale e da rapida obsolescenza tecnologica. Sono significative, a tale riguardo, le recenti



notizie in ordine a situazioni di crisi riguardanti società di rilievo, attive nell'*e-business*<sup>3</sup>.

La globalizzazione dei mercati finanziari favorita dall'evoluzione delle tecnologie informatiche, l'operatività in aree geografiche non sempre sufficientemente presidiate, la maggiore facilità di eseguire operazioni in valuta, sono i fattori che possono accrescere i *rischi di mercato e di cambio*.

Il grado di competitività, che connota i settori della nuova economia, e la volatilità dei depositi e degli impieghi, che deriva dalla maggiore "sensibilità" della clientela ai prezzi e alla qualità dei servizi, possono ripercuotersi sui *rischi di tasso di interesse e di liquidità*.

Nel modello organizzativo dell'*e-finance* la forte integrazione tra tecnologia e attività bancaria rende centrale, e perciò meritevole della più attenta valutazione, l'area dei cosiddetti *altri rischi: strategici, operativi, di outsourcing, di reputazione*.

L'attivazione di canali distributivi innovativi, l'ingresso in nuovi mercati, la partecipazione a iniziative di *e-commerce* presuppongono nel *management* conoscenze e capacità di governo della variabile tecnologica per fronteggiare efficacemente il *rischio strategico* connesso con l'entità degli investimenti richiesti; per confrontarsi in condizioni di parità con i partner di matrice industriale.

Può rivelarsi necessario ricorrere a figure professionali nuove, a volte lontane dalle esperienze tradizionalmente presenti nel mondo bancario.

Il maggiore contenuto tecnologico dei prodotti e le innovazioni organizzative che ne conseguono, richiamano a una più intensa considerazione dei *rischi operativi* determinati da inefficienze delle procedure, inadeguatezza dei controlli,

carenze nella struttura organizzativa, possibilità di frodi, insufficiente conoscenza del regime giuridico dei rapporti.

La frammentazione della catena del valore, in particolare la separazione delle fasi di produzione da quelle distributive, favorita da Internet, amplia e pone in termini nuovi il ricorso all'*outsourcing*. La scelta di affidare a terzi la gestione di segmenti dell'operatività deve tuttavia accompagnarsi alla capacità di governare le funzioni decentrate, di fronteggiare il rischio insito nella scissione tra responsabilità – che rimangono in capo ai vertici aziendali – e conduzione esterna dell'attività.

Gli stessi fattori di potenziale successo dell'*e-banking*, quali la comparabilità della qualità dei servizi, la semplificazione del processo produttivo e i ridotti intervalli di tempo tra progettazione ed esecuzione, possono, se non correttamente gestiti, comportare una crescita repentina del *rischio di reputazione*, con possibili ripercussioni sugli equilibri economici della banca.

Va considerato altresì l'impatto delle tecnologie informatiche sui *sistemi di regolamento* delle transazioni monetarie e degli strumenti finanziari, che consente di ridurre tempi e costi di trasmissione e regolamento degli ordini, di ampliare le tipologie delle transazioni trattabili, di abbattere le barriere geografiche.

Nel contempo, diverse problematiche, soprattutto in termini di sicurezza, sono emerse dall'utilizzo sulla rete di strumenti, quali le carte di credito, nati e sviluppatisi nel tradizionale contesto operativo.

Si pone l'esigenza di prevenire il rischio che l'utilizzo di Internet possa agevolare le tecniche di *riciclaggio* oppure dare luogo a nuove forme di reimpiego di fondi di provenienza illecita.

## 5. Le iniziative delle autorità di vigilanza estere

Le iniziative assunte dalle autorità di vigilanza dei principali paesi non fanno emergere una tendenza a modificare i principi fondamentali della vigilanza, in tema sia di comportamento (trasparenza, regole di condotta, sollecitazione all'investimento), sia di gestione dei rischi finanziari e operativi da parte degli intermediari.

E' questo l'orientamento che può trarsi dall'affermazione, contenuta nel rapporto della Organizzazione internazionale delle commissioni per i valori mobiliari (IOSCO), secondo la quale "i principi fondamentali della regolamentazione ... non si modificano a seconda del mezzo di comunicazione"<sup>4</sup>.

Nella stessa linea si colloca il concetto espresso dalle autorità britanniche le quali sono orientate a un tipo di vigilanza "*technology neutral*", che non modifica i criteri essenziali della disciplina di riferimento a seconda della tecnologia utilizzata dalle imprese vigilate.

Anche nella prospettiva di lasciare inalterati i principi della regolamentazione, appare tuttavia necessario un complesso lavoro di rilettura che tenga conto delle peculiarità delle iniziative avviate su Internet dalle banche e dalle imprese di investimento.

Le indicazioni delle autorità di controllo sul mercato dei valori mobiliari hanno riguardato, in particolare, gli aspetti attinenti alle comunicazioni tra società che emettono valori mobiliari, intermediari, investitori.

Gli organi di vigilanza bancaria si sono soffermati sui profili di stabilità degli intermediari; sull'analisi dei possibili rischi finanziari e operativi generati dall'attività su Internet.

Le autorità hanno approfondito tre temi:

a) *Ambito di competenza delle autorità nazionali.* L'attività bancaria e finanziaria prestata *cross-border*, attraverso un sito Internet, presenta due aspetti che possono apparire divergenti e devono essere conciliati. Se, da un lato, i siti Internet sono apparentemente passivi poiché l'accesso si realizza su iniziativa degli utenti della rete, dall'altro, possono essere estremamente efficaci nell'attrarre la clientela di un altro paese, attraverso campagne pubblicitarie mirate.

La questione dell'apparente passività dei siti delle banche estere è stata affrontata dalla IOSCO nel rapporto del 1998; in esso si afferma il principio che, se l'offerta di una impresa estera presentata sul sito ha "effetti significativi" sui mercati o sui residenti di un dato paese ai quali è destinata, le autorità di quest'ultimo possono imporre obblighi regolamentari <sup>5</sup>. La IOSCO ha elaborato anche una lista non esaustiva di criteri su cui basare la competenza regolamentare: uso della lingua del paese, disponibilità effettiva ad accettare controparti nel paese, sollecitazione attraverso la posta elettronica.

Le *securities commissions* dei principali paesi, tra le quali la CONSOB <sup>6</sup>, hanno adottato i criteri formulati dalla IOSCO <sup>7</sup>.

L'impostazione basata sulla destinazione delle informazioni contenute nel sito e sulla disponibilità ad acquisire clientela in un determinato paese è stata seguita anche da alcune autorità di vigilanza bancaria <sup>8</sup>.

La destinazione delle informazioni contenute nel sito costituisce lo schema concettuale di riferimento per la soluzione dei problemi di giurisdizione con i paesi che non fanno parte dell'Unione Europea. La prestazione *cross-border* di servizi bancari e finanziari su Internet è disciplinata all'interno del mercato unico europeo dalla direttiva sul commercio elettronico.

b) *Analisi e controllo dei rischi.* Le autorità di vigilanza bancaria degli Stati Uniti sono state tra le prime ad avviare, nel 1998 e nel 1999, un'analisi dei rischi

connessi con l'attività su Internet, nel quadro dei principi generali in tema di definizione delle strategie e dei controlli interni <sup>9</sup>. In particolare, il *Comptroller of the Currency* ha sollecitato le banche a predisporre procedure analitiche e rigorose per l'identificazione, la misurazione e il controllo dei rischi. Il livello di rischio delle attività su Internet deve essere coerente con la complessiva esposizione al rischio della banca e con le sue capacità di controllo. Il consiglio di amministrazione deve esaminare e approvare i progetti relativi alle iniziative su Internet; verificare che la tecnologia e i prodotti siano in linea con le strategie della banca.

Le autorità del Belgio hanno emanato raccomandazioni incentrate sugli aspetti strategici e organizzativi e sui controlli interni. Il consiglio di amministrazione è chiamato a definire il progetto complessivo delle attività su Internet, pianificando tipi di servizi, volumi di affari e obiettivi di reddito; ad approfondire i fattori di rischio; a determinare i diversi livelli di controllo.

Muovendosi nella stessa direzione, la bozza di Libro Bianco della *Banque de France* e della *Commission Bancaire* prevede che il consiglio di amministrazione approvi anche un documento sulle misure di sicurezza applicate all'ambiente informatico Internet; che il responsabile dei controlli interni abbia espliciti e ampi poteri sulle questioni attinenti alla sicurezza delle operazioni <sup>10</sup>.

Il gruppo di lavoro "*on electronic banking*" costituito dal Comitato di Basilea per la vigilanza bancaria ha a sua volta elaborato un *discussion paper* dedicato al controllo delle attività su Internet <sup>11</sup>. Il documento ne analizza i rischi caratteristici - strategici, di reputazione, operativi e di *outsourcing* - e sottolinea la necessità di predisporre procedure accurate per la loro gestione, sotto la responsabilità del consiglio di amministrazione e dell'alta dirigenza della banca.

c) *Sicurezza delle operazioni svolte su Internet*. La questione investe molteplici aspetti: assicurare un adeguato livello di sicurezza e riservatezza dei rapporti con la clientela; garantire l'integrità delle informazioni trasmesse; impedire accessi non autorizzati; integrare l'*Internet banking* nel sistema informativo preesistente. I problemi di sicurezza assumono importanza tale da poter essere iscritti tra i rischi operativi, come rischi tecnologici, che la funzione di *risk management* dovrebbe espressamente considerare. In questa direzione si pongono le raccomandazioni emanate sia dalla *Federal Deposit Insurance Corporation*<sup>12</sup> sia dalla Banca centrale del Giappone<sup>13</sup>.

## 6. Le direttive comunitarie

L'offerta *cross-border* di servizi bancari e finanziari su Internet può rientrare nel concetto generale di libera prestazione di servizi in uno Stato estero.

Per questa forma di attività, banche e imprese di investimento sono sottoposte alla vigilanza prudenziale dell'autorità dello Stato di origine. Sono tenute tuttavia a rispettare le norme vigenti nello Stato di residenza della clientela in tema di trasparenza delle condizioni contrattuali, regole di condotta nella prestazione di servizi di investimento, sollecitazione al pubblico risparmio, di vendita a distanza di prodotti bancari e finanziari, credito al consumo.

La Comunità europea ha recentemente emanato una *direttiva sul commercio elettronico*<sup>14</sup>, che introduce un quadro regolamentare armonizzato per le transazioni svolte in rete. Essa mira a realizzare un equilibrio tra i diversi profili di interesse pubblico: promozione del commercio *on-line* che contribuisca all'apertura e all'efficienza dei mercati europei; tutela dei consumatori, ivi compresi gli investitori.

L'intermediario può offrire i suoi servizi su Internet in tutti gli Stati membri nel rispetto delle norme del proprio paese d'origine, secondo il cosiddetto "principio del mercato interno".

Un'attenuazione di tale principio è peraltro prevista al fine di evitare soluzioni sfavorevoli per i consumatori e per gli investitori, nei casi in cui la legge del loro paese offra una protezione maggiore.

La facoltà di offrire prodotti e servizi sulla Rete è subordinata all'armonizzazione di alcuni aspetti, che fungono da presupposti per il mutuo riconoscimento delle norme nazionali: informazioni generali da fornire, regime dei contratti conclusi elettronicamente, forme di tutela giurisdizionali ed extra-giudiziali.

Il recepimento della direttiva sul commercio elettronico, previsto entro il gennaio 2002, è reso complesso dai problemi di interpretazione di quelle norme che si sovrappongono alla legislazione europea del settore bancario e finanziario. E' controverso, ad esempio, se la direttiva escluda, per la prestazione *cross-border* di servizi bancari e finanziari su Internet, la necessità di notificare tale prestazione alle autorità di vigilanza del paese della clientela, come attualmente previsto dalle norme sulla prestazione di servizi.

La *proposta di direttiva sulla vendita a distanza dei servizi finanziari* ha lo scopo di predisporre un assetto normativo uniforme e articolato per garantire un alto livello di protezione dei consumatori che acquistano a distanza servizi finanziari <sup>15</sup>. Gli aspetti che formeranno oggetto della disciplina armonizzata riguardano l'informazione preventiva, il diritto di recesso, le comunicazioni non richieste dall'utente, i ricorsi giudiziari e amministrativi.

Il campo d'applicazione della proposta di direttiva è ampio; copre tutti i mezzi di comunicazione a distanza. In alcune aree, le sue previsioni integrano quelle

della direttiva sul commercio elettronico: in particolare, i prestatori attivi su Internet che offrono servizi finanziari *on-line* ai consumatori dovranno rispettare anche le norme della direttiva sulla vendita a distanza. Come afferma la stessa direttiva sul commercio elettronico, i due testi si pongono a base di un contesto giuridico coerente per la fornitura di servizi finanziari in linea, nell'ambito del più vasto programma di integrazione dei mercati finanziari europei: il "Quadro d'azione per i servizi finanziari", approvato dalla Commissione nel 1999<sup>16</sup>.

## **7. Gli indirizzi di vigilanza**

L'evoluzione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione ha già profondamente modificato l'attività bancaria; Internet sta accelerando tale processo.

Il metodo della Banca d'Italia nell'affrontare il tema dell'*e-banking* è il seguente: preliminare e attenta osservazione dei nuovi processi per acquisirne un'adeguata conoscenza; individuazione dei rischi; valutazione dell'adeguatezza degli strumenti di vigilanza disponibili; predisposizione degli indirizzi operativi.

Rileva il duplice versante della vigilanza prudenziale e della tutela del mercato.

Sul piano prudenziale, occorre anzitutto conciliare l'esigenza di assecondare le autonome scelte strategiche e organizzative delle banche con l'obiettivo di assicurare *standard* adeguati di qualità e di sicurezza nella gestione dell'attività dell'*e-banking*.

Le istruzioni in materia di *controlli interni*, emanate alla fine del '98, fissano principi idonei a governare e assecondare il processo evolutivo in atto, conformi ai richiamati indirizzi emersi in sede internazionale.



Alle banche, prima dell'ingresso in nuovi comparti di operatività, si richiede di valutare l'adeguatezza e l'efficacia dell'assetto dei controlli rispetto alle attività da intraprendere; di assicurare la funzionalità dei sistemi informativi aziendali, anche se affidati a terzi. Precise responsabilità vengono attribuite agli organi aziendali: il consiglio di amministrazione, nel definire le scelte strategiche della banca, deve rivolgere una specifica attenzione a quei settori di attività, come l'*e-banking*, fortemente innovativi e complessi.

È in corso la verifica della coerenza del quadro regolamentare vigente con l'utilizzo della rete Internet.

Il collocamento di prodotti per via telematica e il maggior ricorso a nuovi *canali distributivi* segnalano l'opportunità di modificare le regole vigenti per lo svolgimento dell'attività bancaria fuori sede, a suo tempo elaborate avendo presente le "reti di promotori", più che le "banche virtuali" nell'attuale accezione.

E' in fase avanzata la revisione della disciplina dell'articolazione territoriale delle banche, che tende a spostare l'enfasi delle valutazioni di vigilanza sulle complessive strategie programmate dagli intermediari in tema di organizzazione distributiva.

I più intensi rapporti tra intermediari e imprese non finanziarie nell'area del commercio elettronico possono contribuire a elevare il grado di competitività e di efficienza del sistema; occorre che risultino compatibili con criteri di comportamento volti alla salvaguardia della sana e prudente gestione degli intermediari e della stabilità bancaria nel suo complesso.

L'inquadramento normativo dei progetti che le banche stanno realizzando nel settore dell'organizzazione del commercio elettronico, sia in via diretta, sia attraverso la partecipazione in società specializzate, richiede specifici approfondimenti.

Rileva la forte integrazione tra le due attività: la prestazione dei servizi finanziari è essenziale per il funzionamento del mercato in rete; la partecipazione delle banche a iniziative di commercio elettronico consente di arricchire la gamma dei servizi offerti alla clientela, aumentandone il grado di fidelizzazione; nel contempo crea opportunità di contatto con un più ampio insieme di potenziali clienti.

L'utilizzo di Internet da parte delle banche postula l'aggiornamento delle *metodologie di analisi e di intervento* della vigilanza che, sulla base di *flussi informativi* rafforzati e migliorati, consentano un costante monitoraggio del fenomeno e una valutazione delle sue implicazioni.

Il *management* bancario viene chiamato a prestare particolare attenzione al crescente fenomeno dell'*outsourcing*, caratteristico dell'*e-banking*; ad attivare idonei presidi, organizzativi e contrattuali, per gestire efficacemente le relazioni con il fornitore di nuove tecnologie e per il pieno controllo del processo produttivo.

Sul versante delle regole di mercato, vengono in rilievo i rapporti tra intermediari e utenti di servizi finanziari. L'informazione, corretta e completa, al soggetto che accede ai prodotti e servizi bancari mediante la Rete non deve risultare meno garantita rispetto a quella fornita presso gli sportelli tradizionali. Le vigenti disposizioni in materia di *trasparenza* delle condizioni contrattuali si estenderanno ai nuovi canali distributivi, conformemente alle indicazioni che provengono dai lavori comunitari in corso.

Si pone infine il problema di rafforzare la protezione, anche sulla Rete, della *denominazione bancaria*, allo scopo di accrescere l'affidabilità delle informazioni presenti sui siti ufficiali delle banche, di contrastare possibili abusi.

## 8. Conclusioni

La diffusione di Internet e del commercio elettronico può accrescere in misura significativa l'efficienza dei sistemi economici, aumentarne la competitività, migliorare l'allocazione delle risorse, indurre una maggiore crescita di lungo periodo.

Ampi e profondi sono gli effetti sul contesto economico generale e sugli aspetti di struttura e di mercato dell'industria finanziaria. Con essi le banche e le stesse Autorità devono misurarsi.

E' cruciale il raggiungimento di soddisfacenti forme di coordinamento e di cooperazione tra i diversi Paesi per evitare distorsioni concorrenziali dovute a forme di regolamentazione disomogenee; per ridurre gli arbitraggi normativi che potrebbero compromettere l'efficacia dei controlli.

La Banca d'Italia analizza l'impatto dell'evoluzione tecnologica sui singoli intermediari e sul sistema nel suo complesso; verifica l'adeguatezza delle norme prudenziali in presenza di nuovi operatori e di nuove modalità di offerta dei servizi finanziari; adegua le metodologie di analisi.

La regolamentazione di vigilanza può contribuire allo sviluppo dell'*e-banking*. Gli interventi sul piano normativo devono salvaguardare l'autonomia e la capacità innovativa degli intermediari, promuovere il corretto utilizzo delle potenzialità delle nuove tecnologie, assicurare competitività, efficienza, stabilità e regolarità operativa nei mercati bancari.

Il sistema creditizio è di fronte a una sfida: è chiamato a verificare l'adeguatezza degli assetti organizzativi e del sistema dei controlli interni; a monitorare e prevenire i possibili rischi; a ripensare i sistemi di formazione e gestione delle risorse umane.

L'esigenza di progettare e realizzare soluzioni in tempi contenuti implica un *modello organizzativo* flessibile. Incertezze sulle tecnologie informatiche da utilizzare e sui prodotti da offrire, carenze nella pianificazione, difficoltà nella realizzazione e limiti nel controllo dei progetti possono determinare ritardi ed errori costosi.

Occorre saper governare la variabile tecnologica anche attraverso la ricerca di partner affidabili ed efficienti; occorre conoscere mercati e concorrenti per individuare le opzioni strategiche più appropriate, nel pieno rispetto dei profili di sana e prudente gestione; è necessario gestire con sicurezza e in tempi brevi le strategie di investimento e, di conseguenza, rimodellare i processi produttivi in un'ottica di gestione integrata dei diversi canali distributivi.

La tutela della riservatezza, l'affidabilità dei servizi prestati, la trasparenza delle condizioni contrattuali, la sicurezza delle transazioni possono contribuire in misura determinante ad accrescere la fiducia dei consumatori, a elevare la propensione della clientela bancaria all'utilizzo dei servizi in rete.

La sfida per il sistema creditizio costituisce, in definitiva, anche la sfida del personale che nelle banche lavora: esso, a ogni livello, è sollecitato ad acquisire nuove conoscenze e competenze, a fronteggiare la complessità e la difficoltà del cambiamento.

L'entità e la qualità degli investimenti in capitale umano saranno, ancora una volta, elementi decisivi nel confronto competitivo.

## NOTE

<sup>1</sup> Cfr. V. Desario, Intervento all'Assemblea annuale della CIPA del 19 settembre 2000.

<sup>2</sup> Rapporto della J. P. Morgan, *On-line Finance Europe* del 2 giugno 2000.

<sup>3</sup> Cfr., in particolare, il Sole 24 ore del 17 luglio 2000.

<sup>4</sup> IOSCO, *Securities Activities on the Internet*, 1998. Questa affermazione è ripetuta, in una forma appena diversa, nella bozza dei *Principles on the Supervision of Insurance Activities on the Internet* della Associazione internazionale delle autorità di vigilanza delle assicurazioni, IAIS: “*Principle 1: Consistency of approach. The supervisory approach to insurance activities on the Internet should be consistent with that applied to insurance activities through other media*”.

<sup>5</sup> IOSCO, *Securities Activities*, cit., *Key recommendations*, no. 15.

<sup>6</sup> Comunicazione CONSOB n. DI/99052838 del 7 luglio 1999.

<sup>7</sup> Anche la bozza dei *Principles on the Supervision of Insurance Activities on the Internet* della Associazione internazionale delle autorità di vigilanza delle assicurazioni aderisce a tale impostazione.

<sup>8</sup> De Nederlandsche Bank, *Policy Rules for Media under the Act on the Supervision of the Credit System*, 1999; Commission Bancaire et Financière, *Services financiers sur Internet: exigences prudentielles*, maggio 2000; Banque de France et Commission Bancaire, *Internet:quelles conséquences prudentielles?*, luglio 2000.

<sup>9</sup> La Federal Deposit Insurance Corporation, l'Office of Thrift Supervision e l'Office of Comptroller of the Currency hanno pubblicato, rispettivamente, *Electronic Banking, Safety and Soundness Examination Procedures* nel giugno del 1998, *Electronic Operations, Final Rule* nel novembre 1998 e *Internet Banking, Comptroller's Handbook* nell'ottobre 1999.

<sup>10</sup> Gli orientamenti che verranno espressi nella versione finale del Libro Bianco potranno tradursi in regole di *best practice* redatte di comune accordo dalle autorità di vigilanza e dall'industria bancaria.

<sup>11</sup> *Electronic Banking Risk Management Issues for Bank Supervisors*, settembre 2000.

<sup>12</sup> Federal Deposit Insurance Corporation, *Security Risks Associated with the Internet*, 1997; idem, *Risks Assessment Tools And Practices For Information System Security*, 1999.

<sup>13</sup> Bank of Japan, *The Importance of information Security for Financial Institutions and Proposed Countermeasures*, aprile 2000.

<sup>14</sup> Direttiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 in GUCE n. L178 del 17 luglio 2000.

<sup>15</sup> Proposta modificata di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio concernente la vendita a distanza di servizi finanziari ai consumatori, che modifica le direttive 97/7/CE e 98/27/CE, COM(99) 385, 30 luglio 1999.

<sup>16</sup> *Servizi finanziari: elaborazione di un quadro d'azione*, maggio 1999.