

CONVENZIONE INTERBANCARIA PER I PROBLEMI DELL'AUTOMAZIONE

ASSEMBLEA

Roma, 5 marzo 1992

1. Ho accolto con piacere l'invito del Presidente della Convenzione Interbancaria per i Problemi dell'Automazione a intervenire a questa Assemblea che, come ci è stato ricordato, segna il passaggio verso più funzionali assetti delle strutture preposte allo sviluppo dell'automazione interbancaria.

Ebbi modo di incontrare esponenti delle aziende aderenti alla CIPA nel convegno dedicato alla evoluzione del sistema dei pagamenti che la Banca d'Italia organizzò, insieme con l'ABI, a Perugia nel novembre del 1986.

Fu quella l'occasione per un'analisi puntuale e ad ampio raggio del nostro sistema dei pagamenti che, all'epoca, appariva inadeguato alle esigenze della nostra economia e in forte ritardo rispetto a quelli dei paesi più avanzati.

Quali responsabili del governo della moneta e dell'efficienza e della stabilità dei mercati, ritenemmo doveroso prendere l'iniziativa a che il sistema bancario nella sua globalità si impegnasse nello sviluppo delle aree interessate ai pagamenti, consci che esse costituiscono infrastrutture essenziali per il funzionamento di un'economia di scambio.

Ci rendemmo conto, noi tutti, che la trasformazione investiva le strutture e l'organizzazione, ma soprattutto il modo stesso di interpretare il ruolo del sistema dei pagamenti e i modi per svolgerlo. La trasformazione prese concreto avvio con la riforma che fece della CIPA la sede di elaborazione delle strategie in tema di automazione

interbancaria e della SIA l'organismo operativo con funzioni e attività interessanti tutto il mondo bancario.

Oggi siamo qui non tanto per trarre un consuntivo di quanto è stato fatto, ma per considerare l'azione che la CIPA, in una linea di continuità con il recente passato, intende svolgere per potenziare e razionalizzare le infrastrutture organizzative e tecniche e renderle sempre più adeguate alle esigenze di un sistema finanziario in rapido sviluppo.

2. Negli ultimi anni, nel campo dei pagamenti, il sistema bancario italiano ha recuperato larga parte dei ritardi che non ci peritammo di denunciare con il libro bianco presentato a Perugia.

E' stato realizzato l'impianto delle procedure volte a razionalizzare lo scambio e il regolamento interbancario degli assegni. Sono già operanti o in fase avanzata di attuazione i progetti volti a rendere più efficienti e sicuri i servizi bancari di incasso e pagamento. Le nuove procedure di compensazione, create con l'obiettivo di incanalare verso il regolamento in base monetaria i rapporti di credito e debito tra banche, gestiscono quote crescenti delle transazioni interbancarie. La nuova architettura dei conti intrattenuti dalle aziende di credito presso la Banca centrale e la mobilitazione della riserva obbligatoria hanno incentivato le banche a rendere più

efficiente la gestione della loro liquidità e a fare più ampio ricorso al regolamento in base monetaria, unico modo per assicurare certezza e rapidità di esecuzione alle transazioni.

L'adozione di procedure che si avvalgono di tecnologie avanzate ha concorso a realizzare mercati monetari e finanziari nei quali vengono scambiate ingenti quantità di valori, in modo rapido e trasparente, tale da permettere di esprimere nei tassi le effettive condizioni della domanda e dell'offerta. Sono stati compiuti passi importanti per l'integrazione del circuito bancario e del circuito postale dei pagamenti.

Grazie agli interventi attuati, il sistema dei pagamenti interbancari si colloca oggi su elevati livelli di efficienza e di sicurezza, soprattutto per le operazioni che riguardano la gestione di tesoreria. Ne risulta accresciuta la capacità delle banche italiane di competere nel mercato europeo dei servizi finanziari. Ne beneficia anche l'azione della Banca centrale, resa più incisiva ed efficace dall'operare di mercati della liquidità ampi, trasparenti, ricettivi degli impulsi della politica monetaria.

3. Come ho già detto, desidero dedicare questo mio intervento, più che al consuntivo, al da farsi per conseguire gli auspicati, ulteriori innalzamenti dei livelli di efficienza e di funzionalità, soprattutto a vantaggio degli

utenti.

In una società che esige servizi sempre più progrediti, l'attenzione agli utenti è fondamentale. Le iniziative già realizzate, che pure hanno apportato rilevanti miglioramenti all'operatività bancaria, non avranno ottenuto completo successo se non avranno reso la clientela pienamente partecipe dei progressi compiuti. Il fine ultimo di un moderno sistema dei pagamenti è quello di soddisfare una domanda che richiede servizi finanziari articolati, divenuti elementi fondamentali della concorrenza fra economie avanzate e sempre più integrate.

Gli sforzi compiuti in questi ultimi anni dalle banche, dai loro organi associativi, in particolare dall'ABI e dalla CIPA, dalla Banca d'Italia, dalle società incaricate della creazione e gestione della rete interbancaria, non si sono ancora interamente tradotti in servizi di pagamento di qualità per l'utenza finale. Non è infrequente che la clientela lamenti ancora tempi lunghi e incerti nella esecuzione delle operazioni di pagamento, non sufficiente trasparenza nei prezzi e nelle condizioni praticate, assenza di standard di colloquio con le banche.

Da una recente indagine sui sistemi creditizi nell'ambito della Comunità Europea è emerso che in Italia i tempi medi di accredito alla clientela dell'importo degli assegni fuori piazza, pur accorciatisi, sono tuttora più lunghi di quelli degli altri paesi della Comunità, nonostante che siano state introdotte procedure avanzate, quale quella

del troncamento degli assegni.

Risulta ancora poco utilizzata la procedura di accentramento delle disposizioni di incasso, che pure è stata concepita per rispondere a precise esigenze manifestate dalle imprese; il suo pieno decollo richiede un'accurata opera di informazione alla clientela sulle nuove possibilità offerte.

Anche per un'altra iniziativa appena avviata, il circuito veloce dei bonifici, è opportuno che le banche assicurino un forte impegno nel proporre al mercato questo servizio, che prevede tempi massimi di esecuzione dei bonifici e penalità in caso di mancato rispetto degli stessi.

L'obiettivo di migliorare la qualità deve divenire prioritario nella progettazione della produzione bancaria: i primi risultati di un'indagine che la Banca d'Italia sta conducendo nel mondo delle imprese, per meglio conoscerne le esigenze in tema di prodotti bancari, indicano che almeno un terzo degli intervistati considera la qualità dei servizi globalmente fruiti tra i fattori più importanti nella scelta della banca.

L'avere dato la precedenza, nell'opera di promozione e di stimolo, all'ammodernamento del circuito interbancario non contrasta con l'esigenza di offrire, accanto a efficienti mezzi di pagamento tradizionali, nuovi strumenti che diano all'utenza ulteriori opportunità di amministrare e regolare le proprie posizioni di debito e di credito.

Nonostante gli sviluppi degli ultimi anni, le

indicazioni che possono trarsi dalla comparazione con le esperienze dei maggiori paesi europei mostrano che sono ancora ampi, da noi, gli spazi per l'aumento della quota di transazioni regolate con l'uso delle carte di pagamento. Anche la diffusione dei punti automatizzati di contatto con la clientela è in Italia inferiore alla media europea.

Altri strumenti innovativi tra cui l'electronic banking e il corporate banking, pure introdotti dal nostro sistema bancario da alcuni anni, stentano ad affermarsi: la difficoltà di definirne gli standard e le incertezze sulle stesse possibilità di sviluppo contribuiscono a limitarne la diffusione.

In tutti questi settori potranno più facilmente essere conseguiti ulteriori miglioramenti, se all'interno delle aziende di credito maturerà una cultura di servizio, globalmente inteso, all'utente. Cultura necessaria per affrontare le sfide che attendono un sistema bancario impegnato in una difficile opera di rinnovamento dei suoi assetti, in uno scenario di crescente concorrenza interna ed estera.

Occorre affinare la capacità di comunicare con la clientela, applicando moderne tecniche di marketing, rafforzando, in particolare, le strutture e l'attività delle filiali, che costituiscono l'anello più delicato del complesso rapporto banca - cliente.

Spinge in questa direzione la legge sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari,

approvata poche settimane fa dal Parlamento. Il codice di autoregolamentazione varato dall'ABI nel 1988, che pure ha introdotto miglioramenti non irrilevanti per la clientela, è stato ritenuto dal legislatore iniziativa non sufficiente ad assicurare all'utenza quella tutela su cui ogni contraente "debole" deve poter contare.

La difesa di posizioni derivanti da rapporti fra banca e cliente consolidati nel tempo deve lasciare il posto a una nuova mentalità concretamente orientata al cliente, come, d'altra parte, richiede l'essenza stessa della professione bancaria che, in quanto professione di natura imprenditoriale, deve trovare nel mercato la sua fonte di legittimazione.

In una logica di mercato ogni servizio offerto deve avere un prezzo che lo rimunerì. La diretta e trasparente correlazione tra componenti di costo del prodotto, qualità e prezzo dello stesso, contribuirà a far affermare anche presso l'utenza questo modo di impostare il rapporto fra banca e cliente.

4. Nell'evoluzione verso assetti al tempo stesso più aperti e integrati, più concorrenziali e articolati, la tecnologia informatica ha una parte di grande rilievo. Contribuisce in modo significativo - in particolare attraverso le reti telematiche - all'abbattimento dei vincoli di spazio e di tempo e al miglioramento del livello

complessivo di efficienza dei servizi. Essa deve rispondere anche a criteri di compatibilità e di uso generalizzato di standard, in modo da consentire l'interoperatività nel sistema e, in prospettiva, tra sistemi nazionali diversi.

La CIPA ha avuto il merito di mirare alla diffusione dell'automazione, affinché essa, correttamente utilizzata nell'ambito bancario, divenisse autentico fattore di crescita aziendale, di sviluppo e di integrazione. All'obiettivo di rafforzare la dotazione informatica delle banche, che ha caratterizzato i primi anni di attività, la CIPA ha via via affiancato quello di promuovere la realizzazione di progetti comuni, necessari per migliorare i collegamenti tra banche.

Intuendo l'importanza strategica di una rete interbancaria in grado di collegare tutte le diverse componenti del sistema, la CIPA si è attivata per la sua costruzione; oggi essa è impegnata nella razionalizzazione e nel potenziamento di questa rete, che è l'infrastruttura telematica sulla quale sempre più poggeranno i rapporti operativi e informativi tra la Banca d'Italia e le banche e tra le banche stesse.

Una gestione unitaria dell'infrastruttura significa minore complessità di coordinamento, maggiore coerenza tecnologica, minori costi aziendali. D'altro lato la disponibilità di una modalità di trasporto, che offre pari opportunità a tutti gli operatori del sistema finanziario, non impedisce il libero esplicarsi della concorrenza

nell'offerta dei servizi che di quella infrastruttura si avvalgono.

La constatazione dei risultati conseguiti deve confermare tutte le forze presenti nella CIPA nel loro fattivo contributo che finora ha sostenuto le iniziative avviate, consentendone la realizzazione. Come Banca d'Italia continueremo a operare affinché vi sia piena rispondenza tra obiettivi generali di crescita del sistema finanziario e strutture tecniche che lo sostengono.

Alla CIPA chiediamo di integrare la formulazione delle strategie di sviluppo dell'automazione interbancaria con un'attenta opera di attivazione dei progetti elaborati e di verifica del loro utilizzo, ma anche con iniziative di studio e di analisi nelle quali non siano indispensabili soluzioni comuni. La cooperazione che finora ha caratterizzato l'attività della CIPA va intesa non soltanto come modo per offrire servizi comuni migliori a costi più contenuti, ma anche come strumento per un'analisi congiunta delle potenzialità che la tecnologia può offrire ai singoli operatori bancari; saranno poi questi ultimi a decidere se e in quale misura cogliere le opportunità offerte.

All'ABI, quale organismo rappresentativo degli istituti di credito, spetta il duplice compito di raccogliere le istanze delle banche e di indirizzarle verso obiettivi di crescita di sistema. Sento qui il dovere di ricordare con commossa gratitudine il contributo che ai nostri lavori ha

dato per tanti anni, con grande professionalità ed elevato impegno, Felice Gianani, improvvisamente e prematuramente scomparso pochi giorni fa. L'ABI ha avuto in Lui un Direttore generale che univa ai radicati principi morali e alle doti di non comune signorilità, di vasta cultura, di qualificata preparazione tecnica, la capacità di sollecitare il dialogo e di volgerlo a conclusione con spirito di concretezza.

Le banche, infine, devono assicurare il loro impegno. In questo, un ruolo importante è affidato alle funzioni aziendali che sono qui rappresentate. Ai settori preposti all'organizzazione e all'informatica spetta, tra gli altri, il non facile compito di raccordare l'automazione interbancaria con quella aziendale, nell'intento di migliorare l'attività bancaria complessiva. Soltanto con la piena integrazione di queste due componenti si possono raggiungere i livelli di efficienza e di qualità di cui l'economia abbisogna.

Formulo alla CIPA i migliori auguri affinché il programma che oggi la vede impegnata sia attuato nei tempi previsti e con pieno successo.