

Consultazione FinTech – risposte ANASF

Commissione europea

Q.1.2. Vi sono evidenze del fatto che l'automazione della consulenza finanziaria porta a raggiungere più consumatori, imprese, investitori nelle varie aree dei servizi finanziari (servizi di investimento, assicurazioni ...) e a quale velocità? I servizi si adattano meglio alle caratteristiche degli utenti?

Questa impostazione è troppo generica e pertanto parziale. In primo luogo, occorre ricordare che non tutti i clienti sono degli esperti di Internet e che non tutti i clienti sarebbero disposti a rinunciare al contatto umano.

Se consideriamo i servizi di investimento e, in particolare, la consulenza in materia di investimenti, si rende necessaria una distinzione. Da un lato, la consulenza in materia di investimenti è un servizio professionale completo, che mira a tenere efficacemente conto di bisogni, obiettivi e caratteristiche del cliente. Dall'altro lato, in ambito finanziario i dispositivi automatizzati vanno visti quali strumenti per offrire una consulenza di base e generica, che può consentire agli investitori – in particolare, quelli meno esperti e dotati di minori conoscenze – di accedere a un'ampia gamma di informazioni e di comprendere la necessità di ricevere raccomandazioni di investimento personalizzate ed efficaci. Detto altrimenti, i dispositivi automatizzati possono essere utili nel primo stadio del processo di consulenza, ma nelle fasi successive essi vanno completati con un servizio effettivamente personalizzato, grazie all'interazione con un consulente umano. È assai probabile che sarà questa forma di semi-automazione (*robo-advisors*) a segnare il futuro e a soddisfare i bisogni degli investitori: un processo in cui gli investitori conferiscono tutti i dettagli rilevanti per mezzo di dispositivi automatizzati, per poi fare riferimento a un consulente umano.

Di conseguenza, non siamo d'accordo con quanto affermato nel documento di consultazione, dove si dice che "l'impiego congiunto dell'intelligenza artificiale con le analisi basate sui big data (ad es., *robo-advice*) ha la potenzialità di migliorare i servizi e ridurre in modo significativo il prezzo della consulenza finanziaria". Tale presunto beneficio si baserebbe sull'idea che la consulenza automatizzata è sempre un'alternativa a basso costo rispetto alla consulenza umana, ma ciò non è detto: ad es., le piattaforme online hanno necessità di acquisire clienti e ciò può richiedere ingenti investimenti nel marketing e nella pubblicità, con costi di distribuzioni che vengono poi scaricati in misura significativa sulla clientela. Inoltre, i costi non sono l'unico aspetto da considerare, perché bisogna tenere conto anche della qualità del servizio: in particolare, l'automazione senza l'interazione umana non consente di trasmettere alcuna forma di educazione finanziaria (le informazioni, di per sé, possono avere scarso valore, nella misura in cui non vi è un consulente umano in grado di spiegarle) e non permette di correggere gli errori comportamentali del consumatore, principale causa dei ritorni negativi degli investimenti.

Q.1.3. Si rende necessaria una supervisione rafforzata nell'uso dell'intelligenza artificiale (e nell'infrastruttura algoritmica sottostante)? Ad es., occorre un sistema di revisione iniziale e continuativa dell'architettura tecnologica (comprese la trasparenza e l'affidabilità degli algoritmi)?

L'affidabilità degli algoritmi è un aspetto fondamentale: l'eccessiva fiducia nell'impiego dell'intelligenza artificiale (e nell'infrastruttura algoritmica sottostante) può portare a una standardizzazione "inflazionata" delle profilature dei clienti e, di conseguenza, a comportamenti di investimento "di gregge" e pro-ciclici (p. 7 del documento di consultazione). Di conseguenza, è improbabile che un algoritmo (es. Excel) basato su un numero dato di variabili riesca davvero a soddisfare i bisogni di tutti i cittadini europei.

Inoltre, gli algoritmi alla base dei dispositivi automatizzati richiedono controlli completi e revisioni per evitare che essi diventino delle "scatole nere" senza alcuna forma di vigilanza: ad es., gli algoritmi possono essere strutturati per favorire la distribuzione di prodotti che generano maggiori ricavi per le piattaforme di distribuzione, a detrimento della tutela del cliente.

Alla luce di questi pericoli, il futuro non deve essere "nelle mani" dei *robo-advisor*: è più plausibile che la semi-automazione (*robo-for-advisors*) segni il futuro e sia tale da soddisfare i bisogni degli investitori.

Q.1.4. Quale livello minimo di caratteristiche e informazioni sull'utente e sul portafoglio-prodotti dovrebbe essere incluso negli algoritmi (ad es. per la profilatura del rischio)?

La risposta sta nel principio fondamentale della neutralità tecnologica (pp. 3-4 del documento di consultazione): la medesima attività deve essere soggetta alla medesima regolazione, indipendentemente dal modo in cui il servizio è prestato, portando così allo stesso risultato dal punto di vista della tutela del cliente. Per realizzare un effettivo *level playing field*, gli stessi obblighi normativi (MiFID, IDD e tutte le altre disposizioni riguardanti la raccolta di informazioni e gli obblighi di *disclosure*) devono applicarsi a tutti i canali distributivi (interazione faccia a faccia, telefono o soluzioni automatizzate).

Q.1.5. Quali rischi di tutela del consumatore avete identificato con riferimento all'intelligenza artificiale e ai big data (ad es. robo-advice)? Quali misure ritenete si dovrebbero intraprendere per affrontare questi rischi?

Identifichiamo i seguenti rischi per la tutela dei clienti:

- comportamenti di investimento "di gregge" e pro-ciclici (cfr. risposta 1.3);
- nel lungo termine, l'eccesso di automazione può precludere del tutto la possibilità di interagire con un consulente umano. Per evitare un mondo "Orwelliano", i dispositivi automatizzati devono, al contrario, essere visti come un complemento alla consulenza umana;
- errori nella raccolta di informazioni nell'ambito dell'automazione, generando altresì il problema dell'attribuzione della responsabilità in caso di danni (p. 7 del documento di consultazione);

- i dispositivi automatizzati possono spingere gli investitori a inserire dati e informazioni in modo precipitoso senza leggere appropriatamente l'informativa pre-contrattuale, cosa che può dar luogo a violazioni della legge sulla privacy e alla vendita di prodotti e servizi non adeguati (in particolare, l'utente può essere spinto a completare per tentativi la procedura automatizzata così da accedere a un dato prodotto, senza un'effettiva valutazione dell'adeguatezza della scelta effettuata). È cioè evidente che la fretta non aiuta nell'assumere decisioni consapevoli;
- possibilità di una autoprofilazione incoerente da parte del cliente, finalizzata all'acquisto, a prescindere dalla effettiva adeguatezza, di prodotti finanziari;
- pubblicità sul web fuorviante, volta a promuovere i servizi automatizzati;
- possibile infrazione sistemica del principio etico del libero arbitrio, data da una logica formale che potrebbe avere sviluppo preponderante nel futuro, basata esclusivamente sulla voce dei costi;
- utilizzo di dati personali per altri scopi. L'input di dati personali può essere richiesto dalle piattaforme a scopi commerciali, quale conseguenza di specifici accordi/legami con altri attori di mercato interessati ai profili di tutti gli utenti registrati.

Q.1.6. Gli ordinamenti giuridici nazionali in Europa impattano sullo sviluppo del crowdfunding? Come?

Sì, ordinamenti giuridici nazionali tra loro differenti possono avere un impatto, poiché possono creare differenti incentivi e/o ostacoli, limitando così lo sviluppo del mercato unico. Per superare questo problema, occorrono regole europee armonizzate, ispirate dal principio cardine della tutela degli investitori.

Q.1.8. Quale livello minimo di trasparenza dovrebbe essere imposto alle piattaforme e ai soggetti da finanziare? Le iniziative di auto-regolazione sono sufficienti?

No, le iniziative di auto-regolazione non sono sufficienti. La tutela dei clienti richiede una regolazione adeguata e completa da parte delle autorità competenti, come accade con i servizi assicurativi, bancari e di investimento.

In Italia vi sono stati alcuni importanti sviluppi regolamentari: nel 2013 l'autorità finanziaria nazionale (Consob) ha adottato un regolamento (delibera n. 18592 del 26 giugno 2013), emendata in misura significativa nel 2016, riguardante la raccolta di capitali da parte delle piattaforme online; nel novembre 2016 la Banca d'Italia ha adottato delle disposizioni specifiche riguardanti il *social lending* (*lending based crowdfunding*).

Q.1.9. Potete fornire esempi di come l'analisi tramite sensori di dati e altre tecnologie stanno mutando la fornitura dei servizi assicurativi e di altri servizi finanziari? Quali sono le sfide del vasto utilizzo delle nuove tecnologie nei servizi assicurativi?

Vale il ragionamento di cui alla domanda 1.2: la tecnologia va considerata come un supporto (e non un sostituto) delle attività umane.

Un esempio importante di come queste tecnologie stanno modificando la fornitura di servizi assicurativi è rappresentato dalle scatole nere: sulle automobili si installa un dispositivo che registra i dati di guida, cosa che può aiutare a migliorare gli standard del settore riconoscendo ai guidatori più diligenti premi assicurativi più bassi.

A fronte di queste sfide, l'impiego diffuso delle nuove tecnologie nei servizi assicurativi deve essere sempre associato a una tutela completa dei dati personali. Conveniamo altresì con il documento di consultazione laddove si riconosce che la discriminazione commerciale dei prezzi, quale risultato dell'impiego di questi dispositivi, deve essere fondata su "criteri obiettivi e tangibili per essere supervisionata in modo appropriato".

Q.2.1. Quali sono gli esempi più promettenti di impiego della FinTech per ridurre i costi e migliorare i processi?

Come spiegato nella 1.2., i dispositivi automatizzati possono aumentare l'efficienza nel primo stadio del processo di consulenza, ma nelle fasi successive devono essere completati da un servizio personalizzato e dall'interazione con un consulente umano (*robo-for-advisors*).

D'altra parte, gli esempi più promettenti di impiego della FinTech possono riguardare il tema della *compliance*: informativa e rendicontazione per la clientela, analisi anti-riciclaggio e, più in generale, RegTech (si veda la 2.4).

Q.2.3. Quale impatto vi attendete sull'occupazione a seguito dell'implementazione delle soluzioni FinTech? Quali competenze sono richieste?

Richiamiamo uno dei tre principi alla base della posizione della Commissione sulle FinTech, ossia che le politiche UE dovrebbero aumentare l'integrazione: le tecnologie applicate ai servizi finanziari dovrebbero apportare benefici sia ai clienti che alle imprese, senza creare rischi indesiderati. Tra questi rischi bisognerebbe includere l'impatto potenzialmente negativo sull'occupazione: le istituzioni UE e nazionali dovrebbero adoperarsi per evitare ricadute negative sull'occupazione quale risultato dello sviluppo delle soluzioni FinTech (questa riflessione è applicabile, più in generale, a tutte le attività economiche). Ribadiamo anche l'argomentazione di cui alla 1.9: la tecnologia va considerata quale supporto (e non sostituto) delle attività umane, specialmente nel caso dei servizi di maggior valore (in particolare, la consulenza in materia di investimenti).

Q.2.4. Quali sono i casi più promettenti di RegTech? Quali le sfide da affrontare e le misure da intraprendere a livello UE per facilitarne lo sviluppo?

In via preliminare, crediamo che la RegTech rappresenti un efficace esempio di integrazione tra attività umane e automatizzate. La RegTech può rivelarsi utile per assicurare la conformità con gli obblighi di registrazione, rendicontazione e contrattuali, così da ridurre gli oneri amministrativi e l'utilizzo di documentazione cartacea. In tal senso, la RegTech può apportare benefici a consumatori, investitori, intermediari e consulenti finanziari.

Ad esempio, per quanto riguarda l'ordinamento italiano l'art. 109, Regolamento Intermediari Consob n. 16190/2007 prevede che i consulenti finanziari siano responsabili degli obblighi di conservazione della documentazione. Nello specifico, a essi è richiesto di conservare, per almeno cinque anni, una copia: a) dei contratti promossi; b) degli altri documenti sottoscritti dai clienti; c) della corrispondenza intercorsa con i soggetti per conto dei quali il consulente finanziario ha operato. In tal senso, l'art. 109 non prevede né esclude la possibilità di conservare la predetta documentazione mediante un supporto durevole non cartaceo: al fine di cogliere pienamente i benefici dello sviluppo tecnologico e di ridurre gli oneri amministrativi, la legislazione europea e quella nazionale dovrebbero riconoscere esplicitamente questa possibilità anche per i consulenti finanziari che agiscono per conto di un intermediario finanziario.

Q.2.5. Quali ostacoli regolamentari e di vigilanza impediscono alle imprese che offrono servizi finanziari di utilizzare le tecnologie cloud? Sono necessarie misure a livello UE?

Da un lato, le tecnologie *cloud* possono rivelarsi delle soluzioni RegTech efficaci. Dall'altro lato, vi sono potenziali rischi legati a queste nuove tecnologie (*cybersecurity*, tutela della privacy) che vanno attentamente valutati per individuare i necessari requisiti regolamentari.

Q.2.6. Le soluzioni cloud attualmente disponibili soddisfano i minimi requisiti che i fornitori di servizi finanziari devono rispettare? Tali soluzioni dovrebbero includere specifiche clausole contrattuali a tal riguardo?

Come spiegato nella 2.5, questo nuovo sviluppo tecnologico va attentamente studiato per valutare la sua conformità con i requisiti minimi per i fornitori di servizi finanziari.

Q.2.8. Quali sono le sfide principali all'implementazione delle DLT (ad es. sfide tecnologiche, standardizzazione dei dati, interoperabilità dei sistemi)?

Concordiamo con l'analisi del documento di consultazione: le soluzioni DLT (*Distributed ledger technology*) sono nuove tecnologie che vanno attentamente esaminate per valutare i potenziali rischi rispetto alla loro effettiva interoperabilità, alla protezione dei dati personali, al riconoscimento legale e alla definizione della giurisdizione di riferimento (ad es., la legge applicabile ai *distributed ledgers* localizzati in Stati extra-UE).

È altresì importante evitare una fiducia eccessiva nelle nuove soluzioni tecnologiche e preservare la sensibilità umana, al fine di salvaguardare la fiducia nei mercati finanziari in caso di malfunzionamento delle tecnologie.

Q.2.9. Quali sono i principali ostacoli regolamentari o di vigilanza, nell'ambito delle norme UE o nazionali, allo sviluppo delle DLT (e all'utilizzo degli smart contract) nel settore finanziario?

A livello generale, non concordiamo con l'idea che, rispetto alle soluzioni DLT, "l'intervento di regolazione è prematuro" (p. 12 del documento di consultazione): ciò significherebbe "chiudere la stalla quando i buoi sono ormai scappati".

Riteniamo inoltre che le autorità competenti dovrebbero sviluppare specifiche competenze per vigilare efficacemente sull'impiego delle soluzioni DLT nel settore finanziario.

Q.3.4. La UE dovrebbe introdurre delle nuove categorie di autorizzazione delle attività Fin-Tech con relativi requisiti regolamentari e di vigilanza armonizzati e proporzionati (incluso un passaporto UE)? Se sì, in quali aree e quale ruolo dovrebbero avere Esma, Eba ed Eiopa (ad es., occuparsi dell'autorizzazione e della vigilanza)?

Sì, la UE dovrebbe introdurre delle nuove categorie di autorizzazione delle attività FinTech. L'armonizzazione della regolazione è altresì essenziale. Un'area di focus specifico dovrebbe essere il regime giuridico della cooperazione tra le "tradizionali" imprese regolate e le società FinTech che non forniscono direttamente servizi finanziari, ma che piuttosto offrono soluzioni tecnologiche per le imprese regolate (pp. 15-16 del documento di consultazione).

Q.3.7. I tre principi sono appropriati per guidare l'approccio regolamentare alle attività Fin-Tech?

Sì.

Q.3.9. La Commissione dovrebbe istituire o supportare una "Accademia dell'innovazione" per riunire l'industria, le autorità competenti e le organizzazioni dei consumatori per condividere prassi e discutere dei possibili sviluppi della regolazione? Se sì, come?

Crediamo che forum regolari con tutte le parti interessate provenienti da tutti gli Stati membri (rappresentanti degli intermediari e dei consulenti finanziari, dei consumatori ...) possano rappresentare una strada efficace per migliorare la comprensione del fenomeno FinTech da parte delle autorità di vigilanza, con particolare riferimento ai potenziali benefici e rischi.

Q.3.15. Quanto è grande l'impatto della FinTech sulla stabilità delle imprese già presenti sul mercato? Quali efficienze le soluzioni FinTech possono apportare a chi è già presente?

Concordiamo con il ragionamento presentato nel documento di consultazione (pp. 18-19): gli sviluppi tecnologici possono minacciare i modelli di business già esistenti, la redditività e il livello di capitalizzazione delle imprese già presenti sul mercato. In questo senso, le autorità UE e nazionali dovrebbero adoperarsi per evitare effetti sistemici e "di rottura" da parte delle soluzioni FinTech, con particolare riguardo agli impatti negativi sulla stabilità finanziaria, sull'occupazione e, più in generale, sulla perdita della sensibilità "umana" e della fiducia nei mercati finanziari.

Q.4.1. Quanto è importante il libero flusso di dati per lo sviluppo di un mercato unico digitale dei servizi finanziari? Gli utenti (consumatori e imprese) dovrebbero ottenere un'equa compensazione quando i loro dati sono elaborati per fini commerciali che esulano dalla "relazione diretta" con il fornitore di servizi?

Quale principio generale, gli utenti dei servizi dovrebbero essere sempre informati e consapevoli delle modalità con cui i loro dati sono elaborati e utilizzati. Va necessariamente mantenuta la esplicita possibilità di esercizio dei fondamentali diritti di oblio e cancellazione basati, ai sensi delle normative maggioritariamente vigenti in materia di Privacy in Europa, sul consenso esplicito e negazione implicita. Siamo alquanto scettici rispetto alla possibilità di “un’equa compensazione”.

Q.4.2. In che misura le soluzioni DLT rappresentano uno strumento affidabile per la conservazione e la condivisione delle informazioni finanziarie? Vi sono delle soluzioni tecnologiche alternative?

In via generale, sottolineiamo la necessità di assicurare la portabilità dei dati per incrementare la concorrenza e la tutela dei clienti: i clienti dovrebbero essere sempre consapevoli dei dati che hanno comunicato agli intermediari finanziari e alle società FinTech e, al tempo stesso, il diritto alla portabilità dei dati dovrebbe essere sempre chiaramente riconosciuto.

Q.4.4. Quali sfide pongono le DLT in termini di protezione dei dati personali e come possono essere affrontate?

Come spiegato nella 2.9, sebbene le soluzioni DLT siano ancora nella prima fase di sviluppo, non concordiamo con l’idea che “l’intervento del regolatore è prematuro”. Anche nel caso della tutela dei dati personali è necessario evitare di “chiudere la stalla quando i buoi sono ormai scappati”. Per affrontare queste sfide, si rende necessario definire il contesto normativo e le autorità competenti dovrebbe sviluppare specifiche competenze di supervisione. La norma deve prevedere esplicitamente il principio di diritto della tutela, da parte del cittadino, dei propri dati e del loro utilizzo, come già esplicitato nella Q.4.1.

Q.4.10. Quali ulteriori applicazioni delle nuove tecnologie ai servizi finanziari, oltre a quelle già menzionate, possono migliorare l’accesso al sistema finanziario, mitigare le barriere informative e/o migliorare la qualità dei canali informativi e di condivisione (sharing)?

Questo documento di consultazione omette qualsiasi analisi sociologica sui Millennials (vale a dire la coorte demografica di persone nate nel periodo che va dai primi anni ‘80 ai primi anni 2000) e sui post-Millennials, che hanno familiarità con gli strumenti automatizzati, ma allo stesso tempo non hanno sufficiente educazione finanziaria per distinguere tra una mera informazione e il servizio di consulenza in materia di investimenti, nonché al fine di riconoscere il valore della consulenza “umana”. In questo senso, la familiarità di Millennials e post-Millennials con le nuove tecnologie, congiuntamente all’assistenza di un consulente umano, può aiutare ad aumentarne il livello di educazione finanziaria.