

Documento di discussione: l'uso dei Big Data da parte delle Istituzioni finanziarie

Q1. 1. Siete d'accordo con la descrizione di cui sopra del fenomeno Big Data? In caso contrario, spiegare perché.

Si, riteniamo che il Discussion paper descriva in modo sufficientemente dettagliato cosa si intende per Big Data, includendo nella definizione non solo i dati in sé, ma anche le tecnologie utilizzate per elaborarli e gestirli.

Q2. Quali prodotti/attività finanziari/e sono maggiormente influenzati dall'uso di Big Data e quali entità (ad esempio istituzioni finanziarie tradizionali, grandi, piccole, Fintechs, ecc) stanno facendo maggior uso delle tecnologie Big Data? Ritenete vi sia parità di condizioni tra le istituzioni finanziarie che utilizzano i Big Data e quelle che non li utilizzano, ad esempio perché non hanno accesso ai dati o risorse necessarie sufficienti?

Le istituzioni finanziarie utilizzano i dati principalmente con l'obiettivo di creare prodotti focalizzati sulle esigenze del cliente (brandizzazione) e per la clusterizzazione della clientela per individuare i mercati target. Il fenomeno coinvolge pertanto tutte le tipologie di prodotti e servizi e la gran parte delle società, soprattutto quelle di medie/grandi dimensioni. La portabilità dei dati del cliente, che consente allo stesso di trasferire i suoi dati da un intermediario ad un altro, prevista dal nuovo Regolamento sulla protezione dei dati dovrebbe, nel tempo, consentire anche alle piccole imprese di colmare l'eventuale gap esistente con le grandi imprese.

Q5. Ritenete vi siano barriere che impediscono (o che potrebbero impedire in futuro) la raccolta ed elaborazione dei dati?

Non rileviamo la presenza di barriere per le istituzioni finanziarie se non quelle previste giustamente dalle disposizioni in materia di privacy e dalle altre discipline che proteggono i dati dei cittadini.

Q6. Concordate con la breve, e non esaustiva, sintesi delle principali discipline che impattano sul fenomeno Big Data? In caso contrario, spiegate perché.

Si, concordiamo. Le Autorità hanno riassunto le disposizioni delle varie discipline che impattano sul fenomeno dei Big data.

Q7. Ritenete che la regolamentazione citata costituisca una barriera ingiustificata all'uso delle tecnologie Big data? Indicate anche se ritenete necessario introdurre ulteriori disposizioni per facilitare l'uso delle nuove tecnologie.

Le disposizioni normative che disciplinano la protezione dei dati dei cittadini sono fondamentali e imprescindibili e non costituiscono una barriera per le istituzioni finanziarie. Occorre certamente la massima trasparenza nella relazione tra intermediario e cliente, di modo che quest'ultimo sia ben consapevole dell'utilizzo dei dati forniti e an-

che della loro rilevanza. Il cliente deve comprendere la finalità delle informazioni fornite e capire che le stesse vengono raccolte dall'intermediario e utilizzate per poter correttamente profilare il cliente e fornirgli il prodotto/servizio più adatto alle sue esigenze.

Q8. Ritenete che i benefici potenziali per i consumatori e le istituzioni finanziarie, rispettivamente, siano stati accuratamente descritti?

I benefici individuati per le istituzioni finanziarie sono esaustivi.

Per quanto riguarda invece i benefici per i consumatori, il beneficio che prevede che il consumatore risparmi denaro, in quanto riceve sconti mirati da parte delle istituzioni finanziarie, è tale se viene garantita la trasparenza delle informazioni, consentendo così al consumatore di compiere una scelta realmente consapevole. Sono ancora troppo frequenti i casi di asimmetria informativa tra cliente ed intermediario, anche considerando i bassi livelli di educazione finanziaria che caratterizzano i cittadini europei.

Viene infatti spesso attuata una targetizzazione non realistica dei prodotti offerti a clienti per i quali non sono adeguati, soprattutto se la scelta del cliente è effettuata senza l'intervento di un professionista, ma determinata da meri automatismi (robo advisor). Occorre scindere chiaramente in modo trasparente le evidenze che emergono, da una lato dalle valutazioni effettuate attraverso l'utilizzo di algoritmi, dall'altro dalle valutazioni che emergono a seguito di una profilatura approfondita effettuata ad esempio da un consulente finanziario.

Ancora, il beneficio che prevede che i consumatori ricevano una valutazione di merito creditizio più accurata attraverso l'uso dei dati ricavati dai social media è un beneficio utopico. La valutazione dei dati dei social media è infatti caratterizzata da ampi elementi soggettivi che possono non tradursi in risultati realistici. I social network possono invece essere maggiormente utilizzati dalle istituzioni finanziarie per rilevare e prevenire potenziali reati da parte dei clienti. In particolare un'efficiente ed adeguata applicazione della normativa di riferimento può contribuire alla prevenzione delle frodi.

Q9. Concordate con i rischi identificati per consumatori e istituzioni finanziarie? Ce ne sono altri potenziali che andrebbero segnalati alle autorità di vigilanza?

L'analisi effettuata dalle Autorità è esaustiva. Si segnala però un'ulteriore fattispecie di rischio legata al mero utilizzo di algoritmi per la fornitura di prodotti o servizi, senza alcun intervento professionale, con il risultato potenziale che il cliente finisca per acquistare prodotti e servizi non adeguati alle sue esigenze. La tecnologia è infatti utilissima come supporto, ma deve essere utilizzata cum grano salis: occorre che il consumatore sia educato e di conseguenza presti la massima attenzione al rischio di iperconsumismo che può essere amplificato dalla diffusione dei dispositivi tecnologici.

Riteniamo inoltre opportuno evitare di sposare il sistema statunitense sulla privacy (rischio etico e danni materiali) che prevede che il cliente debba indicare espressamente se non vuole che i suoi dati vengano usati dall'istituzione finanziaria.

Dovremmo inoltre far tesoro delle recenti esperienze: non dimentichiamo ad esempio le conseguenze dell'utilizzo dei mutui subprime (valutazione del merito creditizio non cor-

rispondente alle reali caratteristiche del soggetto finanziato, laddove tali mutui hanno originato titoli opachi dal rating palesemente falsato) che hanno scatenato una delle più disastrose crisi finanziarie degli ultimi anni.

Q10. L'attuale quadro normativo affronta adeguatamente i rischi di cui sopra? Tenendo in considerazione la costante evoluzione delle tecnologie/sviluppi informatici e che alcuni di questi requisiti normativi non sono specifici del settore dei servizi finanziari (ad esempio il GDPR), ritenete sia necessaria un'ulteriore regolamentazione per salvaguardare i diritti dei consumatori?

La regolamentazione prevista e di prossima applicazione è sufficiente e dovrebbe garantire da un lato la protezione dei cittadini dall'altro l'esigenza delle imprese di ottenere i dati e le informazioni utili per svolgere la propria attività.

Q11. Concordate che i Big Data avranno ripercussioni sulla disponibilità e l'accessibilità dei prodotti finanziari e servizi per alcuni consumatori? La autorità come possono sostenere i cittadini che hanno difficoltà ad accedere a prodotti e servizi?

Se i Big Data sono utilizzati in modo scorretto, o se si verificano errori nelle tecnologie utilizzate, sono effettivamente possibili ripercussioni negative sui cittadini, cui potrebbe essere precluso l'accesso ad alcuni prodotti o servizi. Per questo motivo l'intervento umano di un consulente è fondamentale, soprattutto nella delicata fase di profilatura della clientela.

Q12. Credete che i Big Data possano consentire alle istituzioni finanziarie di prevedere con maggiore precisione (e agire di conseguenza) il comportamento dei consumatori e compromettere l'obbligo generale di trattare i propri clienti in modo equo?

Sì, certamente l'uso dei big data consente agli intermediari di ottenere informazioni più precise e accurate, sempre se ben interpretate, come segnalato nella risposta precedente.

Q15. Siete d'accordo che i Big Data possono ridurre la capacità dei consumatori di confrontare tra loro prodotti/ servizi finanziari?

L'utilizzo dei Big Data consente effettivamente alle Istituzioni di raggiungere elevati livelli di personalizzazione di prodotti e servizi per i clienti. Ciò non toglie che i risparmiatori possano confrontare il servizio/prodotto ricevuto con altri analoghi, anche grazie all'introduzione di un documento standard con le informazioni chiave (KID) che facilita il confronto. Anche in questa circostanza il supporto di un consulente è fondamentale affinché il cliente capisca se il prodotto/servizio offerto è davvero adeguato ai suoi bisogni ed esigenze.

Q16. Come ritenete che i Big Data possano influire sulla fornitura di consulenza ai consumatori sui prodotti finanziari?

I Big data consentono indubbiamente alle imprese di ottenere una profilatura della clientela più accurata, anche attraverso il confronto tra diverse fonti di dati, sia interne

che esterne. Come già indicato occorre però scindere chiaramente in modo trasparente le evidenze che emergono da un lato dalle valutazioni effettuate attraverso l'utilizzo di algoritmi, dall'altro dalle valutazioni che emergono a seguito di una profilatura approfondita effettuata da un consulente finanziario. La tecnologia ha quindi un mero ruolo di supporto nell'esercizio del servizio di consulenza, ma non può sostituire il necessario apporto umano.

Q17. Come ritenete che i Big Data impatteranno sull'attuazione delle regole di product governance?

Anche in questo caso i Big data consentono alle imprese di ottenere una targetizzazione migliore della clientela e conseguentemente dei prodotti/servizi offerti con un impatto pertanto positivo sulle regole di product governance.

Q18. Ritenete che i Big Data avranno un impatto sul processo know-your-customer?

Sì, i big data consentono di agevolare ed effettuare in modo approfondito la profilatura della clientela. Resta imprescindibile, anche in questo contesto, l'apporto umano di un consulente finanziario che sia in grado di ben interpretare i dati e le informazioni ottenute dal cliente.

Q22. Come vedete lo sviluppo dell'intelligenza artificiale o della tecnologia blockchain in connessione ai Big Data?

Il blockchain è una tecnologia con notevoli potenzialità che consente a diverse parti di trasferire e conservare informazioni in uno spazio affidabile, trasparente, immodificabile e irrevocabile. Tramite il blockchain è possibile quindi automatizzare delle attività con un notevole risparmio di costi e di tempi. Al momento non esistono però disposizioni normative o anche giurisprudenza che ne regolamentino l'uso ed occorre pertanto valutare la previsione da parte del legislatore europeo di una disciplina che ne consenta il controllo, allo scopo di impedire il loro funzionamento in caso di illiceità.