

A DISTANZA DI SICUREZZA DAL 1984 DI ORWELL

Il regolatore si occupa da anni dei rischi che l'innovazione digitale comporta per consumatori e investitori retail, dalla finanza aperta, alle tecnologie decentralizzate. La diffusione si fa ampia e l'attenzione è elevata. Ma nel mondo della consulenza l'automazione non deve fagocitare l'aspetto umano, bensì fare da completamento

Germana Martano, direttore generale di [Anasf](#)

E' di metà giugno la pubblicazione dell'ultima comunicazione di Banca d'Italia in materia di tecnologie decentralizzate (cosiddette distributed ledger technologies, DLT) nella finanza e cripto-attività, con l'obiettivo di richiamare l'attenzione degli intermediari vigilati, dei soggetti sorvegliati e di quelli che operano a vario titolo negli ecosistemi decentralizzati, anche come utenti, sia sulle opportunità sia sui rischi connessi con l'uso di tali tecnologie e con l'operatività in cripto-attività. Ma sono anni ormai che, sia a livello europeo che nazionale, si susseguono consultazioni su documenti relativi all'innovazione digitale, come quella avviata dalla Commissione europea nel 2021 sulle strategie per gli investitori al dettaglio, dove si evidenziava quanto i cambiamenti tecnologici possano comportare rischi per i consumatori ma anche una sfida per gli investitori al dettaglio, mentre le norme in materia di protezione dell'investimento evolvono a una velocità forse mai prima raggiunta. La finanza aperta -ossia l'accesso a un numero maggiore di dati del cliente, detenuti dagli istituti finanziari da parte dei fornitori terzi di servizi per consentire loro di offrire maggiore personalizzazione può, nel settore dei servizi di investimento, portare a un miglioramento dei prodotti finanziari, della consulenza mirata e dell'accesso per i consumatori, nonché a una maggiore efficienza delle operazioni tra imprese. Ma esistono ancora discrepanze tra il regolamento sui dati finanziari in merito alla condivisione dei dati (PSD2) e il regolamento sulla loro protezione (GDPR), in quanto mostrano approcci diversi (da un lato, la responsabilizzazione dei clienti nell'uso

dei loro dati come parte della loro ricchezza e, dall'altro, protezione dei dati come parte della privacy di ciascuno) che dovrebbero invece essere coerenti tra loro. E' essenziale quindi raggiungere un giusto bilanciamento tra la protezione dei dati del cliente e i requisiti specifici dell'economia digitale sulla loro condivisione.

Se poi consideriamo la talvolta eccessiva fiducia nell'impiego dell'intelligenza artificiale (e nell'infrastruttura algoritmica sottostante) che può portare a una standardizzazione inflazionata delle profilature dei clienti e, di conseguenza, a comportamenti di investimento di gregge e pro-ciclici, ecco spiegato perché, nel lungo termine, l'automazione va assolutamente temperata con 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. Della necessità del contatto umano

riferisce anche il panel di soci [Anasf](#) che è stato recentemente intervistato sulle attività in corso che, a maggio 2022, ha riferito di continuare a prediligere, anche dopo la pandemia, il rapporto personale con i propri clienti (oltre il 54% dei rispondenti ha dichiarato di incontrare i clienti di persona per almeno l'80% del loro tempo, rispetto ad un'interazione digitale). Solo un anno prima, a marzo 2021, lo stesso panel dichiarava un alto livello di confidenza verso i nuovi strumenti digitali, e quasi tutti gli intervistati (ovvero il 93%) non pensavano che la digitalizzazione avrebbe influito negativamente sull'attività, perché tecnologia e valore umano sono due elementi che diventeranno sempre più complementari.

LEGGI



Consulenza e criptovalute, Anasf: "Nostra prudenza è giustificata"
La popolarità delle criptovalute cresce nei portafogli, anche fra i consulenti Usa: l'Anasf, però, vuole vedere più riferimenti normativi.