

# Introduzione

## Scrivi digital, leggi fiducia

*di* Alessandro Rimassa

Sono nato nel 1975 e quando studiavo tutti noi avevamo un’idea comune di posti fissi nella vita. Il più certo – soprattutto nelle teste dei nostri genitori – era quello in banca. Non c’erano rischi, solo sicurezze: trova il posto in banca e avrai stipendio, tranquillità e lavoro per sempre. Senza andare così indietro nel tempo, basta ripensare a uno show televisivo di Adriano Celentano di qualche anno fa: tra le cose «lente» Celentano metteva le filiali delle banche a lato strada. La sua era una battaglia decisa: tutti quegli uffici che toglievano spazio a piccole botteghe e negozi, intesi come luoghi di socialità, proprio non li sopportava.

Ha vinto Adriano, e ciò che i nostri genitori chiamavano certezza oggi è qualcosa a rischio continuo e che non siamo certi che domani esisterà ancora: le banche, così come le abbiamo conosciute, frequentate, spesso poco amate, non rappresentano il nostro futuro. Le filiali chiudono o si riconvertono in spazi differenti, i licenziamenti sono e saranno all’ordine del giorno, questo mondo è in fase di totale disruption. Che, detto con il termine inglese, piace anche molto, tradotto in italiano un filo meno: disruptive innovation significa «innovazione distruttiva», il nuovo che si mangia il vecchio a colazione.

E così il settore del banking sta cambiando molto e prossimamente cambierà del tutto: se pochi anni fa le carte di credi-

to, giusto per fare un esempio, almeno nel nostro Paese non erano così diffuse, in un tempo breve non esisteranno più, sostituite da sistemi di pagamento basati su app e smartphone. E a rischio non è solo il mondo bancario, ma anche quello a questo più prossimo, l'assicurativo.

Le parole d'ordine sono quelle con cui abbiamo intitolato i capitoli di questo libro. Matteo Rizzi mette in fila i motivi e l'essenza del cambiamento: inclusione, relazione, dati, fiducia. È su questi termini che si traccia la strada del *fintech*, laddove la crisi di *financial* e *technology* non indica soltanto la trasformazione tecnologica di un settore, ma il suo cambiamento radicale.

Come potrete leggere, la ragione del successo delle start-up fintech coincide con il modo di operare di queste nuove aziende, capaci di mettere al centro i clienti, le persone, e offrire loro soluzioni comode, semplici, rapide – tutti concetti alla base della digital economy, che rendono possibile un cambiamento difficilmente ipotizzabile solo pochi anni fa. E il bello è che siamo davanti a un fenomeno più grande e impattante di quello che oggi possiamo immaginare: attorno al denaro, ai prestiti, ai pagamenti si sta costruendo un modo di fare differente e un mondo altrettanto diverso da quello che abbiamo visto, conosciuto, vissuto e troppo spesso subito in epoca recente.

Ma, se andiamo un po' indietro nel tempo, scopriamo che ciò che oggi è reso possibile dalla tecnologia (alla base della rivoluzione digitale ci sono relazione, trasparenza, fiducia, velocità) ieri accadeva per il rapporto diretto tra banca e cliente. Insomma, ai tempi in cui il direttore di banca era una specie di «vicesindaco» del paese, persone e aziende trovavano nella

filiale il luogo della fiducia, della crescita, della possibilità di costruire futuro.

È nel venire meno di tutto questo, nell'incrinarsi del rapporto di fiducia tra banca e cliente, che dobbiamo trovare la ragion d'essere e il successo del movimento fintech: prima che tecnologica, la *fintech revolution* è sociale. Queste startup mettono cioè al centro il cliente, costruiscono valore per le persone e attorno a questo generano valore per se stesse. Capite la rivoluzione? Abbiamo ricominciato a fidarci gli uni degli altri, il digitale con i suoi sistemi di relazione disintermediata, review continua, immediatezza, rende possibile tutto questo, ma la sua essenza sta in quelle relazioni umane – che a me piace identificare con il concetto di *human-centered society* – che in troppi hanno messo da parte. Ecco perché, per chi quei rapporti li ha persi, la strada oggi è in salita e solo nell'accordo con le startup fintech le banche tradizionali possono sperare di trovare un pezzo di futuro anche per loro.

L'innovazione, insomma, è molto più che tecnologia. Con questo libro, come con l'intera collana *TAG Books*, vogliamo indagare questi aspetti e rendere comprensibili approcci, modi e cambiamenti che viviamo sulla nostra pelle nel nostro quotidiano.

*Milano, luglio 2016*