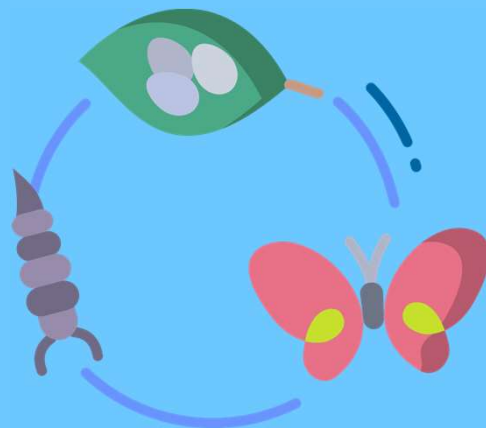


## LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA BANCA



### RILEVAZIONE SULL'IT NEL SETTORE BANCARIO ITALIANO

**Profili tecnologici e di sicurezza - Anno 2021**

Claudia Piscitelli  
Segreteria Tecnica CIPA

# PARTECIPANTI ALL'INDAGINE

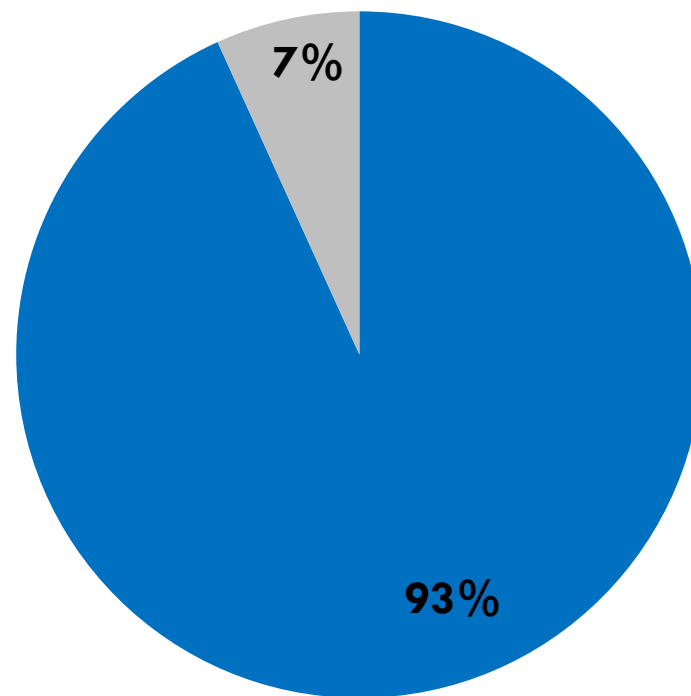
24 RISPONDENTI

Banca Agricola Popolare di Ragusa  
Banca Passadore  
Banca Popolare Sondrio  
Banco Desio e Brianza  
CARIIGE  
Cassa Centrale Raiffeisen  
Crédit Agricole Italia  
Dexia Crediop  
La Cassa di Ravenna  
MPS

BNL  
Banca Popolare dell'Alto Adige  
Banco BPM  
BPER Banca  
Cassa Centrale Banca  
CR Asti  
CREDEM  
Deutsche Bank  
Intesa Sanpaolo  
Mediobanca  
Sella  
UniCredit

# RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE – GRUPPI BANCARI

## 20 GRUPPI - TOTALE ATTIVO

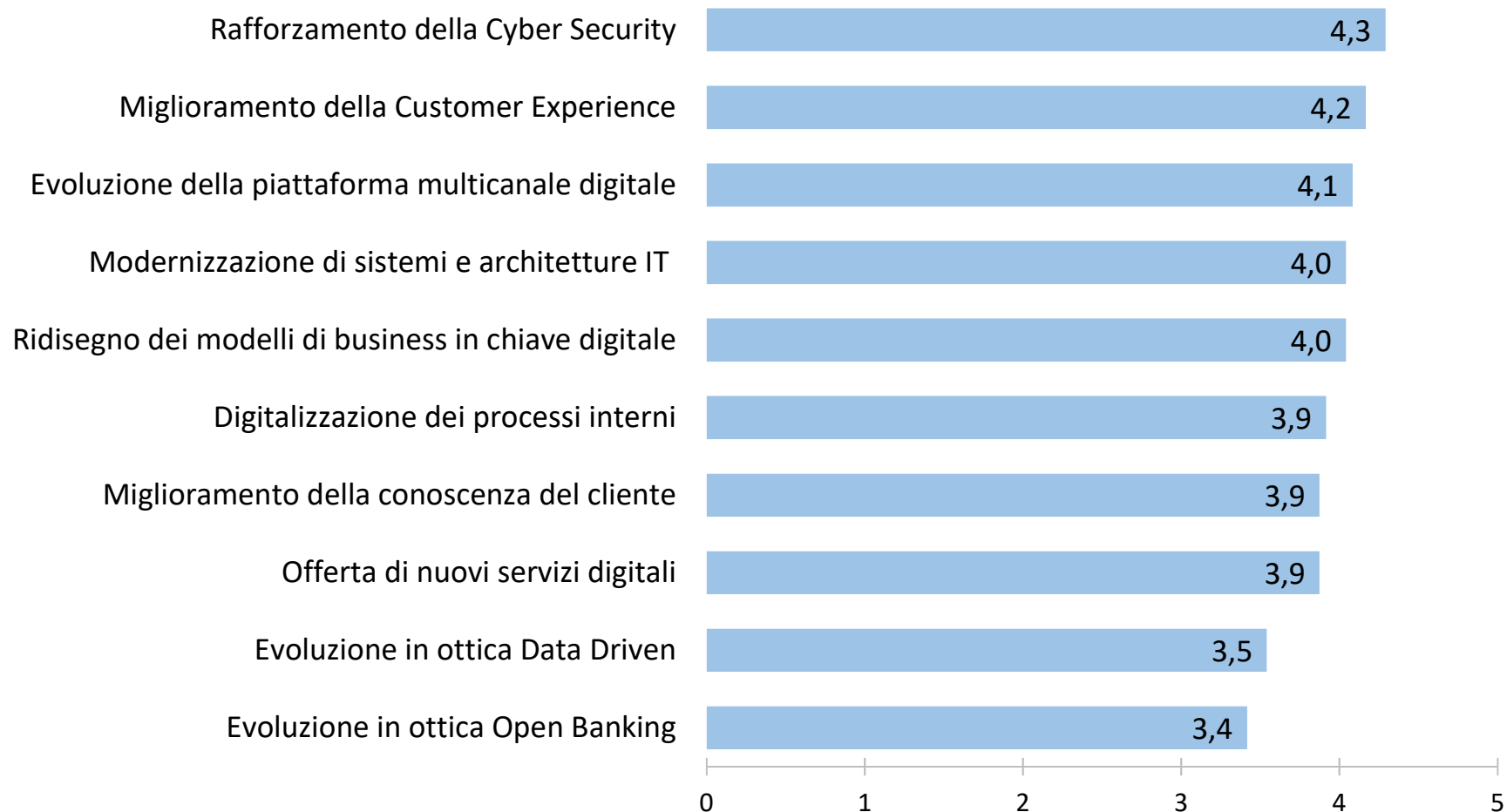


Totale attivo al 31/12/2021

- Gruppi esaminati
- Gruppi non esaminati

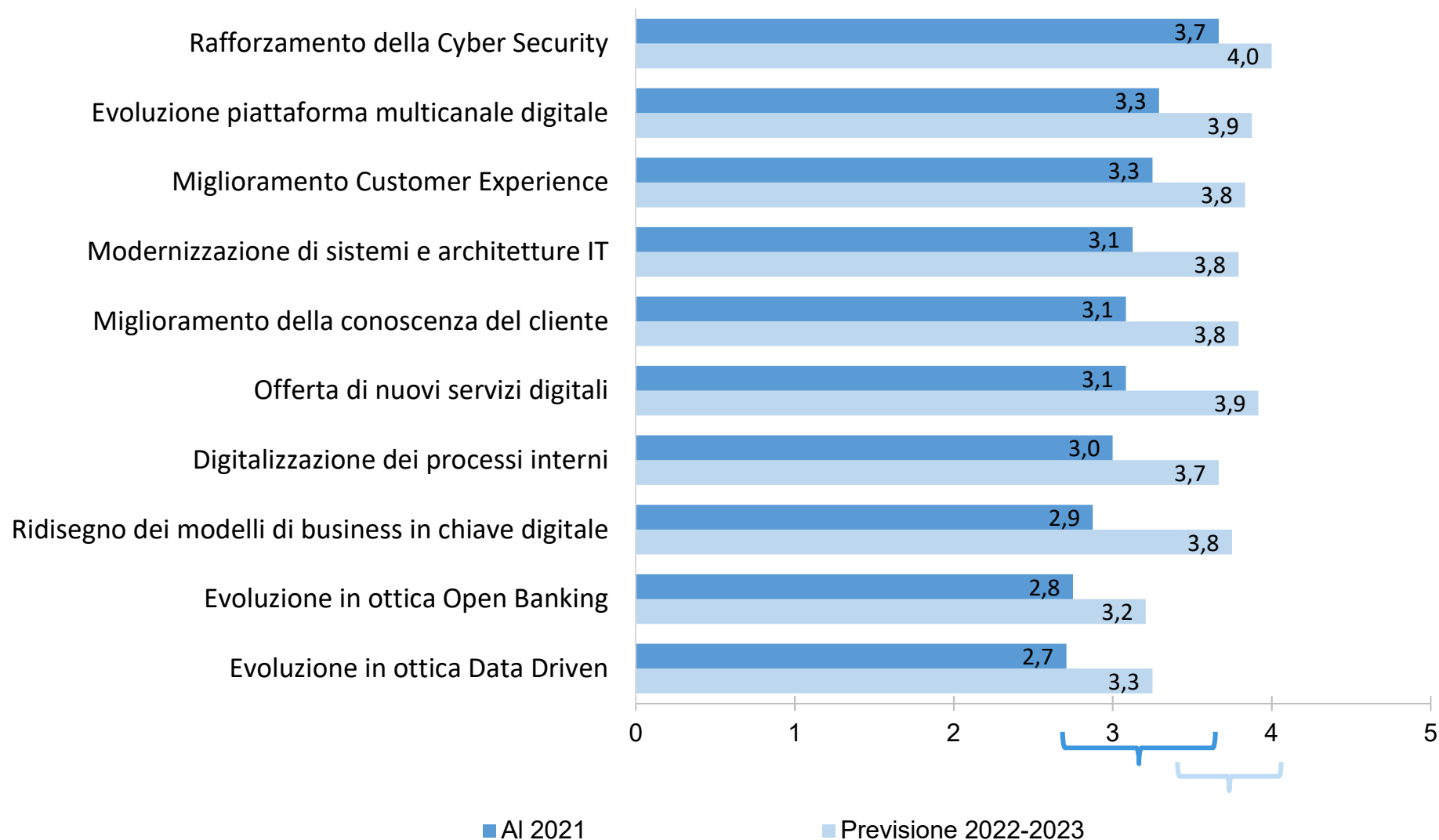
# OBIETTIVI STRATEGICI - RILEVANZA

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



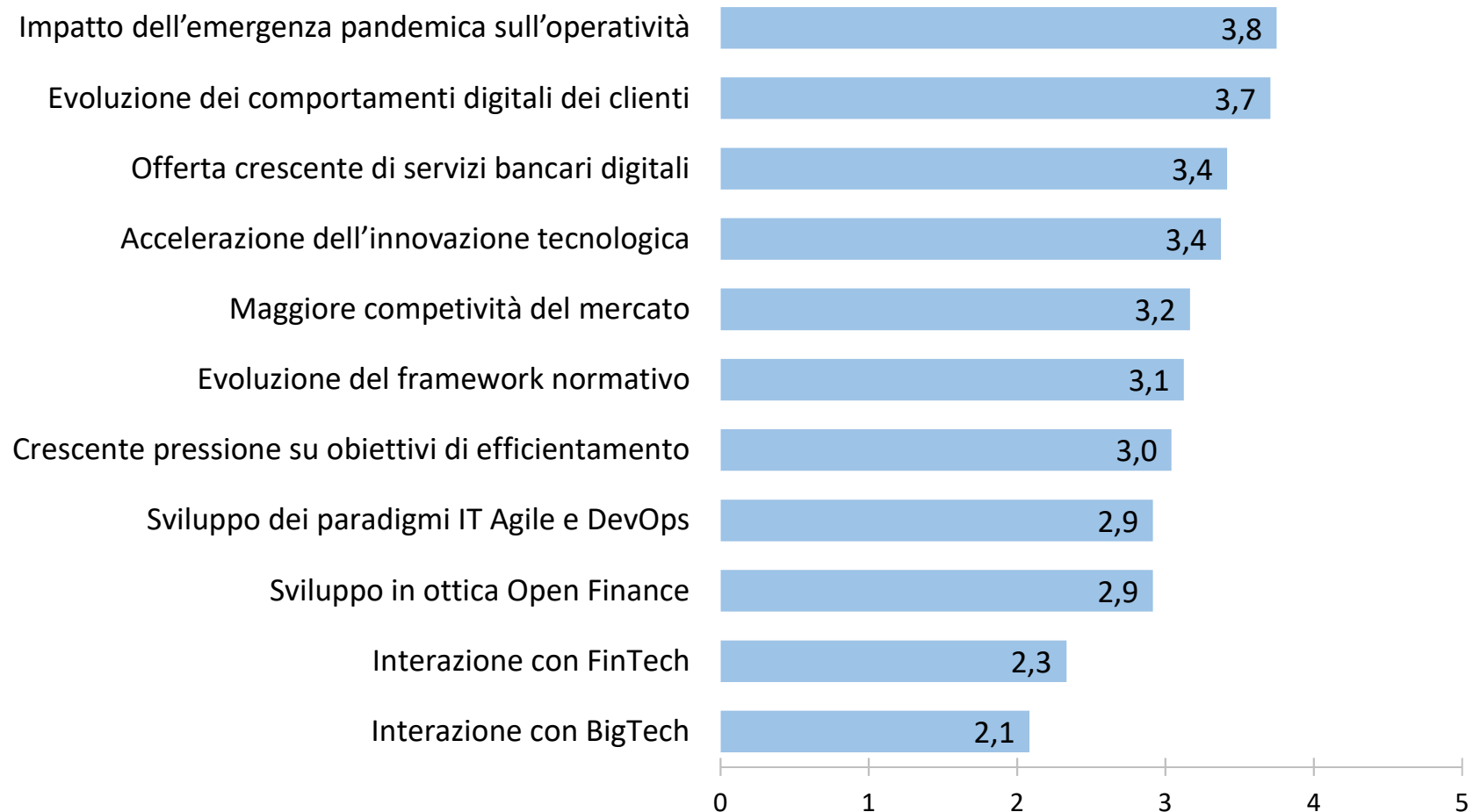
# OBIETTIVI STRATEGICI - CONSEGUIMENTO E PREVISIONE

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



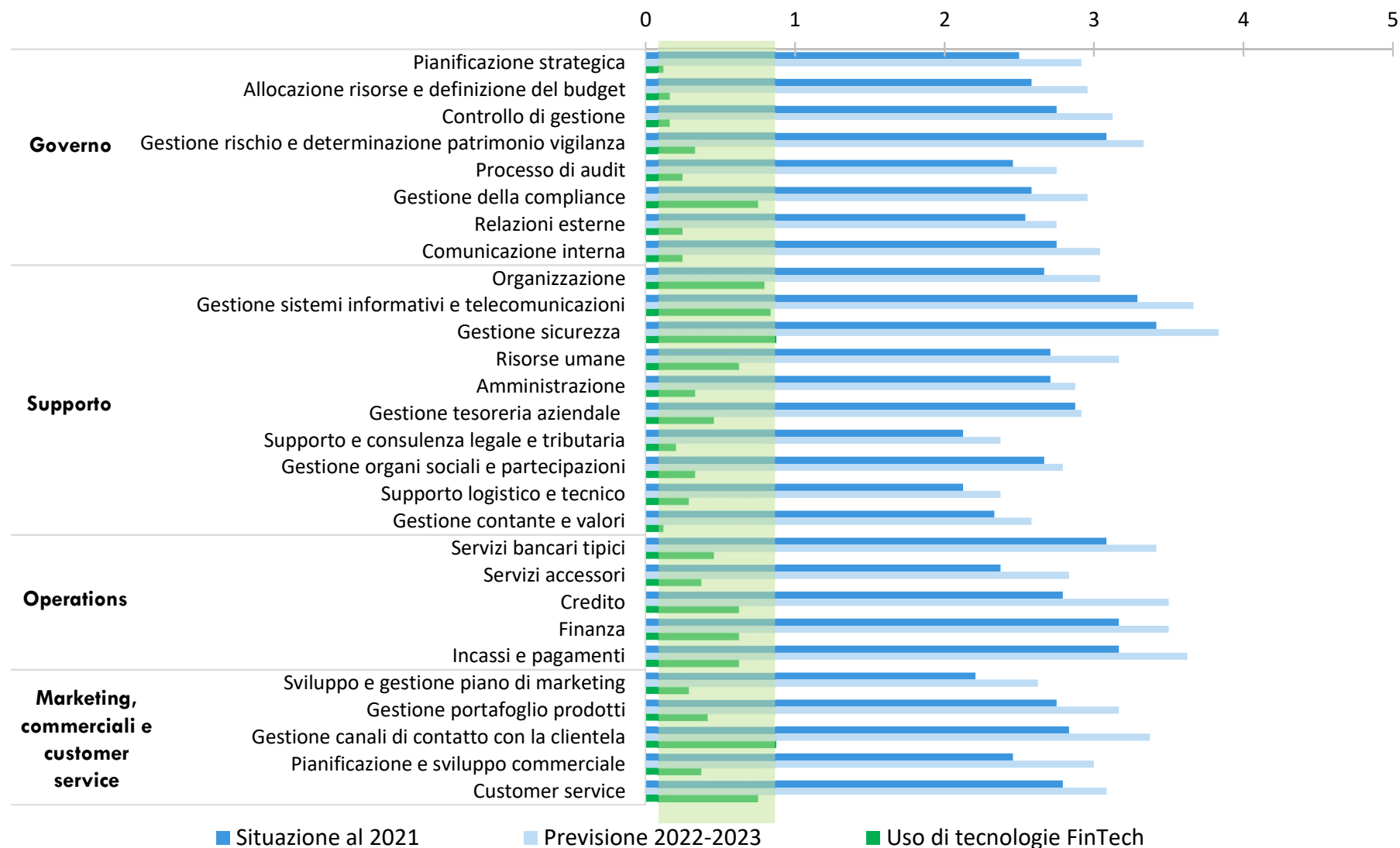
# DRIVER PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



# PROCESSI BANCARI: LIVELLO DI DIGITALIZZAZIONE E FINTECH

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



# IMPATTI MIGLIORATIVI SUI PROCESSI PER AREE

## PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI

Impatto	Area					media
	Governo	Commerciale	Back office	Front office	Supporto	
Semplificazione/revisione dei processi	2,3	3,6	3,7	3,7	3,0	<b>3,3</b>
Eliminazione di processi obsoleti	1,9	2,5	3,1	2,9	2,5	<b>2,6</b>
Disegno/sviluppo di nuovi processi	2,3	3,6	3,4	3,8	3,0	<b>3,2</b>
<b>media</b>	<b>2,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,4</b>	<b>3,5</b>	<b>2,8</b>	



# CUSTOMER EXPERIENCE MULTICANALE

PUNTEGGIO MEDIO - 22 RISPONDENTI

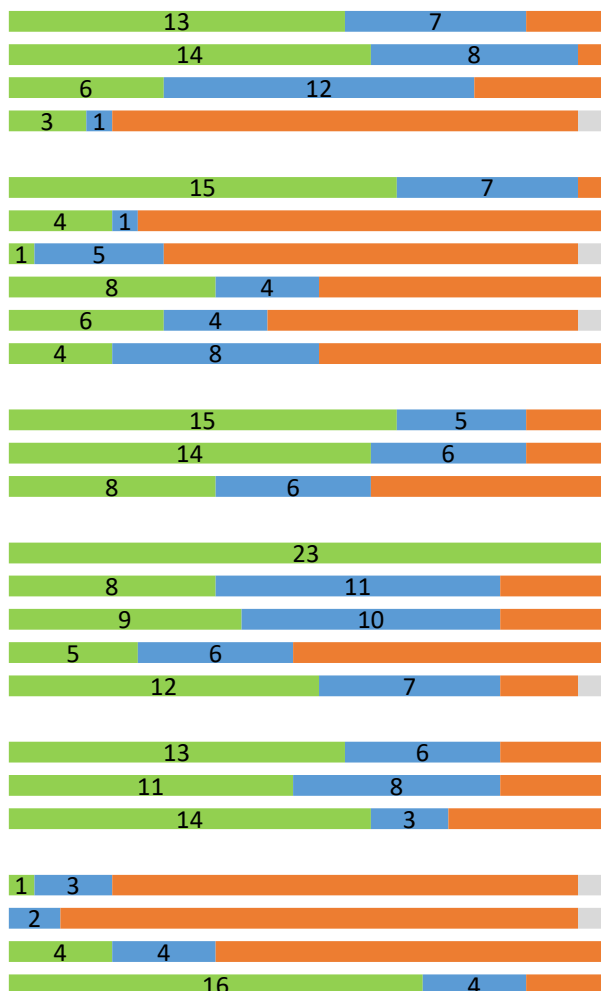


<b>INTEGRAZIONE MULTICANALE</b>	<b>CX (punteggio medio)</b>
<b>Internet banking ↔ Mobile banking</b>	<b>3,8</b>
<b>Internet banking ↔ Contact center</b>	<b>2,4</b>
<b>Mobile banking ↔ Contact center</b>	<b>2,4</b>
<b>Internet banking ↔ Canale fisico</b>	<b>2,0</b>
<b>Mobile banking ↔ Canale fisico</b>	<b>1,9</b>
<b>Contact center ↔ Canale fisico</b>	<b>1,8</b>

# FUNZIONALITÀ SUI CANALI DIGITALI

NUMERO DI RISPONDENTI - 23 RISPONDENTI

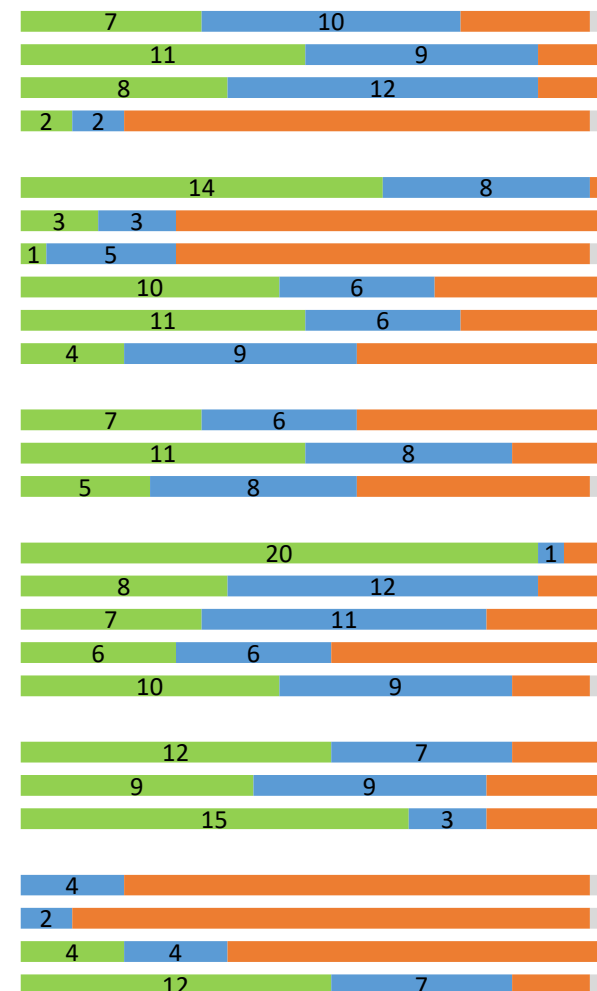
## Internet banking



## Servizi bancari tipici

- Digital Onboarding
- Attivaz. servizi digitali
- Aggregazione conti
- Chiusura conto
- Pagamenti**
- Bonifici istantanei
- Bill splitting
- Round-up
- Pagamenti P2P
- ATM cardless
- Servizi PISP
- Credito**
- Simul. mutuo/prestiti
- Gesti. mutuo/prestiti
- Servizi AISP
- Finanza**
- Trading
- PFM/BFM
- Remote selling
- Salvadanaio
- Dashboard di analisi
- Assistenza**
- Chat/chatbot/videochat
- Tracking richieste
- Chiamata per assistenza
- Altri servizi**
- Archivio scontrino
- Compravendita Crypto
- Sconti/coupon/cashback
- Servizi assicurativi

## Mobile banking



■ AI 2021

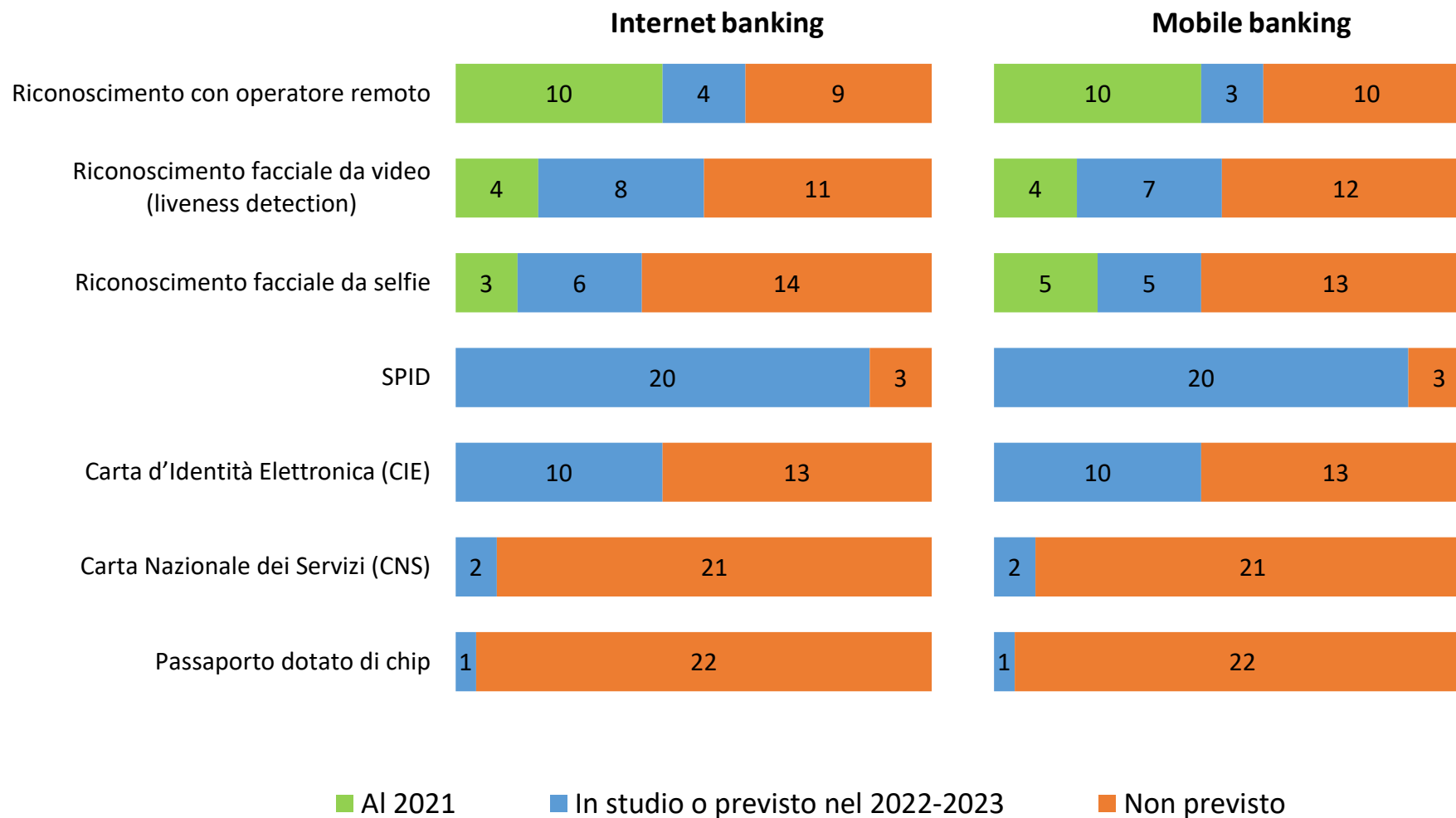
■ Previsto nel 2022-2023

■ Non previsto

■ Non risponde

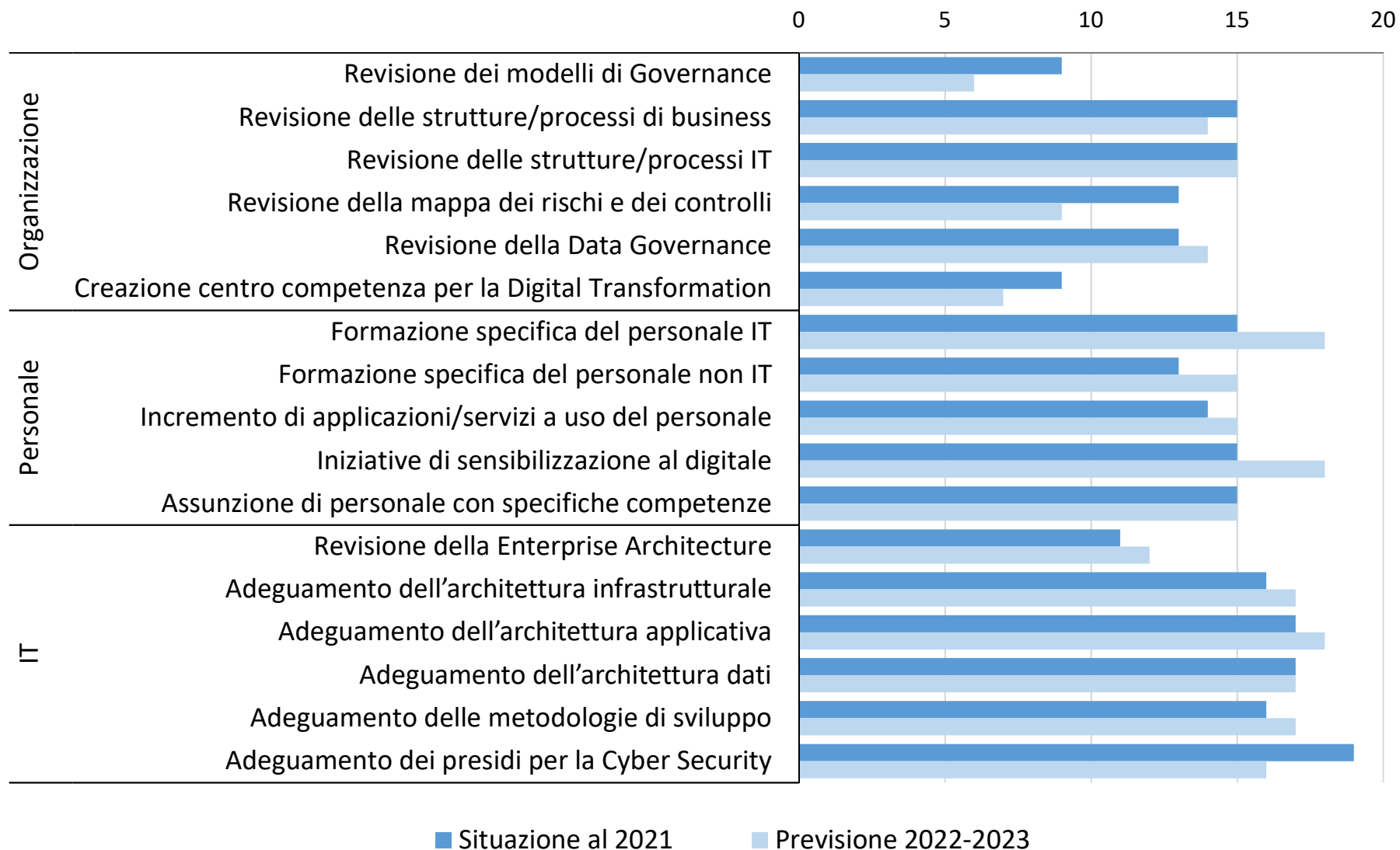
# DIGITAL ONBOARDING - MODALITÀ DI IDENTIFICAZIONE

NUMERO DI RISPONDENTI - 23 RISPONDENTI



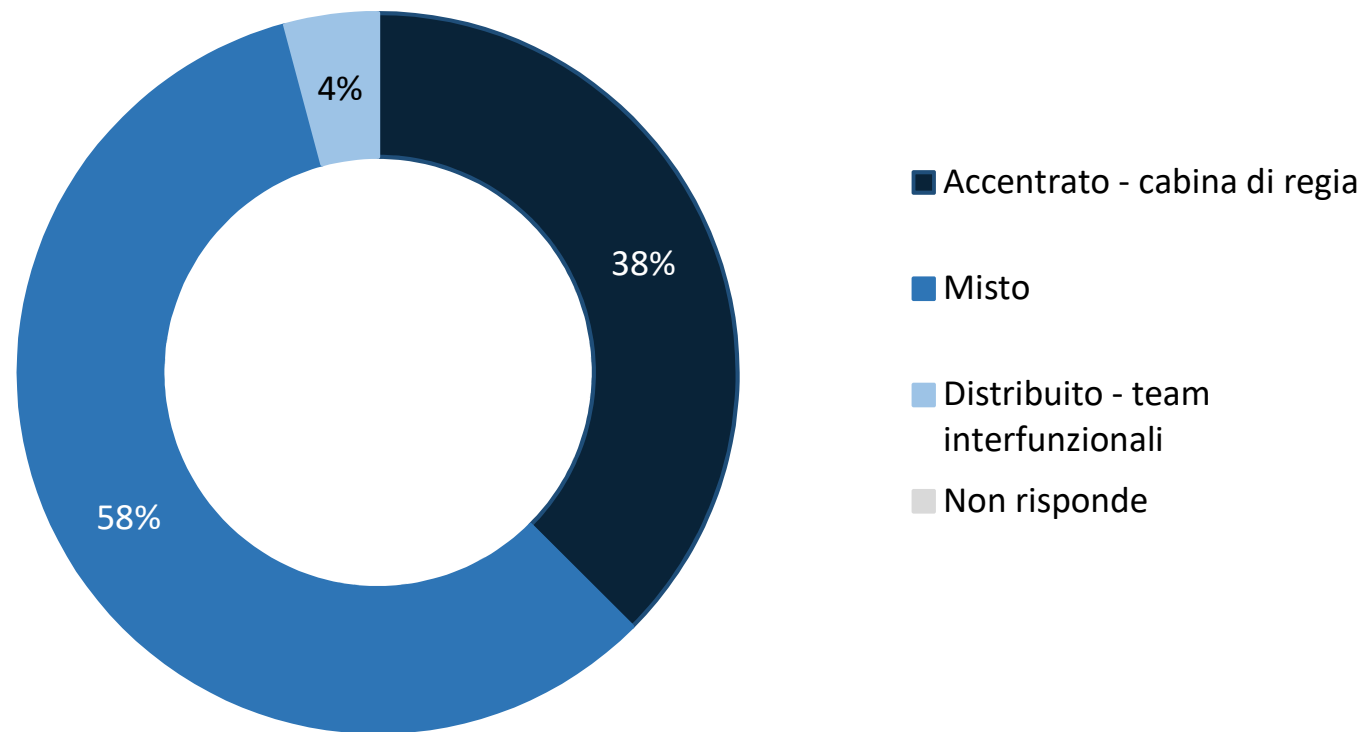
# INTERVENTI REALIZZATI E PREVISTI

NUMERO DI RISPONDENTI - 24 RISPONDENTI



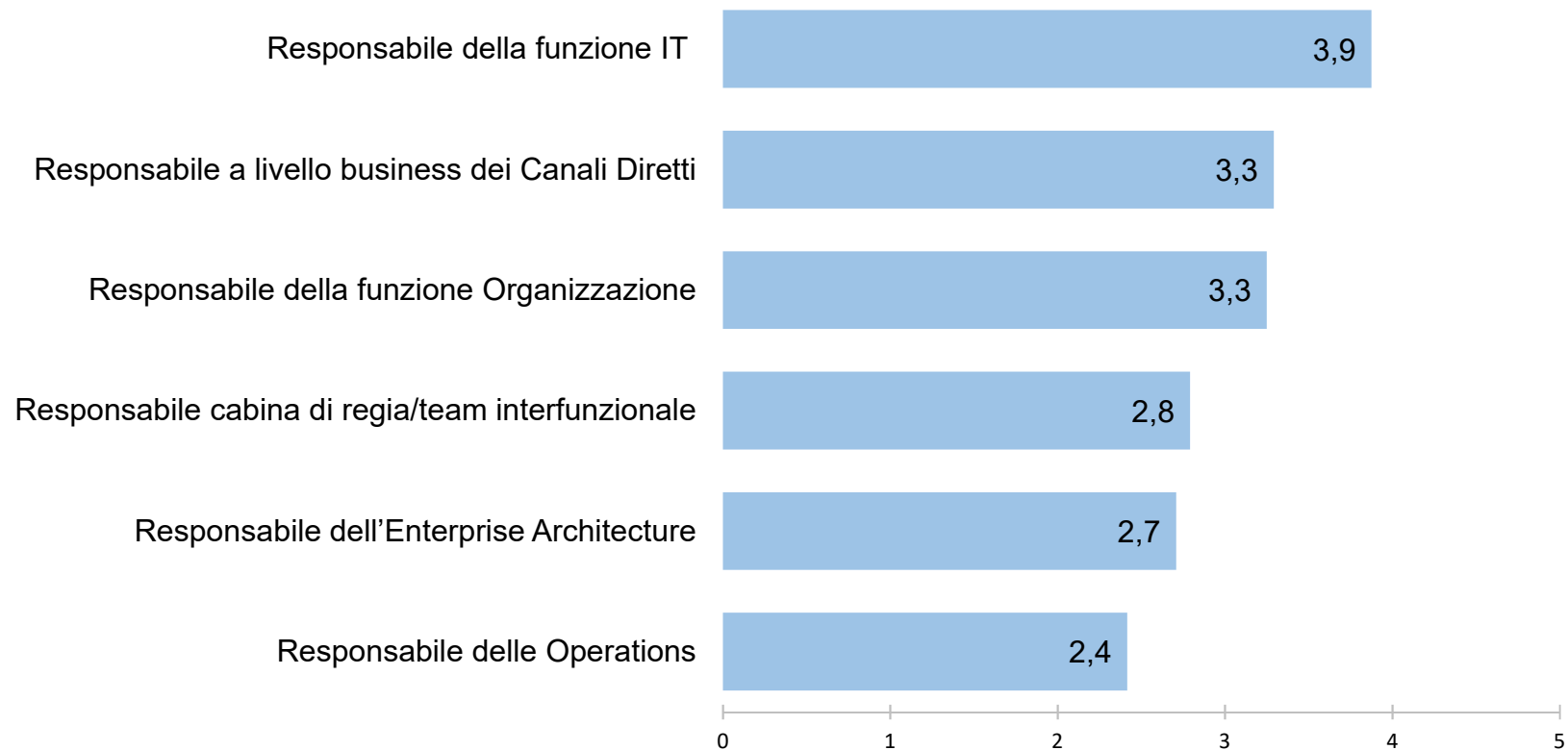
# MODELLI ORGANIZZATIVI

% DI RISPONDENTI - 24 RISPONDENTI



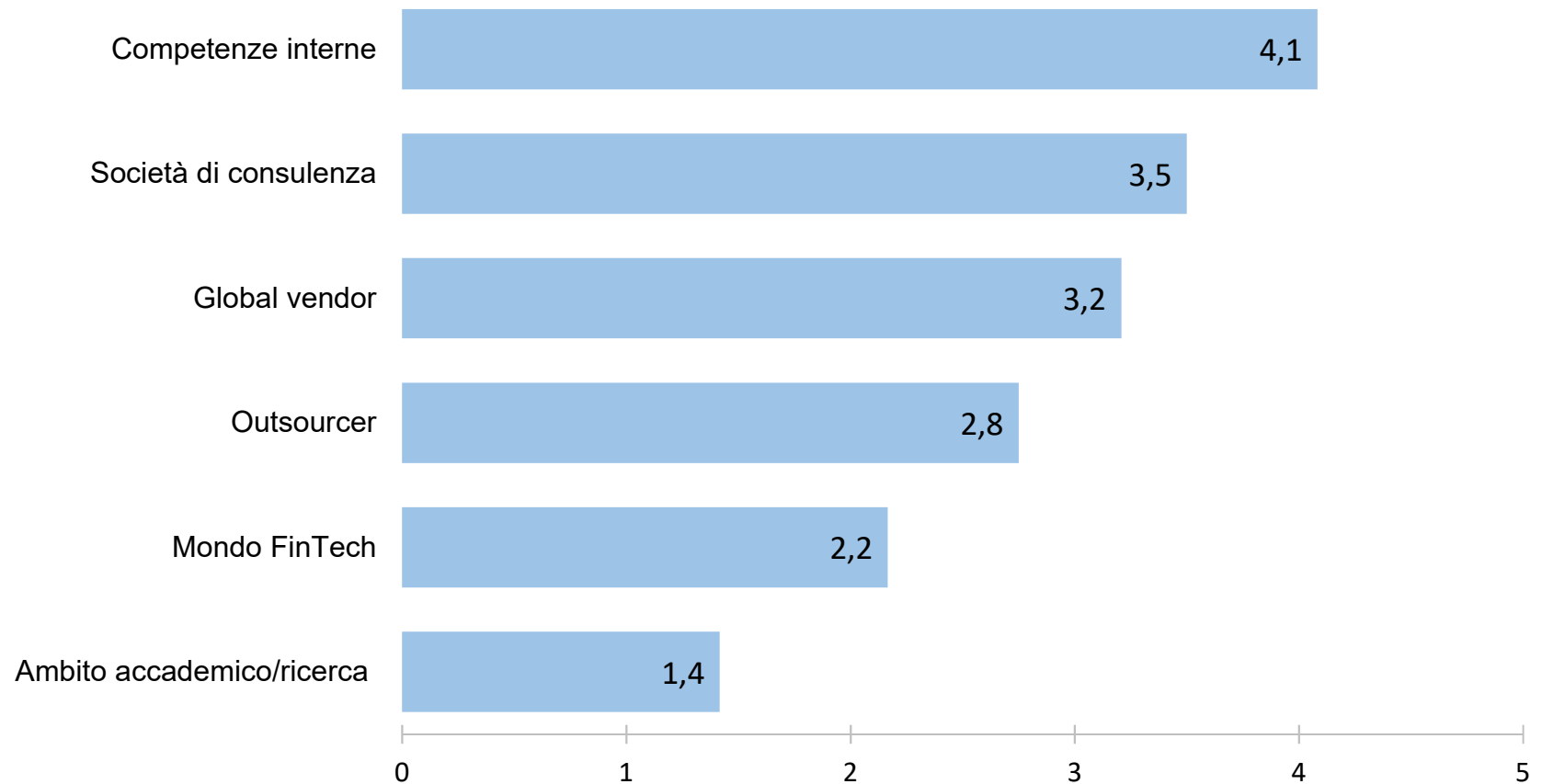
# LEADERSHIP NEL PROCESSO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



# REPERIMENTO DELLE COMPETENZE

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI







# RICORSO A TECNOLOGIE CLOUD

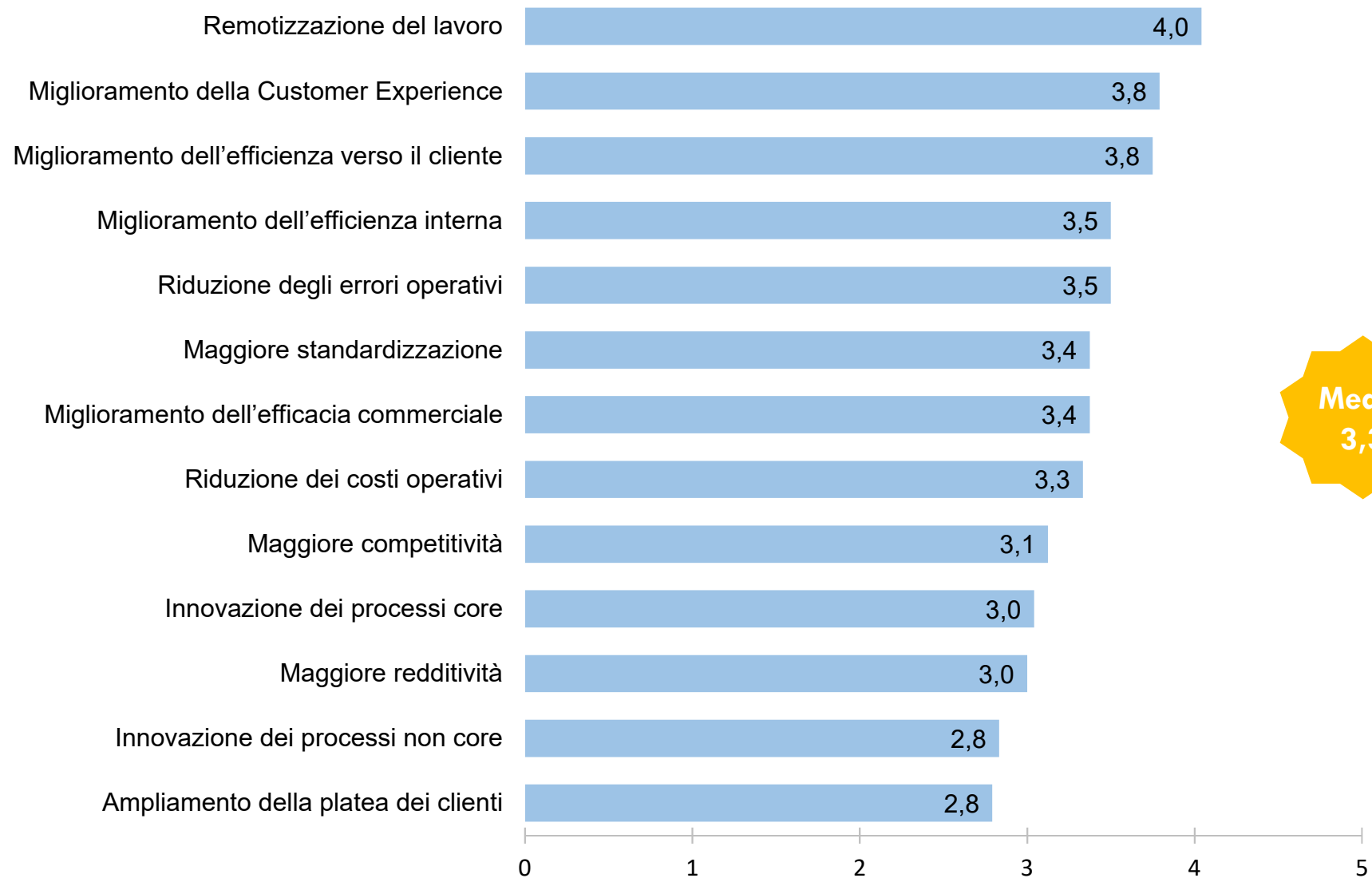
NUMERO DI RISPONDENTI - 24 RISPONDENTI



- Fruizione di buona parte o alcuni servizi in cloud da fornitori esterni
- Avvio di un percorso
- Non prevista la migrazione al cloud
- Non risponde

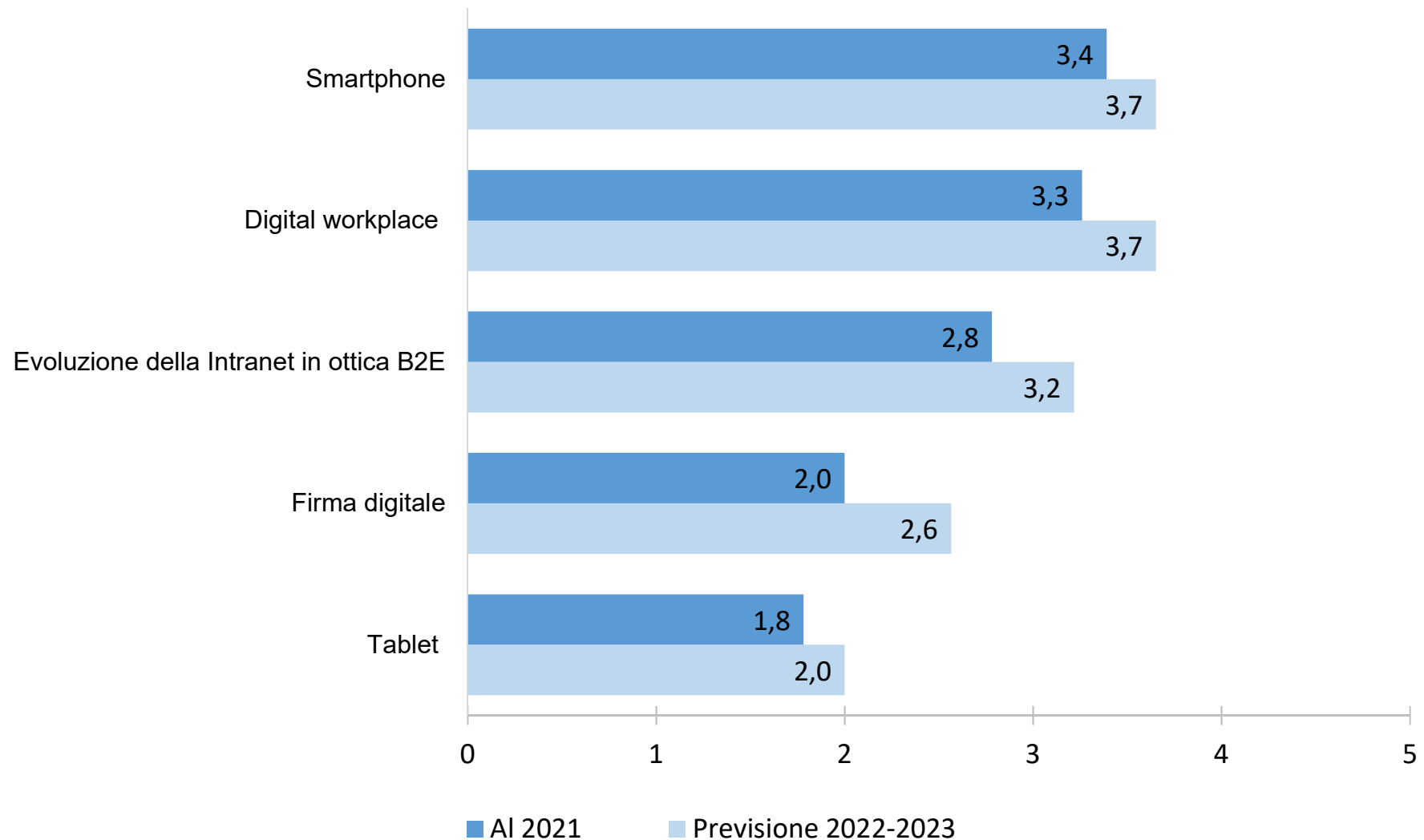
# BENEFICI RISCONTRATI

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



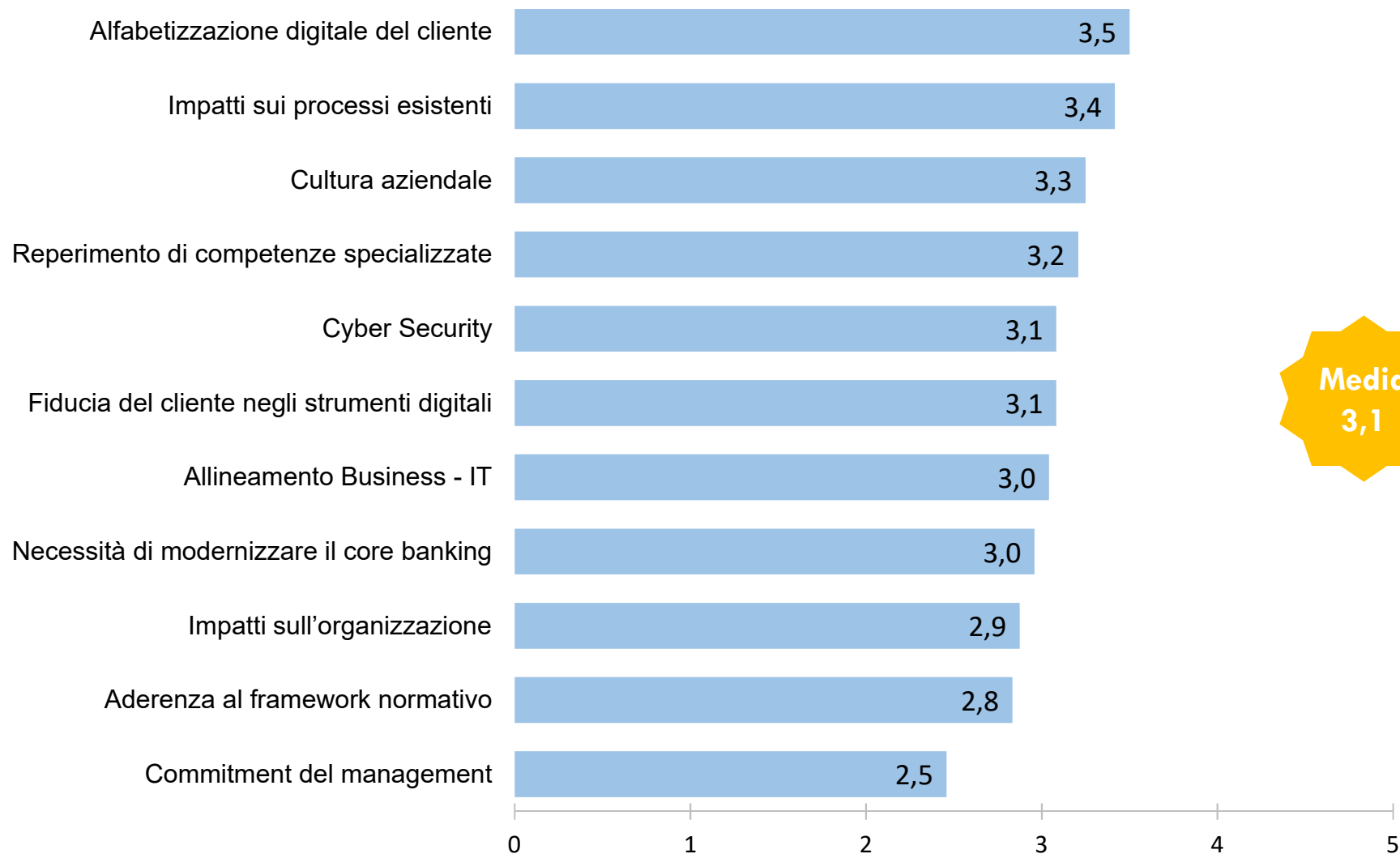
# EVOLUZIONE DELLA EMPLOYEE EXPERIENCE: UTILIZZO STRUMENTI B2E

PUNTEGGIO MEDIO - 23 RISPONDENTI

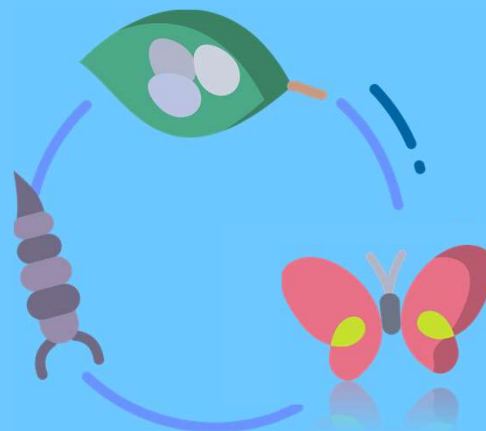


# CRITICITÀ RISCONTRATE

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



## LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA BANCA



*Arrivederci!*

***[www.cipa.it](http://www.cipa.it)***