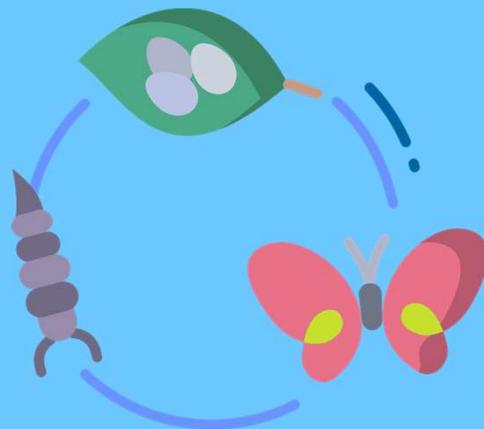


LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA BANCA



RILEVAZIONE SULL'IT NEL SETTORE BANCARIO ITALIANO

Profili tecnologici e di sicurezza - Anno 2021

Claudia Piscitelli
Segreteria Tecnica CIPA

PARTECIPANTI ALL'INDAGINE

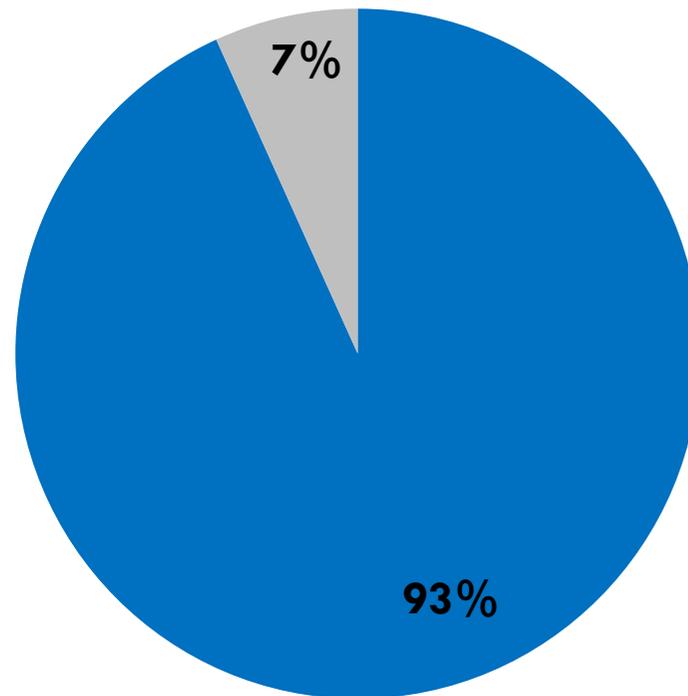
24 RISPONDENTI

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

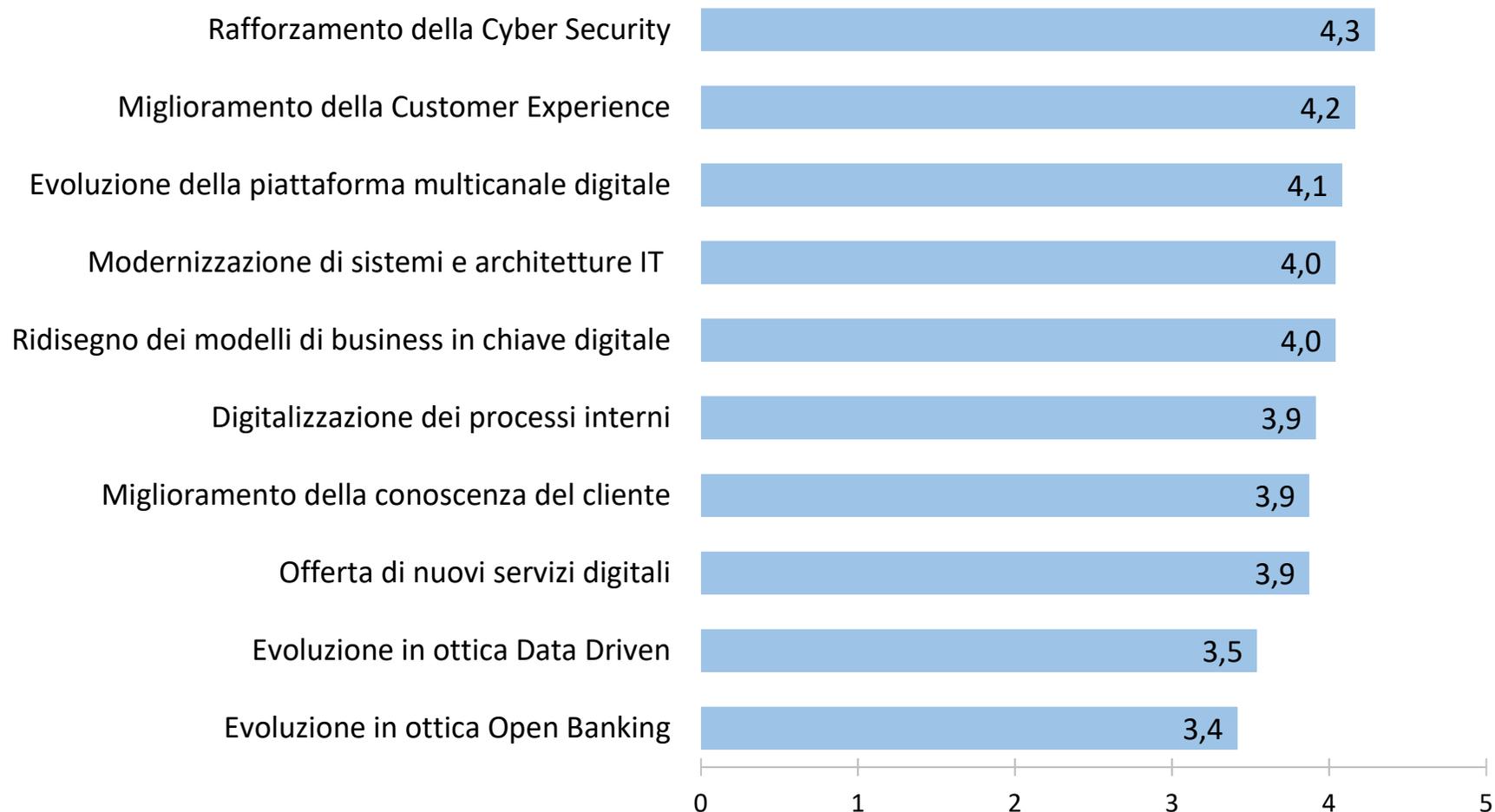


Totale attivo al 31/12/2021

- Gruppi esaminati
- Gruppi non esaminati

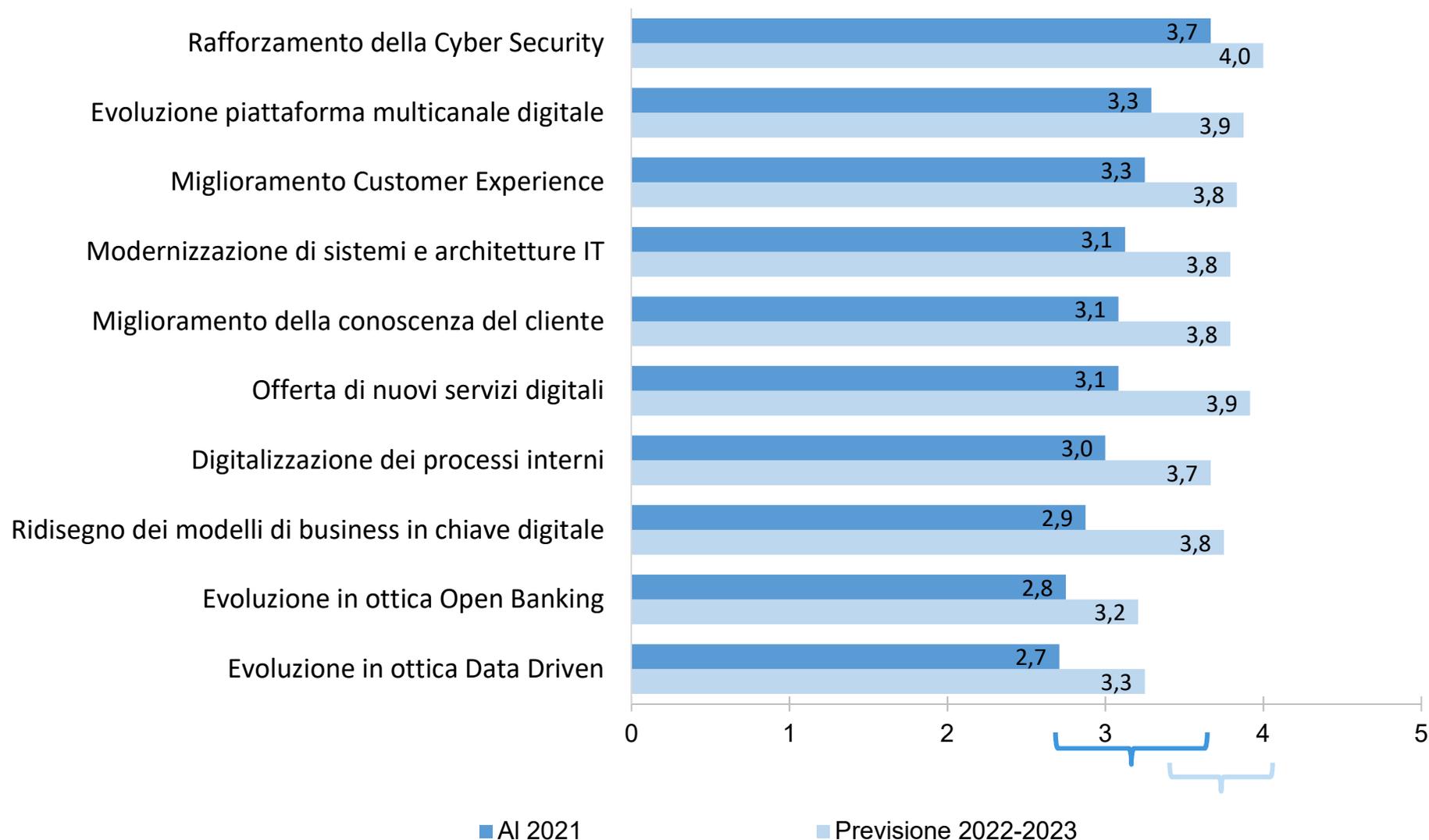
OBIETTIVI STRATEGICI - RILEVANZA

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



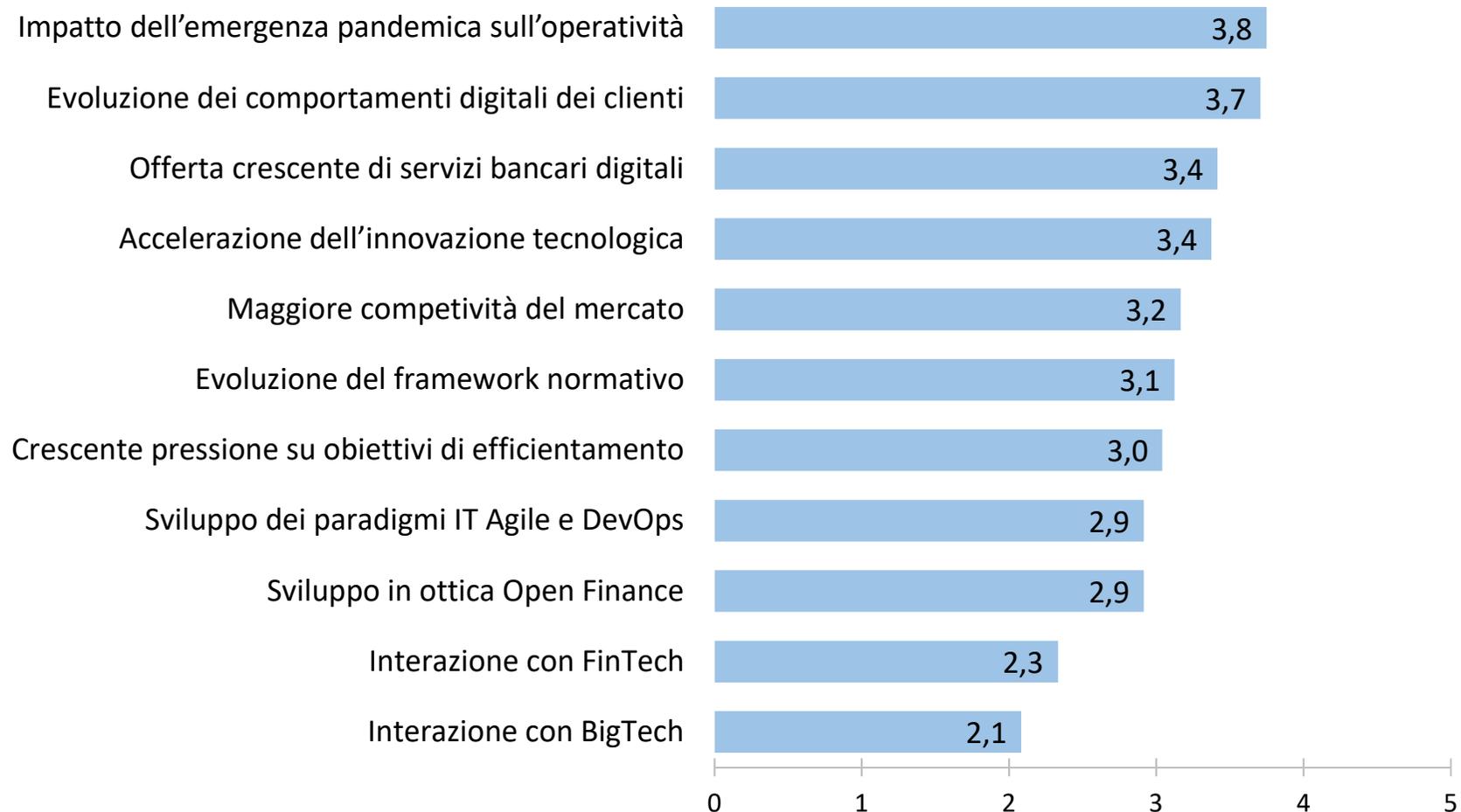
OBIETTIVI STRATEGICI - CONSEGUIMENTO E PREVISIONE

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



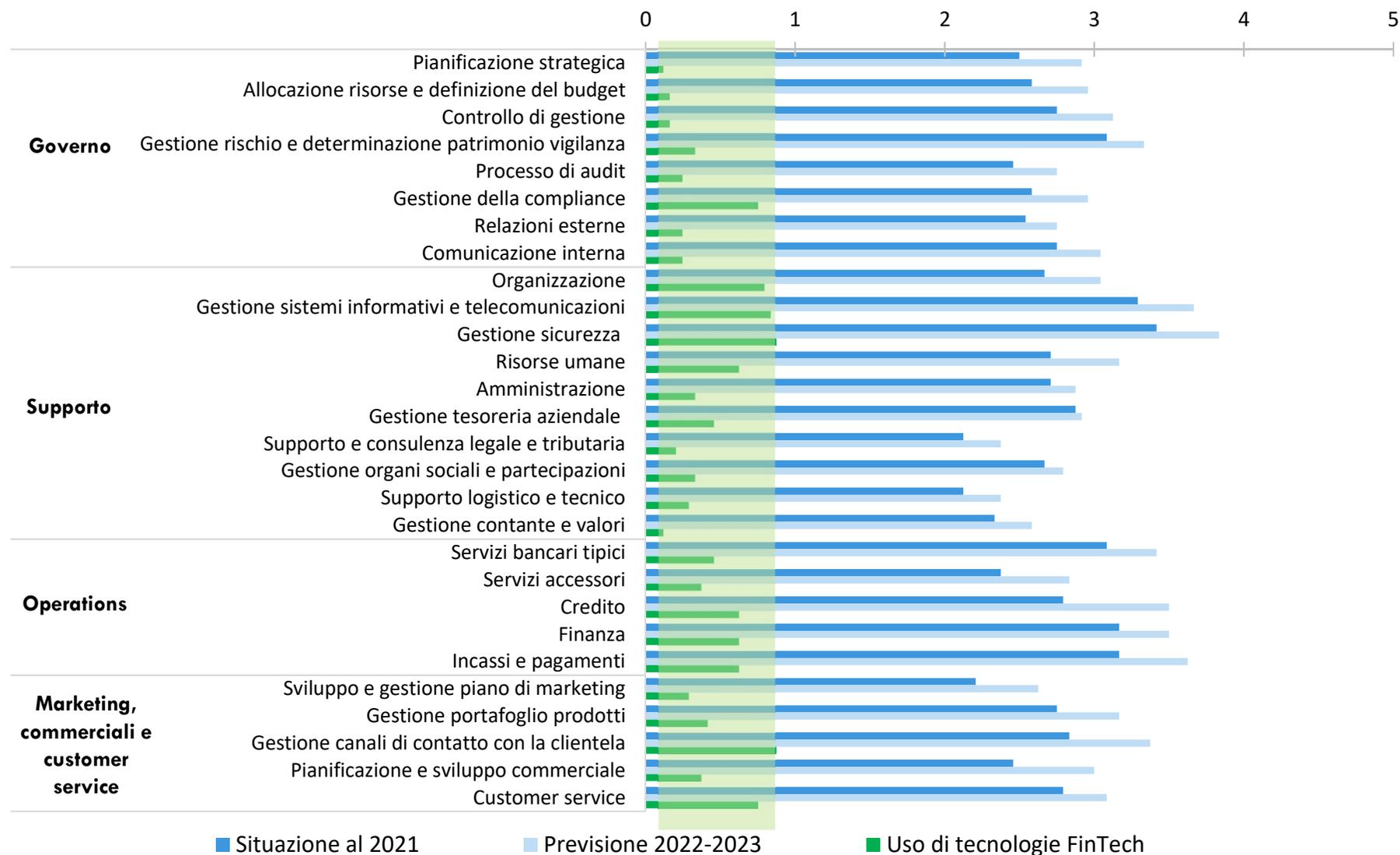
DRIVER PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

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	3,3
Eliminazione di processi obsoleti	1,9	2,5	3,1	2,9	2,5	2,6
Disegno/sviluppo di nuovi processi	2,3	3,6	3,4	3,8	3,0	3,2
media	2,2	3,2	3,4	3,5	2,8	

CUSTOMER EXPERIENCE MULTICANALE

PUNTEGGIO MEDIO - 22 RISPONDENTI

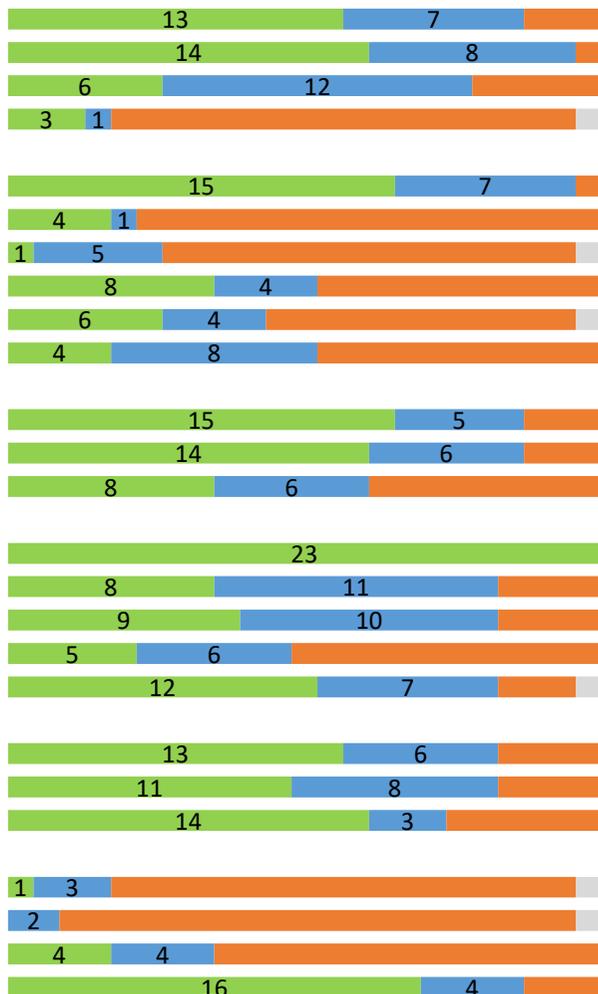


INTEGRAZIONE MULTICANALE	CX (punteggio medio)
Internet banking ↔ Mobile banking	3,8
Internet banking ↔ Contact center	2,4
Mobile banking ↔ Contact center	2,4
Internet banking ↔ Canale fisico	2,0
Mobile banking ↔ Canale fisico	1,9
Contact center ↔ Canale fisico	1,8

FUNZIONALITÀ SUI CANALI DIGITALI

NUMERO DI RISPONDENTI - 23 RISPONDENTI

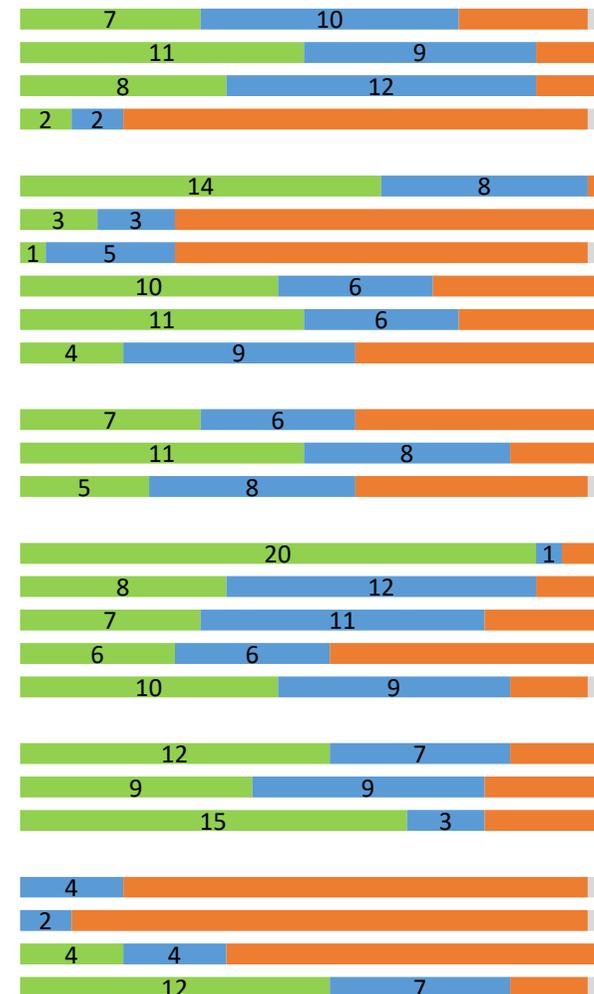
Internet banking



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

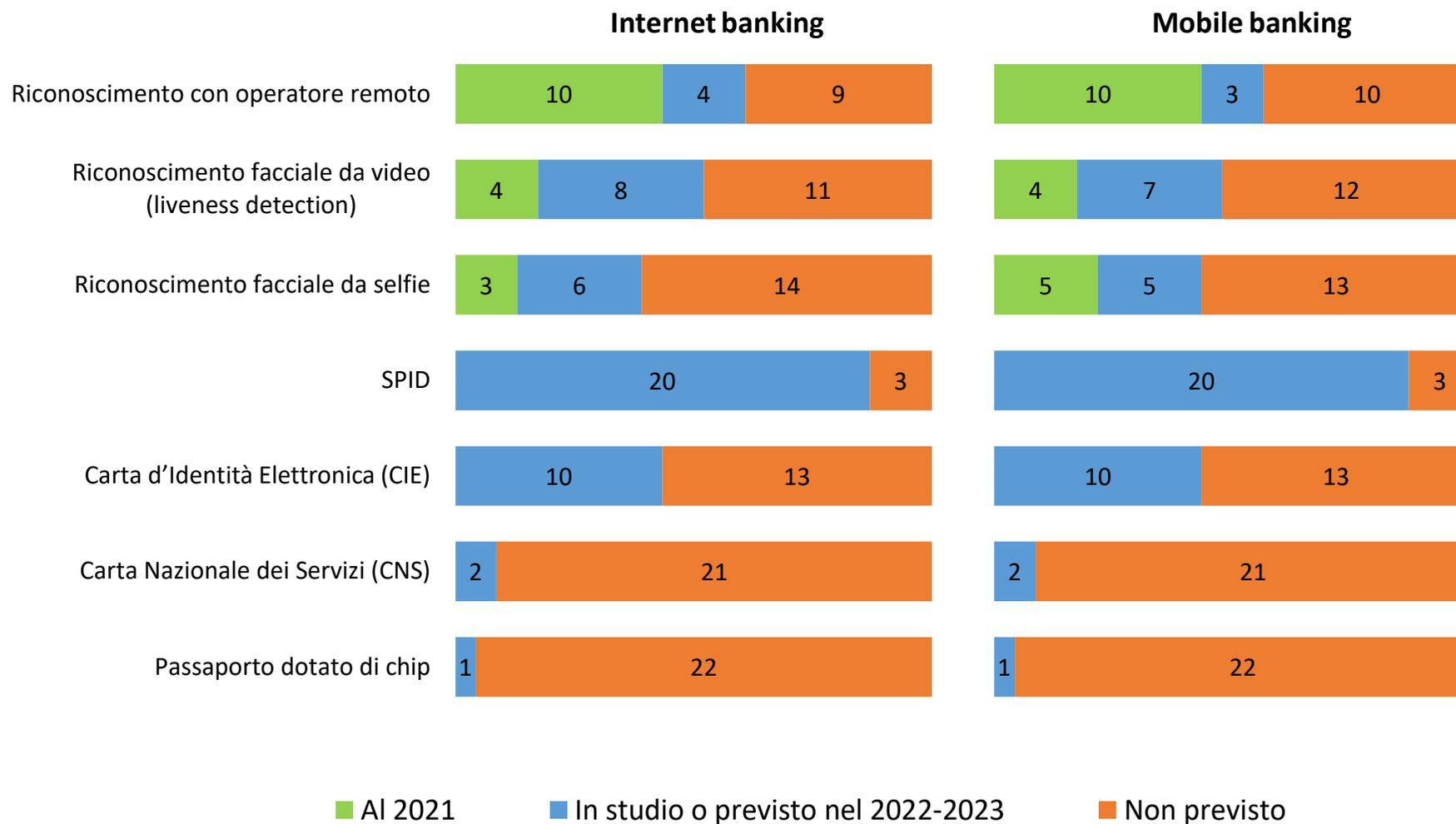
■ Previsto nel 2022-2023

■ Non previsto

■ Non risponde

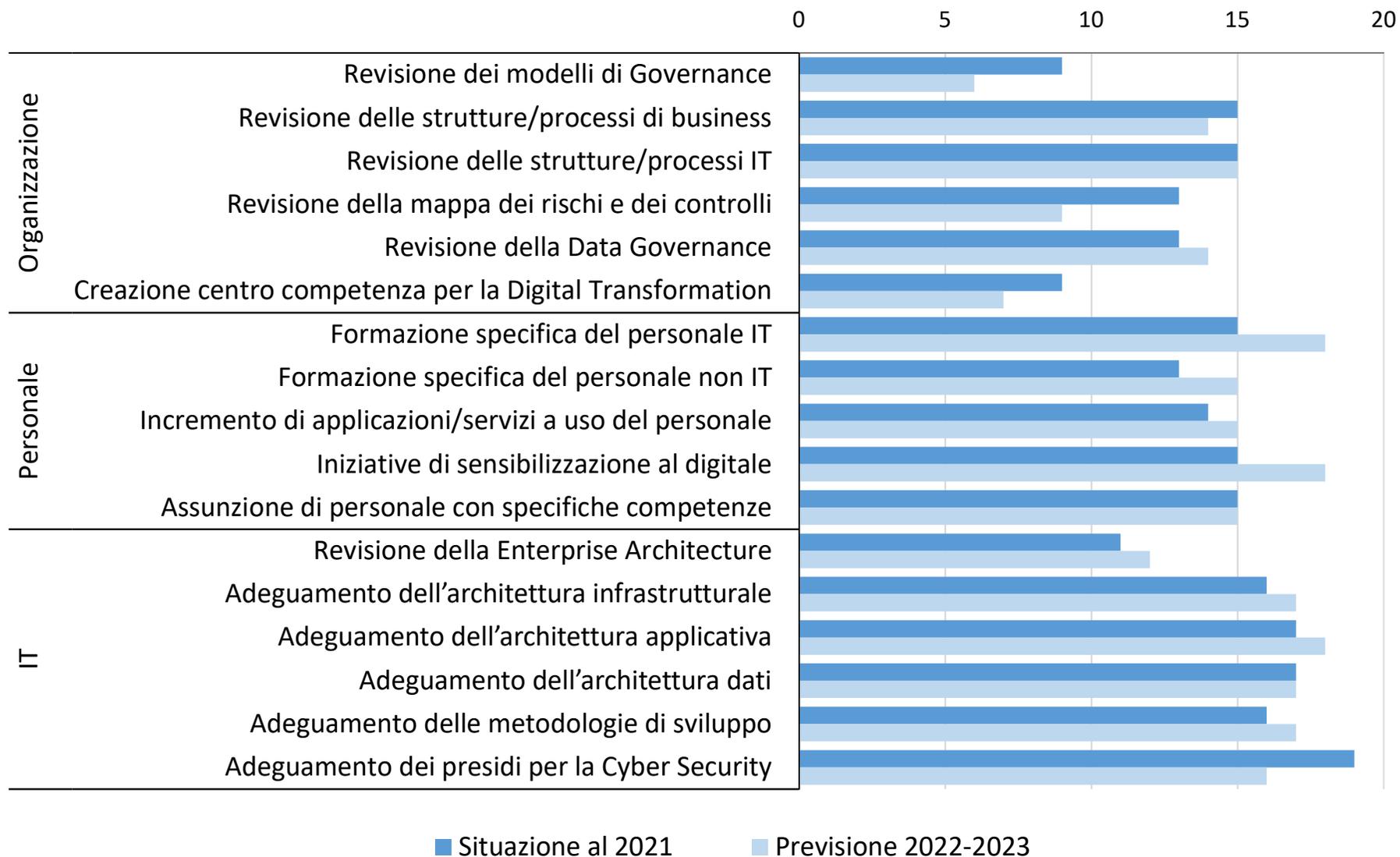
DIGITAL ONBOARDING - MODALITÀ DI IDENTIFICAZIONE

NUMERO DI RISPONDENTI - 23 RISPONDENTI



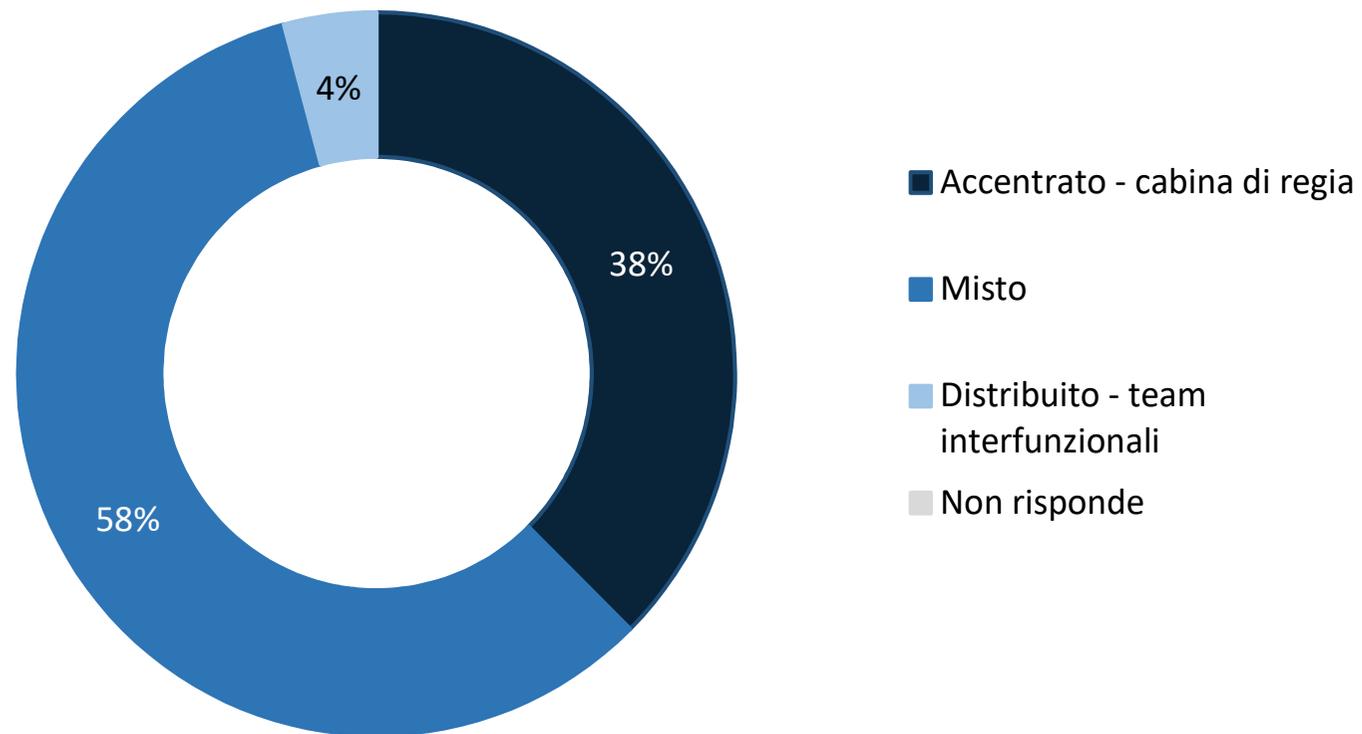
INTERVENTI REALIZZATI E PREVISTI

NUMERO DI RISPONDENTI - 24 RISPONDENTI



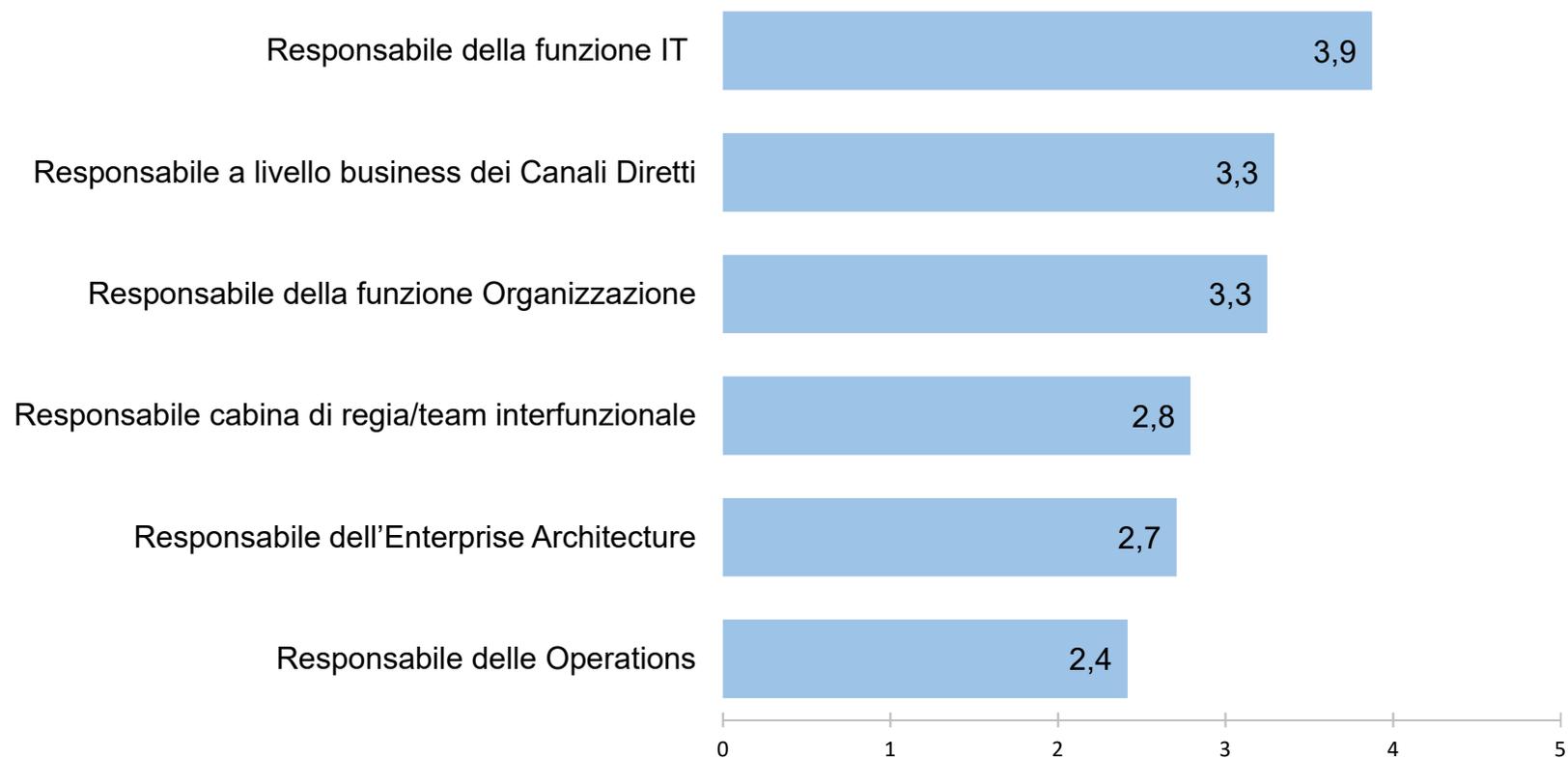
MODELLI ORGANIZZATIVI

% DI RISPONDENTI - 24 RISPONDENTI



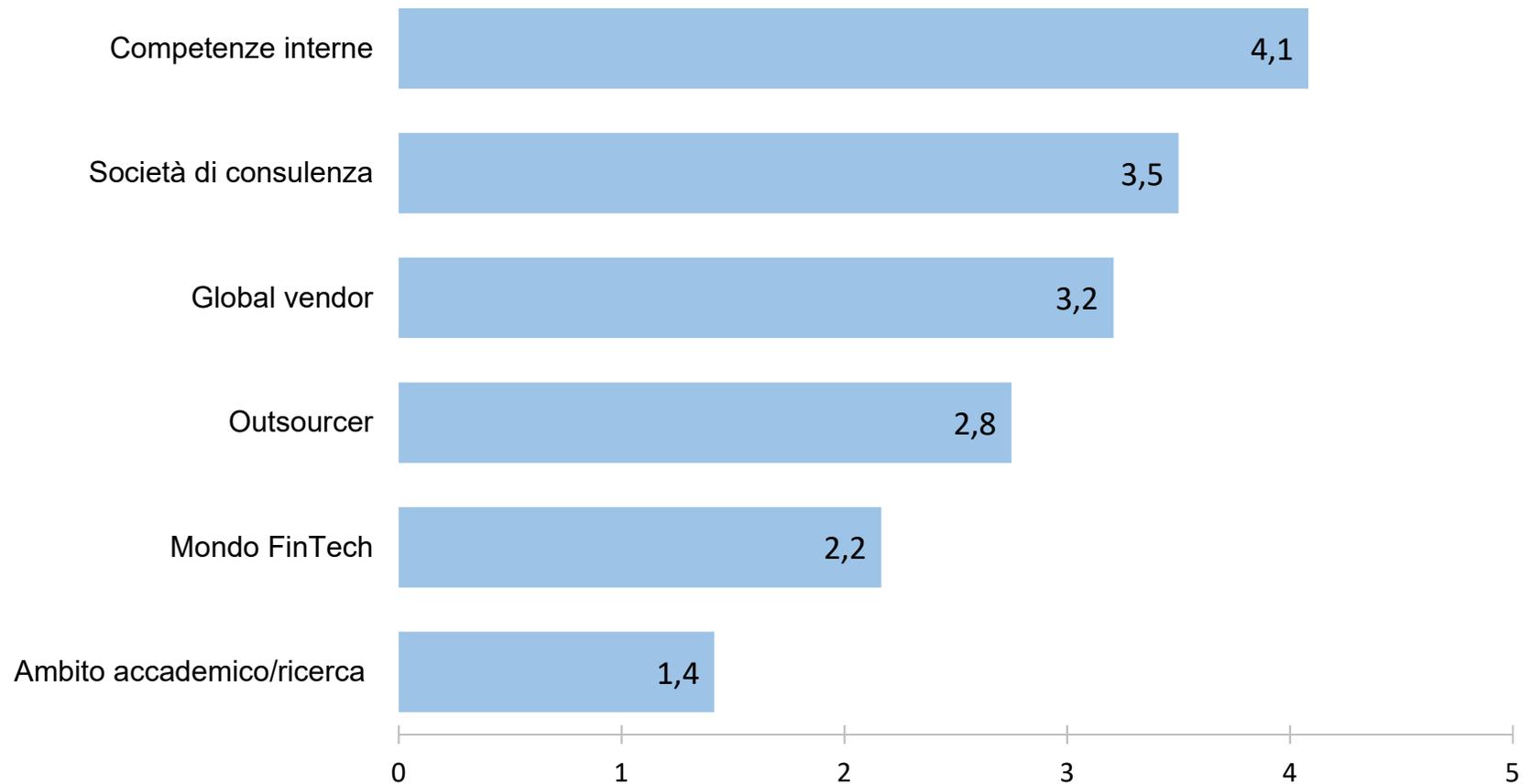
LEADERSHIP NEL PROCESSO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



REPERIMENTO DELLE COMPETENZE

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



RICORSO A TECNOLOGIE CLOUD

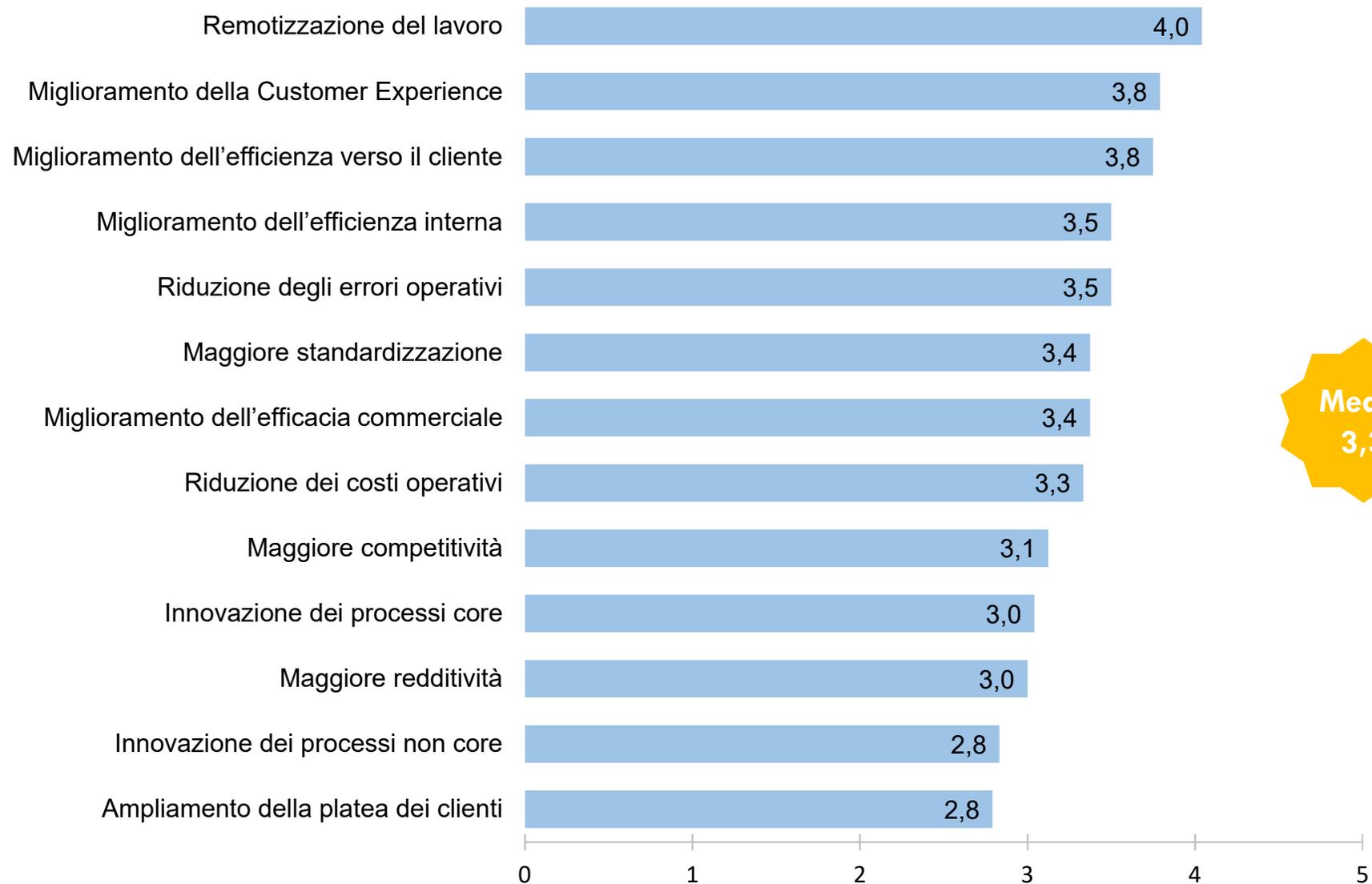
NUMERO DI RISPONDENTI - 24 RISPONDENTI



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

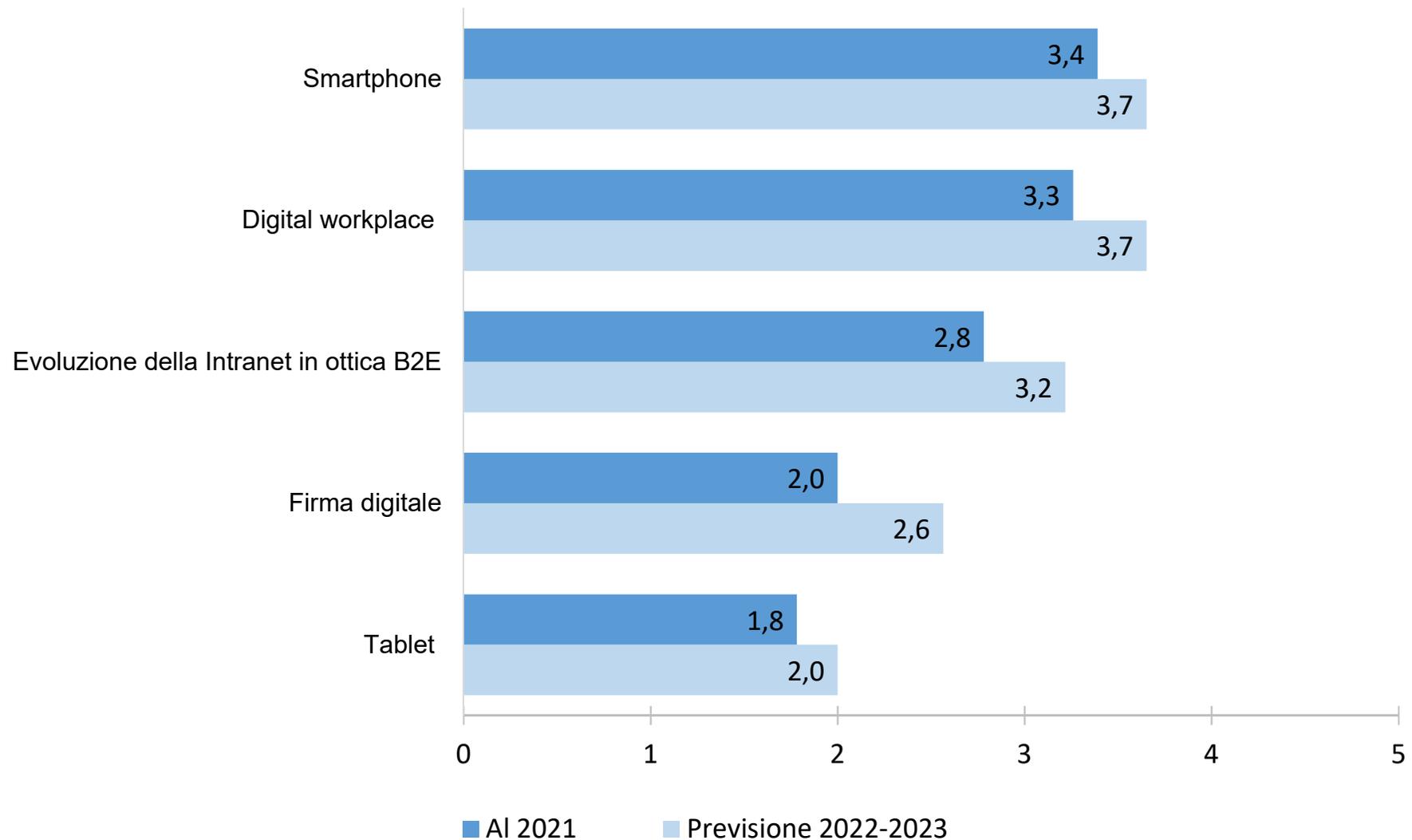
BENEFICI RISCONTRATI

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



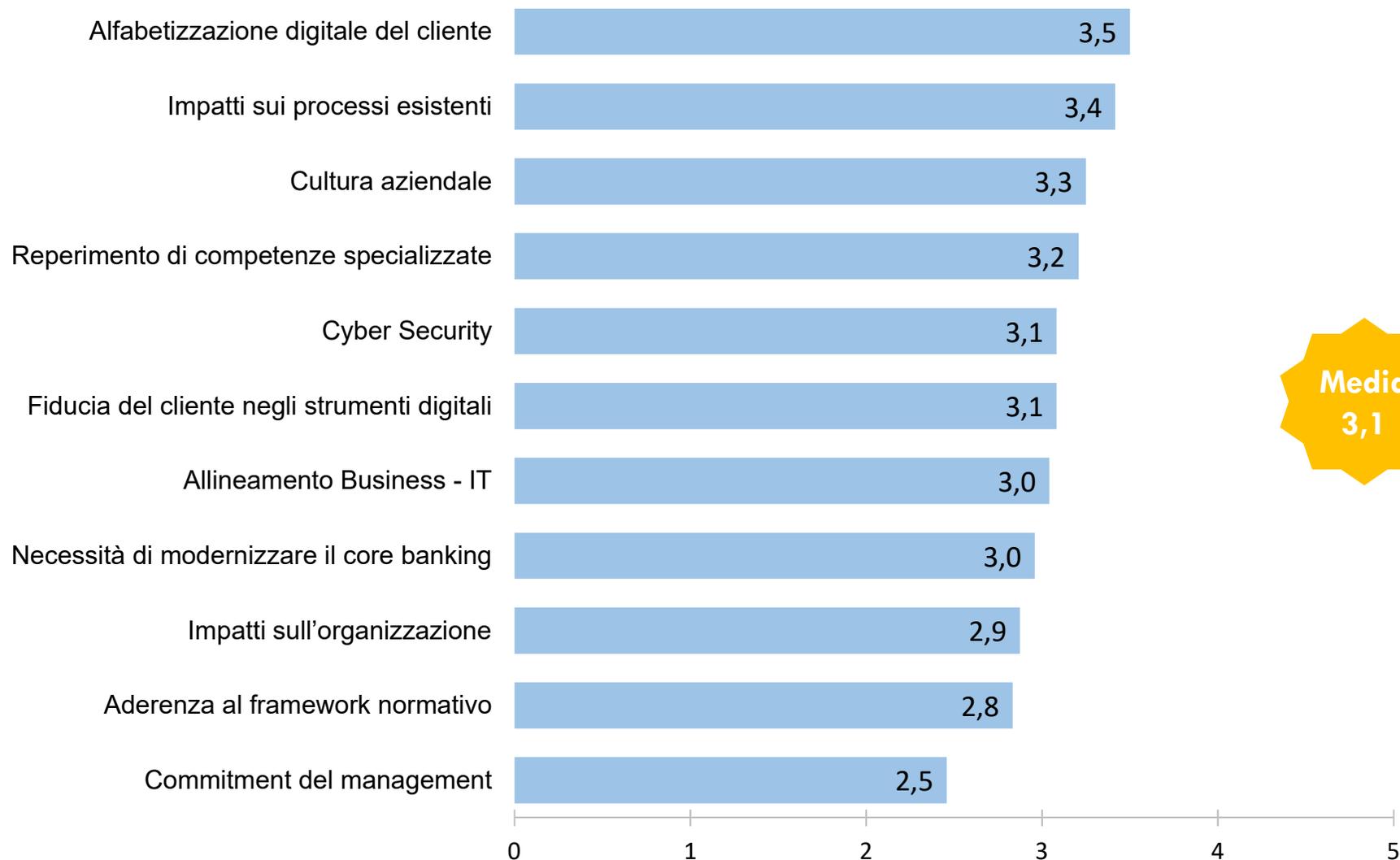
EVOLUZIONE DELLA EMPLOYEE EXPERIENCE: UTILIZZO STRUMENTI B2E

PUNTEGGIO MEDIO - 23 RISPONDENTI

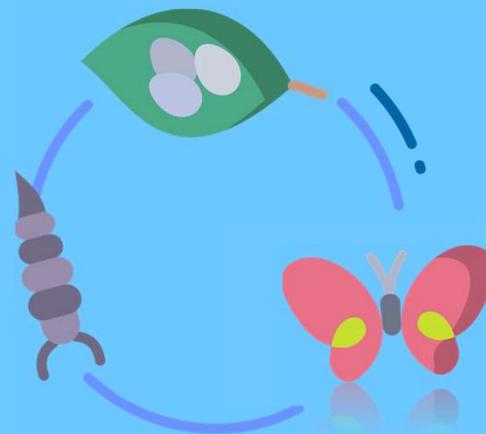


CRITICITÀ RISCONTRATE

PUNTEGGIO MEDIO - 24 RISPONDENTI



LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DELLA BANCA



Arrivederci!

www.cipa.it