

# Il futuro del banking tra nuovi trend e sostenibilità

LE NUOVE SFIDE E IL MODELLO DI EVOLUZIONE DI CSE BASATO SUL VALORE

Il settore finanziario è molto attivo nell'applicare le nuove tecnologie e la digitalizzazione si è ampiamente diffusa sui servizi, sui prodotti e sulle abitudini dei clienti.

Sul mercato assistiamo, già da tempo, a una rinnovata competizione caratterizzata da:

- grande evoluzione dei sistemi di pagamento: veloci, semplici, integrati con i dispositivi mobili (telefoni, smartwatch) in grado di andare incontro alle esigenze e alle abitudini dei clienti;
- accesso rapido al credito, attraverso canali digitali sia per il mondo del private che per le PMI;
- una evoluzione del modello di gestione del risparmio, non più confinato al semplice collocamento di prodotti di investimento;
- una sempre minore diversificazione tra i servizi offerti dalle Banche e dalle Fintech, che aggregano informazioni, le catalogano, le elaborano e abilitano nuovi casi d'uso attraverso il paradigma dell'Open Banking;
- la perdita del valore percepito del conto corrente, della carta di debito e del remote banking, passati dall'essere un tratto distintivo e caratterizzante a diventare un servizio ordinario la cui qualità e disponibilità è ritenuta scontata.

Nei prossimi anni i player di mercato, già affermati, dovranno ridurre il divario di offerta rispetto ai first mover e difendersi da modelli di business creati su piattaforme tecnologiche nuove ed efficienti,

cercando di contenere la progressiva erosione dei margini e sostenere contemporaneamente nuovi investimenti.

## L'attenzione alla sicurezza

Nell'agenda degli operatori del settore occupa sempre maggiore spazio la prevenzione delle frodi: il trend degli attacchi informatici e delle truffe evidenzia una notevole asimmetria tra complessità e costi necessari per queste attività illecite, rispetto ai profitti che ne derivano. Al centro di tutte le attività però ci sono le persone e le loro abitudini: quanto più rapidamente queste cambiano, tanto più velocemente la tecnologia dovrà supportare la trasformazione di servizi e processi per gli operatori finanziari.

## Conquistare gli utenti self direct

Le Banche dovranno affiancare, alla qualità espressa nella relazione diretta con il cliente, la capacità di coinvolgere la platea di utenti self direct, cioè coloro che ricercano, scelgono e consumano prodotti e servizi in autonomia. Il probabile rialzo dei tassi di interesse e la liquidità sui conti correnti favoriranno l'adozione di piattaforme di accesso al credito peer2peer, applicazioni di social trading oltre che sistemi decentralizzati per il perfezionamento di contratti o scambi finanziari basati su tecnologie distribuite (DL-Distributed Ledger). L'introduzione sul mercato delle monete digitali gestite dalle Banche centrali non potrà che essere un acceleratore.



@ Massimiliano Palmieri  
Responsabile Planning & Innovation di CSE

## La banca data-driven

Ancora una volta, uno degli elementi chiave per mantenere il vantaggio competitivo sarà la capacità di ottenere, elaborare e trasformare i dati: la banca dei prossimi anni sarà data-driven. Alla sfida di incrementare la redditività si aggiungerà la competizione sul campo della trasformazione digitale necessaria a seguire i trend emergenti. CSE è impegnato su questa roadmap di trasformazione ed evolve continuamente il portafoglio di skill e servizi a disposizione dei suoi clienti. Come partner tecnologico di riferimento per i servizi finanziari è pronto a sostenere ed alimentare le ambizioni delle Banche che desiderano cogliere tutte le opportunità che questo nuovo mercato aperto e competitivo avrà da offrire.

Massimiliano Palmieri  
Responsabile Planning & Innovation  
CSE