



Bonifici e piccole spese il mobile si espande ecco la banca multicanale

DISPOSIZIONI, NOTIFICHE E ALTRI SERVIZI TRAMITE APP CON SMARTPHONE E TABLET. AUMENTANO GLI "INTRECCI" TRA I DIVERSI STRUMENTI OFFERTI DAGLI ISTITUTI: LA BARESE AURIGA HA IDEATO UN SOFTWARE PER PRELIEVI BANCOMAT SENZA CARTA UTILIZZANDO IL TELEFONINO

Vito de Ceglia

Milano

Meno sportelli e contanti, più servizi web e pagamenti via cellulare. Anche quelli di piccoli importi in tempo reale, magari per saldare un caffè o un giornale con un semplice sms. E' in questa direzione che il mondo del credito e degli istituti finanziari si sta muovendo in modo spedito, per effetto della vertiginosa diffusione dei dispositivi mobili come smartphone e tablet. Un sisma che sta radicalmente cambiando le relazioni banca-cliente, sempre più multicanale e non legata esclusivamente ai tradizionali sportelli. Una tendenza confermata dalla continua crescita del numero di account di Internet Banking per il comparto retail, delle attività di natura informativa (saldo, movimenti, disponibilità del conto corrente) e dei servizi di natura dispositiva (bonifici, giroconti, pagamenti RiBa, Mav e Rav, ricarica telefonica e ricarica di carte prepagate).

In questo contesto, s'inserisce il fenomeno mobile. «Stiamo assistendo ad una sua progressiva affermazione, insieme al più collaudato canale Inter-

net — afferma Romano Stasi, segretario generale di AbiLab —: in particolare, si registra una crescita dei servizi dispositivi, anche se in misura ancora contenuta se si pensa all'evoluzione del device nel nostro Paese. Un altro dato importante riguarda il forte incremento riportato dalle soluzioni che vanno ad integrare la classica offerta di servizi bancari e sfruttano le caratteristiche peculiari del mobile, come ad esempio la ricerca di Atm o filiali più vicine, il pagamento di bollettini con la fotocamera dello smartphone, oppure l'utilizzo del Pfm (personal finance manager) in mobilità».

Ma siamo solo all'inizio di una nuova era, considerato che i servizi offerti solo tramite canale mobile oggi è del 18%. «Per il momento, i più utilizzati — aggiunge Stasi — fanno riferimento alle diverse tipologie di notifiche: avviso accesso conto on-line, alert su disposizioni effettuate, alert saldo disponibile (sotto una determinata soglia)». Anche se, già a partire dallo scorso anno, rispetto al 2011 le banche hanno accelerato i loro investimenti per diversificare ulteriormente l'offerta di servizi mobile attraverso applicazioni specifiche, le cosiddette App (88% rispetto al 55% di un anno fa).

Sul mercato, oggi, se ne possono trovare di tutti i tipi. Alcune tra le soluzioni più innovative saranno presentate in anteprima al Forum AbiLab di Milano (27-28 marzo). E' il caso del prototipo Cedacri Kit che il gruppo Cedacri (1.400 dipen-

denti e 270 milioni di fatturato), specializzato nei servizi informatici per istituzioni finanziarie, è pronto a lanciare sul mercato. «E' una soluzione che facilita la transizione del cliente dai canali digitali alla filiale, dando vita ad una multicanalità completamente integrata», spiega Fabio Oggioni, responsabile della direzione sviluppo sistemi applicativi di Cedacri.

Gli scenari di applicazione del kit sono molteplici. Ad esempio, la soluzione consente di riconoscere il cliente in occasione di un suo prelievo al terminale Atm, suggerendogli in modo personalizzato eventuali ulteriori attività da svolgere insieme al personale di filiale. Oppure, il terminale Atm può ricordare all'utente la prossima scadenza di un'obbligazione e proporgli un incontro in filiale con un consulente per fare il punto sul proprio portafoglio personale di investimenti. Se l'utente acconsente, il sistema gli dà visibilità sull'agenda dei gestori e la possibilità di fissare un incontro.

Un altro esempio di soluzione «multicanale» per le banche, arriva dall'azienda barese Auriga, una software house tutta italiana (12 milioni di euro di fatturato, il 25% dei quali destinati a ricerca e sviluppo, e 140 dipendenti). Dal profondo Sud, Auriga ha sfidato colossi del calibro di Ibm nel settore dei servizi bancomat evoluti, vincendone la concorrenza. E' loro il software che gira su gran parte della popolazione degli sportelli bancomat italiani, i cosiddetti ATM (circa 45 mila in Italia) per clien-

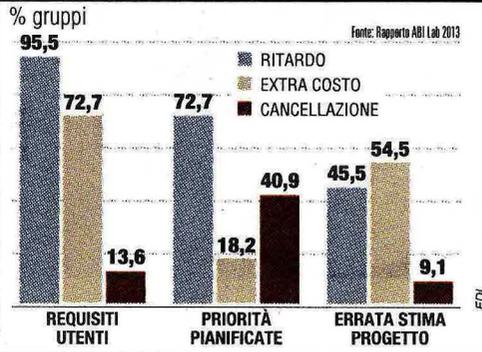
ti come Intesa, Poste, Cariparma, le Popolari italiane e Banca Marche. Da un paio di settimane, però, l'azienda pugliese ha lanciato un prodotto sperimentale: il servizio del prelievo senza carta via smartphone.

Per realizzarlo, hanno investito 2 milioni di euro in tre anni. «Il prelievo senza carta — spiega il ceo Vincenzo Fiore — rappresenta solo l'ultima evoluzione delle nostre soluzioni hi tech che hanno trasformato il bancomat in una postazione multimediale, collegata al web e in grado di dialogare con tutti gli strumenti moderni, come tablet e smartphone. Il servizio sta per essere testato da importanti clienti che presto saranno in grado di darci il loro feedback in merito al prodotto. Le nostre aspettative sono alte — aggiunge il ceo —: perché il servizio è sicuramente innovativo e riteniamo avrà grosse ricadute nella quotidianità degli utenti, ormai sempre più dotati di smartphone».

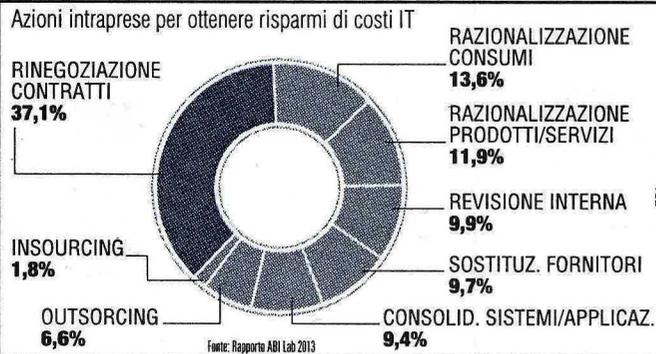
Esempi di eccellenza non mancano. «Quello che emerge, però — osserva Sergio Spaccavento, presidente di Aifin, associazione italiana financial innovation è la mancanza di una visione d'insieme. A differenza della Francia, da noi le banche si stanno muovendo in ordine sparso con le sperimentazioni. La verità è che, per gli istituti di credito, oggi la multicanalità non è più un'opzione strategica: è necessaria sia per abbattere il costo di erogazione di un servizio sia per ampliare le fonti di ricavi sui canali di rete».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LO SCOSTAMENTO DALLA PIANIFICAZIONE



L'AUTOMAZIONE NELLE BANCHE ITALIANE



18%

I SERVIZI SOLO MOBILE

I servizi offerti solo tramite canale mobile sono oggi il 18%. E siamo solo all'inizio di una nuova era. Le soluzioni più innovative, comprese le ultime App per il settore, saranno presentate in anteprima al Forum Abi Lab in programma a Milano il 27 e il 28 marzo prossimi.

LE SPESE

In % sul totale della macchina amministrativa



"Ciò che sta emergendo in negativo è la mancanza di una visione d'insieme, da noi le banche si stanno muovendo in ordine sparso a differenza di quanto avviene in Francia" sostiene Sergio Spaccavento, presidente di Aifin, associazione italiana financial innovation



I PROTAGONISTI



Fabio Oggioni (1) Responsabile della Direzione Sviluppo Sistemi Applicativi di Cedacri; **Vincenzo Fiore** (2) Ceo di Auriga; **Romano Stasi** (3) segretario generale del consorzio AbiLab; **Stefano Parisi** (4) presidente di Confindustria Digitale