

Il futuro dei pagamenti: le risposte del Consorzio BANCOMAT®

Cosa sta succedendo?



LATO MERCATO

Il mondo dei pagamenti
è in continua evoluzione...
... evoluzione che si gioca principalmente su ...

innovazione



LATO CLIENTE

Il cliente
oggi
“vuole”
prodotti e
servizi che
vadano
incontro
alle sue
aspettative
e che si
basano su...

personalizzazione

Tailor made



It's EASY!



semplificazione

Innovazione: il cliente



Le innovazioni tecnologiche sono presenti nella quotidianità dei clienti

Più del 60% delle famiglie ha accesso ad internet

32 milioni di utilizzatori di smartphone

7,5 milioni di utilizzatori di tablet



L'innovazione è guidata dalle aspettative del cliente. E' necessaria una corretta comunicazione affinché si crei un valore che sia realmente percepibile dal destinatario finale del bene/servizio.

La personalizzazione: il mercato



La personalizzazione è uno dei punti chiave su cui sta lavorando il mercato

L' avvento dirompente dei Big Data spiega come oggi più che mai è importante conoscere il cliente, per soddisfarne i bisogni e se possibile anticiparli.

Una “miniera di informazioni” che rappresentano un patrimonio conoscitivo su cui basarsi per mettere a punto le strategie di definizione dell' offerta.



La personalizzazione: il cliente



Il cliente vuole sentirsi unico

Personalizzazione del prodotto/servizio

Il cliente oggi è attento e curioso: cerca, studia, parla prima di acquistare un bene e servizio.

Nel momento della scelta sa cosa vuole. Vuole un prodotto/servizio che soddisfi i suoi bisogni, qualcosa di adatto, fatto su misura.

Personalizzazione della relazione

Il cliente cerca all'interno della Banca un riferimento che sappia aiutarlo quando ne ha bisogno, che lo aiuti a risolvere un problema e che sappia consigliarlo nelle scelte.



La semplificazione: il mercato

It's EASY!



Le nuove tecnologie sono sinonimo di semplificazione

Andando sul concreto:

- il **contactless** semplifica l'atto del pagamento con carta;
- il **mobile** rappresenta la soluzione semplice per pagare in mobilità.

Due esempi di estrema semplificazione del pagamento su cui si stanno impiegando importanti investimenti.

La semplificazione: il cliente

It's EASY!



**Il cliente vuole prodotti/servizi
semplici da usare**

La semplicità è un requisito richiesto dal cliente. Nell'ambito dei servizi bancari questo ha un'accezione particolare se legata alla sicurezza:

***“Un servizio che si usa facilmente potrebbe
essere poco sicuro”***

E' importante che la semplicità non faccia venire meno la sicurezza – prerequisito fondamentale nell'experience della relazione tra Banca e cliente. La sicurezza va salvaguardata e sempre migliorata in tutti i processi.

La risposta concreta del Consorzio

Il Consorzio **BANCOMAT**[®], da sempre, ma in particolar modo degli ultimi anni, opera secondo i concetti di innovazione, personalizzazione e semplificazione.

I progetti attualmente in corso sono:

Contacless

Il Consorzio, seguendo il trend dell'innovazione del settore, ha deciso e realizzato l'attivazione il servizio di pagamento contactless sul Circuito **PagoBANCOMAT**[®]



Pagamenti on line

a fine marzo saremo pronti per la prima transazione **PagoBANCOMAT**[®] sul web



Il contacless

Il nuovo trend tecnologico nell' ambito dei pagamenti con carta è il superamento del contatto Carta - Terminale (tecnologia NFC)

- I vantaggi che ne derivano:

personalizzazione

- Eliminazione intermediazione esercente.

semplificazione

- Velocizzazione transazioni di piccolo importo (se applicata a revisione dei processi Autorizzativi da Online a Offline).

Semplificazione/innovazione

- Dematerializzazione della ricevuta del pagamento.

Innovazione

- Alleggerimento componentistica terminale.

Il PagoBANCOMAT® on line.

Che cosa deve fare il titolare di una carta PagoBANCOMAT® per poter fare acquisti con la propria carta anche online?

Per attivare il servizio il cliente deve recarsi presso la propria banca.

personalizzazione

- La banca può associare alla carta PagoBANCOMAT® del titolare la funzionalità per pagare online, rendendo possibile da quel momento l'uso anche sui siti di e-commerce, oppure associare al cliente una nuova carta virtuale PagoBANCOMAT®.

semplificazione

- Da quel momento il cliente sarà libero di utilizzare il PagoBANCOMAT® per il proprio shopping online sui siti di e-commerce che aderiscono al Servizio.

Innovazione

- Una volta indirizzato sulla propria Banca (home banking ,SAT,wallet) il cliente potrà procedere ad identificarsi affinché la Banca possa autorizzare

I punti di forza del PagoBANCOMAT® on line: la sicurezza è un prerequisito che deve essere sempre ai massimi livelli

- Non è mai richiesto il numero identificativo della carta.
- Anche nel caso di un'eventuale cattura del numero identificativo, non è compromessa in nessun caso la sicurezza della carta.
- Non è richiesto l'inserimento di codici di sicurezza della carta.
- Sono state seguite le raccomandazioni fornite dalla BCE in tema di Strong Authentication (doppio livello di sicurezza).
- Per effettuare un acquisto online col PagoBANCOMAT® non verrà mai richiesto il PIN, che normalmente garantisce ancora maggiore sicurezza nei normali pagamenti con carta PagoBANCOMAT®.

I progetti futuri

MOBILE PAYMENT

Remote payment

Proximity payment



I presupposti ci sono:

- La dotazione di smartphone è elevata ed in crescita esponenziale.
- Il 90% delle banche, piccole, medie o grandi dimensioni, tradizionali o dirette, offrono alla propria clientela almeno un servizio di Mobile Banking (dal semplice alert via Sms alle varie funzionalità su Mobile site o App).

Il Consorzio BANCOMAT[®] oggi

I dati al 31 dicembre 2013

Variazione
rispetto al 2011

Carte BANCOMAT[®] /PagoBANCOMAT[®]

34,4 milioni

+9%

Numero prelievi

Oltre 800 milioni

+3%

Numero pagamenti

Oltre 1,2 miliardi

+40%

Numero terminali POS

1,43 milioni*

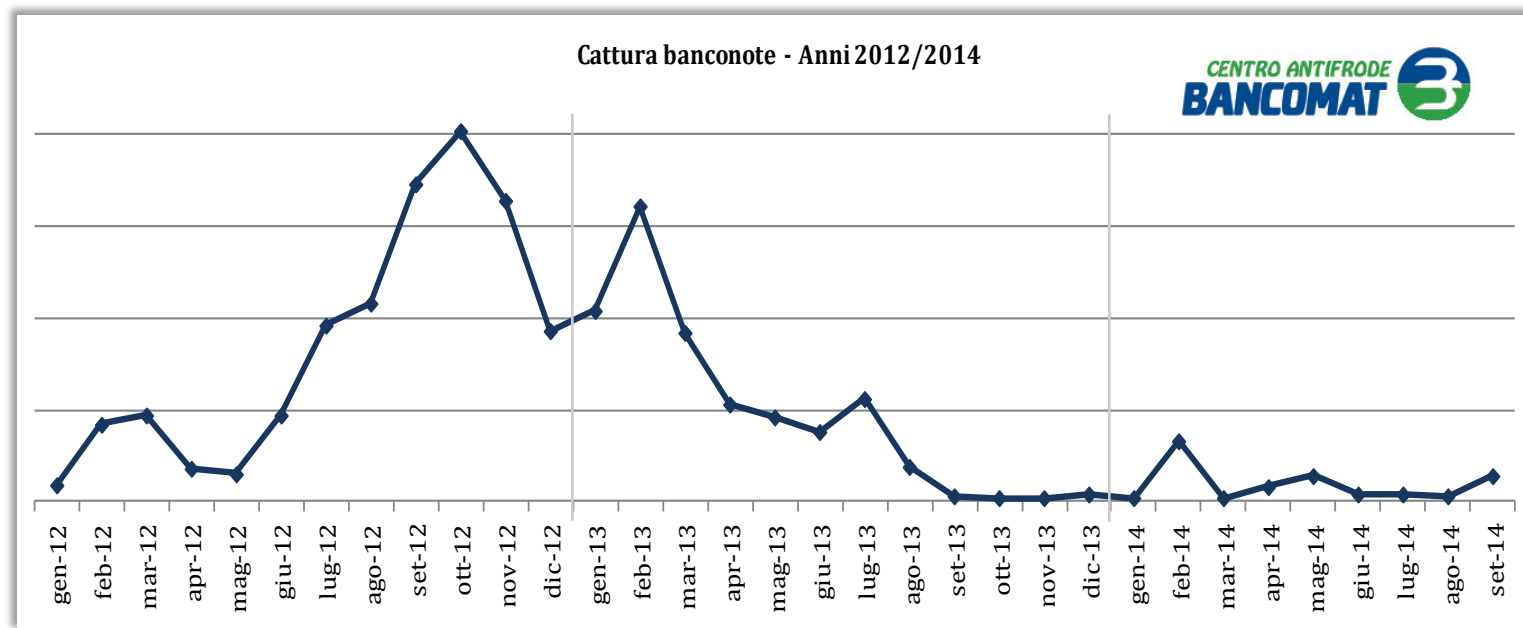
+17%

Numero terminali ATM

48 mila*

+0,3%

Trend fraudolenti: Circuiti BANCOMAT®/PagoBANCOMAT® (1/2)



Il trend è **positivo** per i nostri Circuiti: lo dimostra la progressiva e generale riduzione delle segnalazioni di manomissione su ATM, in modo particolare con riferimento al fenomeno della *cattura banconote*.



Trend fraudolenti: Circuiti BANCOMAT®/PagoBANCOMAT® (2/2)

I nostri Circuiti sono interessati dai fenomeni fraudolenti in **modo assolutamente marginale.**

Biennio 2012 - 2013



0,00165%

Incidenza del numero di transazioni disconosciute dai titolari della carta sul numero totale di operazioni BANCOMAT® e PagoBANCOMAT®.



0,00436%

Incidenza del valore delle transazioni disconosciute dai titolari della carta sul volume totale delle operazioni BANCOMAT® e PagoBANCOMAT®.

Attività di tutela dei marchi

Il Consorzio sta seguendo con particolare cura il tema della tutela dei Marchi **BANCOMAT®** e **PagoBANCOMAT®** e ha posto in essere numerose azioni finalizzate a:

- contrastare l'uso da parte di terzi non autorizzati dei citati Marchi e la registrazione di marchi simili (privi di carattere distintivo);
- contrastare i fenomeni di volgarizzazione.



GRAZIE DAI CIRCUITI

