

-
- ***BANCOMATLab – cosa facciamo***
 - ***l’evoluzione dei “numeri” della multicanalità – il trend***
 - ***le strategie in atto – il punto di vista dei principali player***

E ancora...

- ***a che punto è il mondo delle carte di pagamento***
- ***panoramica sui principali indicatori***
- ***come si sta muovendo il mercato***

Indagini e analisi dei dati per seguire e... se possibile anticipare l'evoluzione del mercato

I temi principali: multicanalità, carte di pagamento, i nuovi prodotti, le nuove tecnologie...



Cosa analizziamo: l'offerta, la domanda in termini di percezione dei clienti, di soddisfazione per i sistemi di pagamento

Come lo facciamo: analisi, elaborazione e integrazione dei dati e dei risultati delle ricerche per dare un quadro completo dei fenomeni in esame



Incarico per la realizzazione dell'Osservatorio Carte



Il pagamento con carta
alla vista dei Titolari e degli Esercenti

I principali risultati dell'edizione 2013

GfK Eumako
Luglio 2013



Il pagamento con carta
degli operatori del mercato
di ricerca



Consorzio Bancomat – Internet, e-commerce ed e-payment

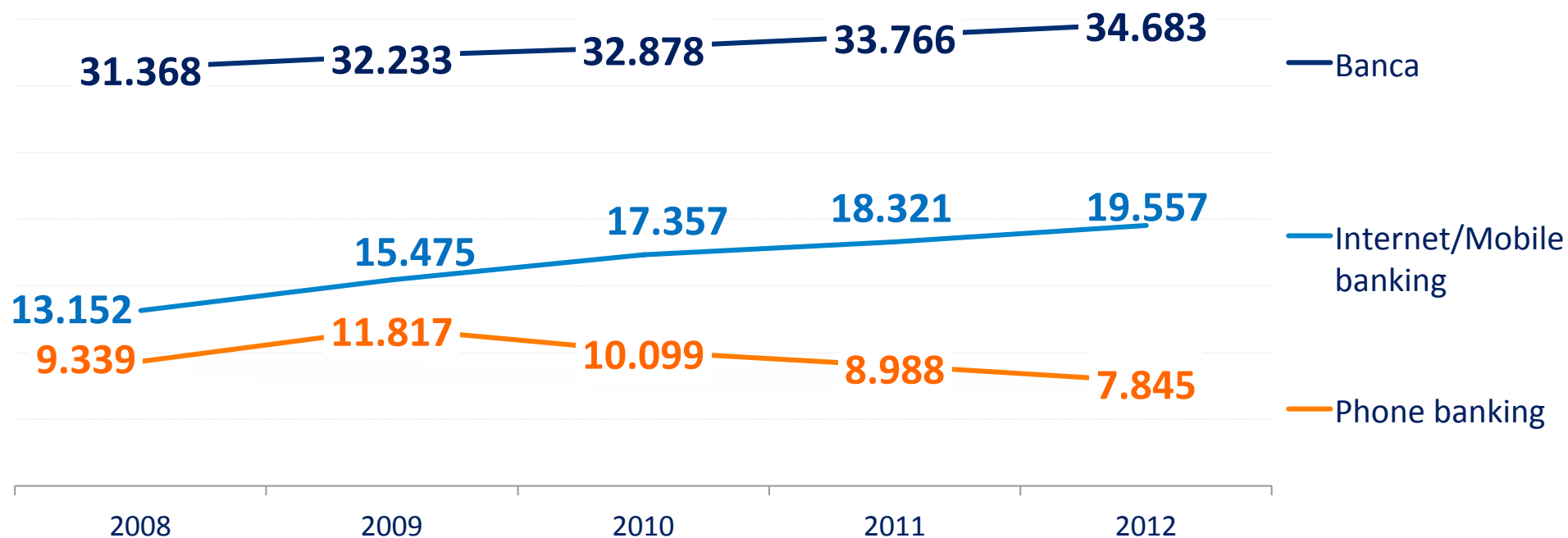


Incarico per la realizzazione dell'Osservatorio sulla Multicanalità Bancaria

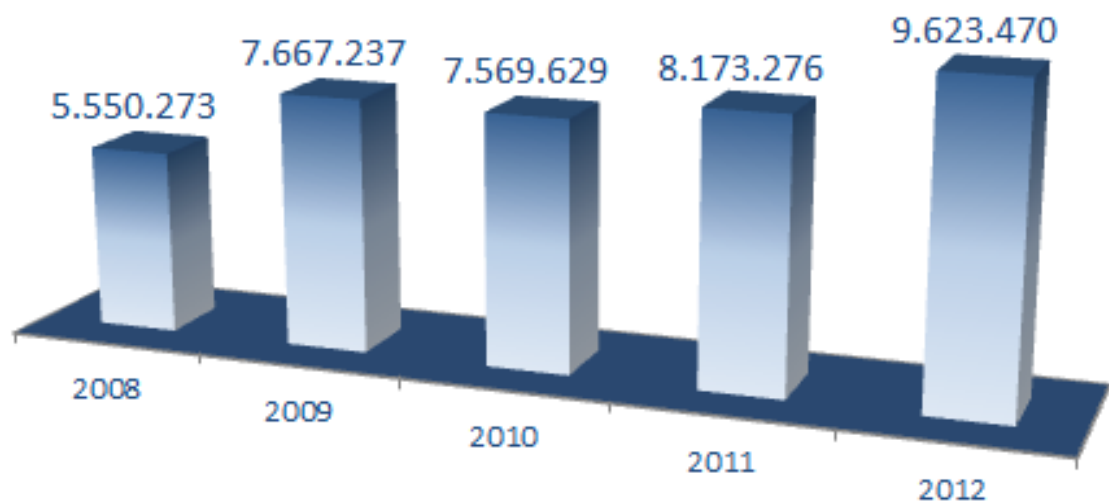


Cresce il numero dei conti abilitati ai media diretti

Nel 2012 nel mercato Famiglia il numero di conti correnti abilitati ai canali diretti raggiunge i **20 milioni** di cui più di **19,5 milioni** sono abilitati all'internet/mobile banking



Nel 2012 il numero di conti attivi sull'Internet/Mobile Banking sono quasi 12,5 milioni. In particolare quelli di tipo dispositivo sono **9,6 milioni**, in aumento del **18%** rispetto al 2011.



I conti dispositivi

- per il canale Internet/Mobile Banking rappresentano il **49% del totale abilitati**
- per il Phone banking risultano pari al **21%**

I nuovi device sono usati per l'operatività informativa oltre che per informazione ed intrattenimento

913 milioni di accessi
nell'area privata

+23%



937 milioni di richieste di
informazioni

+13%

SMS

170 milioni di segnalazioni
alerting via sms

+23%



20 milioni di segnalazioni
alerting via e-mail

stabile

Crescono le transazioni online con andamenti diversificati rispetto alle tipologie

15 milioni di operazioni (+ 10%).

Il **valore complessivo** delle disposizioni nel 2012 tramite il canale Internet/Mobile è di circa **156 miliardi** di euro, composto per il **79%** di bonifici e per il **19%** di pagamenti online.

	valore per conto dispositivo	valore per singola operazione
Bonifici	12.738	1.699
Pagamenti	3.120	701
Ricariche telefoniche	100	25
Ricariche carte prepagate	250	154

Promuovere e accompagnare i propri clienti verso l'accesso e l'utilizzo delle aree riservate e delle piattaforme di lavoro telematiche



*Le abitudini e le competenze tecnologiche della domanda **indirizzano l'evoluzione** dell'offerta bancaria*

*Le piattaforme operative di nuova generazione permettono alle Banche di **conoscere in modo più accurato la propria clientela***

*Sempre più i social network rappresentano per le aziende una **opportunità di ascolto del sentiment** del mercato, spontaneo e non incanalato e per questo ritenuto più attendibile. Idee, spunti e suggerimenti possono essere raccolti con un costo di contatto molto efficiente*



*I social network, sono **strade percepite come strutturalmente innovative**, sebbene ancora proiettate in un futuro, dove il livello di urgenza e priorità ad esse assegnato varia di molto in funzione dell'attuale maturità multicanale delle diverse realtà bancarie.*

*Consolidamento anzi crescita dell'internet/
mobile banking ma...*

*... canali diversificati per
tipologia di operazione e di supporto*

***MULTICANALITA' INTEGRATA PER
ESSERE SEMPRE ACCANTO AL
CLIENTE***

Evoluzione

innovazione

ossia

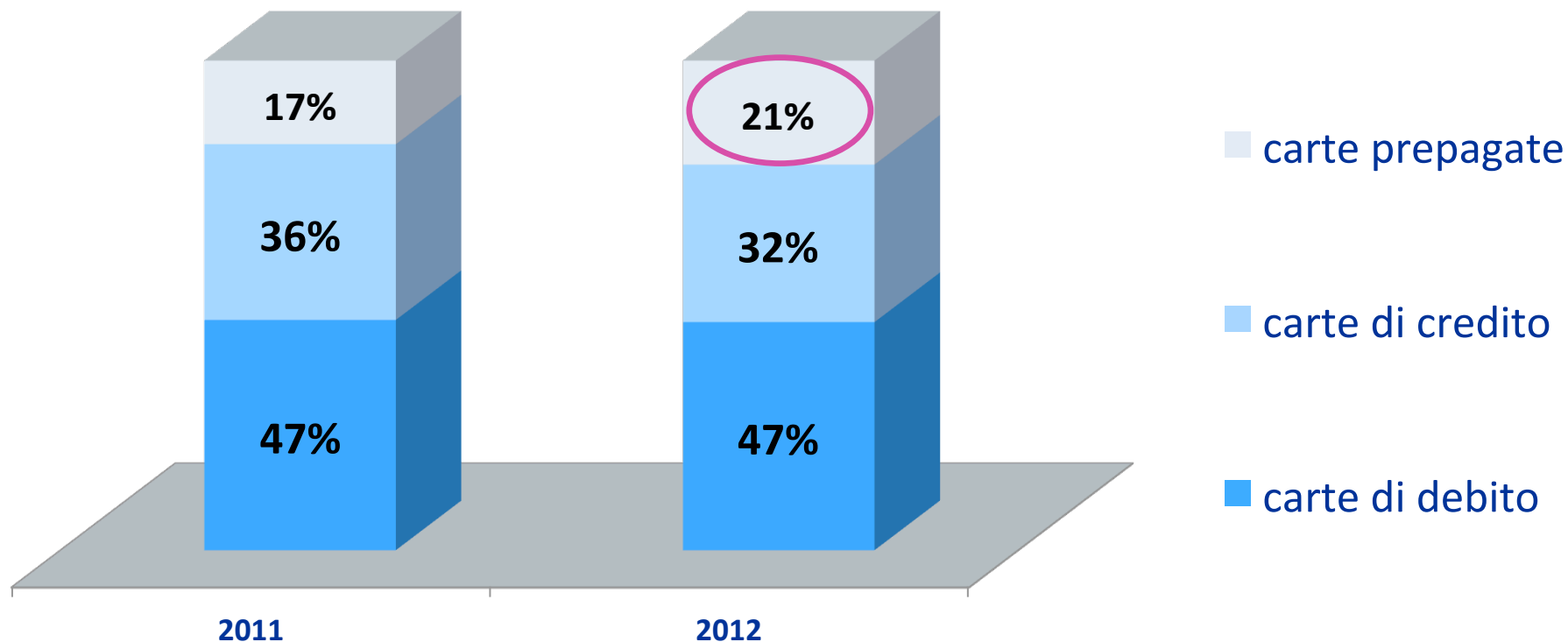
carte di pagamento





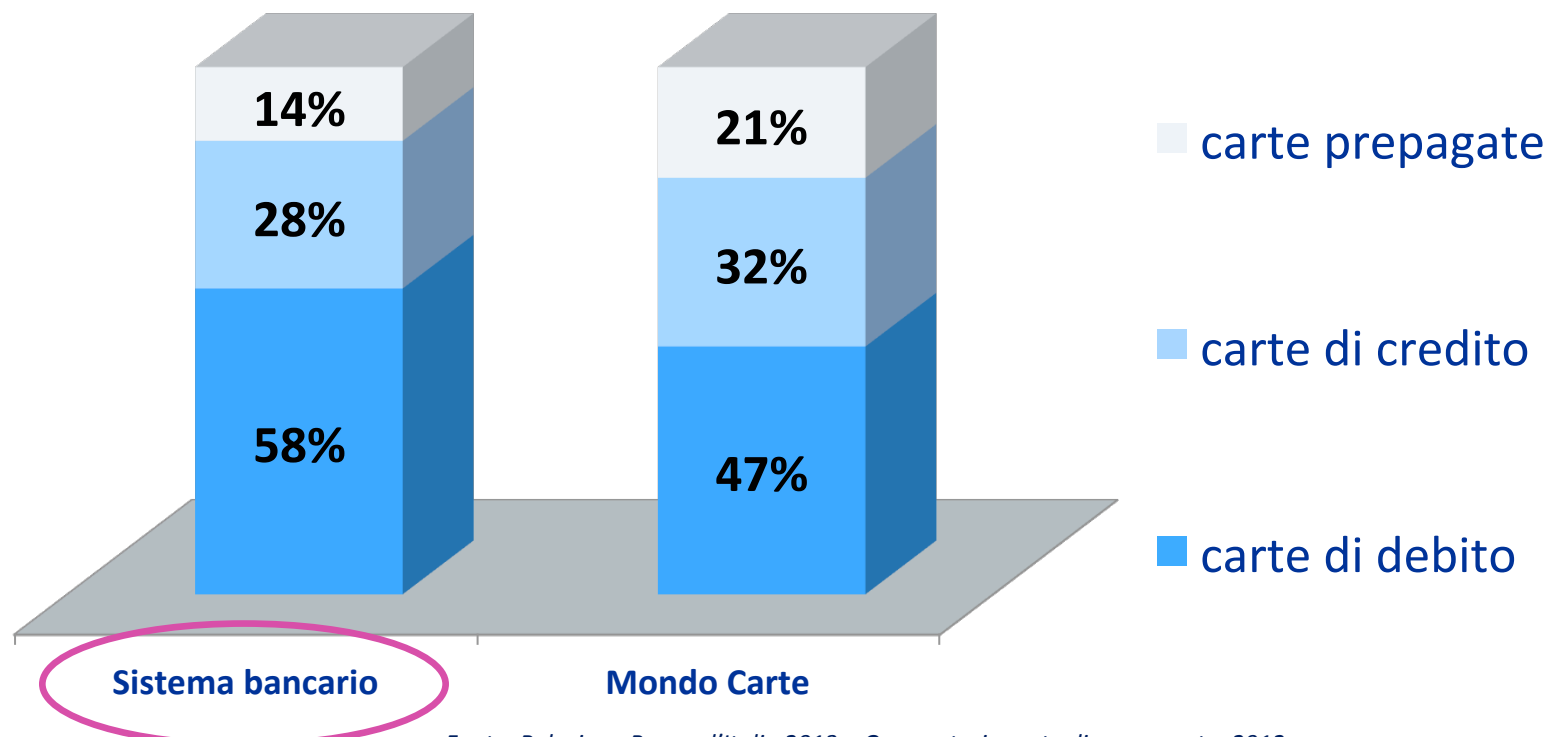
88 milioni e mezzo di carte...in crescita del 7% rispetto allo scorso anno...

...ma con un **diverso mix** di composizione rispetto allo scorso anno

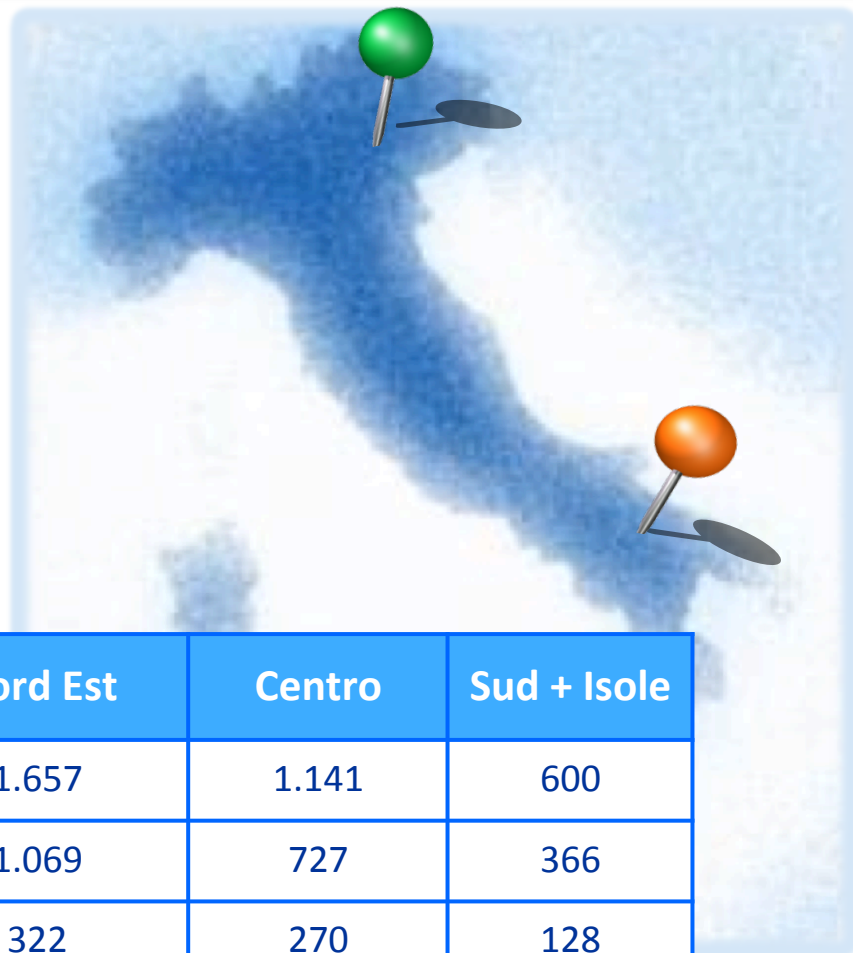




Diversa è la distribuzione delle tipologie di carte nel Sistema Bancario rispetto al Mondo Carte



L'incidenza più **alta** si rileva nel nord est relativamente alle carte di debito.
La più **bassa** è quella delle prepagate al sud+isole

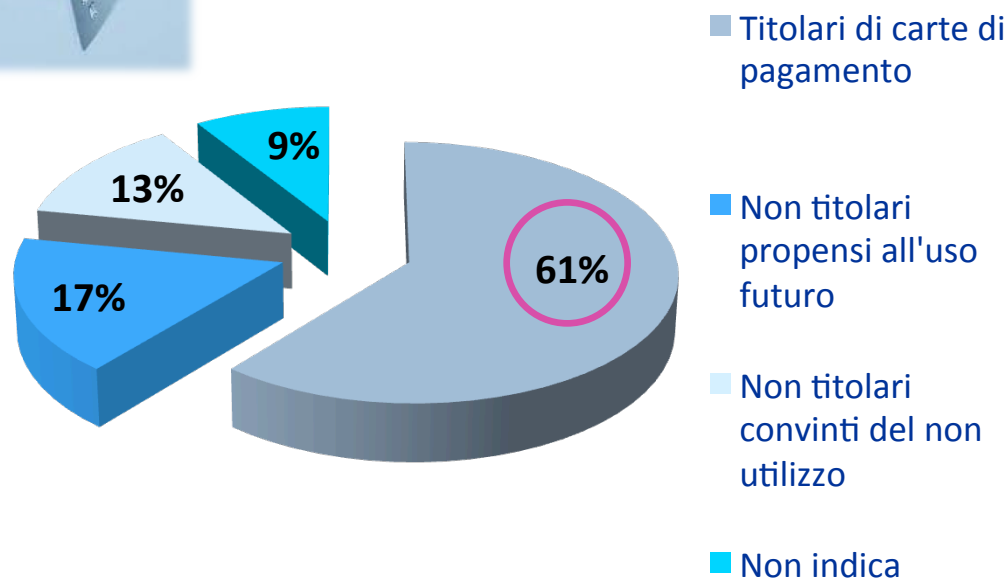


dato rapportato a 1000 individui	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud + Isole
Numero procapite di carte di pagamento	1.418	1.657	1.141	600
Numero procapite carte di debito	826	1.069	727	366
Numero procapite di carte di credito	380	322	270	128
Numero procapite di carte prepagate	212	267	144	106
Popolazione	13.198	9.551	9.738	16.909

Uno sguardo alla domanda: i clienti delle carte di pagamento



Il possesso delle carte di pagamento



Campione rappresentativo della popolazione italiana

Il 13% è propenso ad un utilizzo futuro apprezzandone la **velocità** e il fatto di **non dovere avere sempre con sé denaro contante**. Per chi risulta invece reticente anche ad uso futuro, le principali barriere riguardano ancora una **forte predilezione del contante** e il timore di non poter **controllare l'utilizzo di tali strumenti di pagamento**.

Nell'immediato futuro si immagina un'ulteriore crescita dell'uso delle carte, ma nel medio/lungo periodo dovrebbe manifestarsi appieno il **largo potenziale delle plastic card** non ancora espresso in Italia, soprattutto se confrontato con l'uso che nei viene invece fatto all'estero.

Operazioni procapite con carte di pagamento

In Europa 77

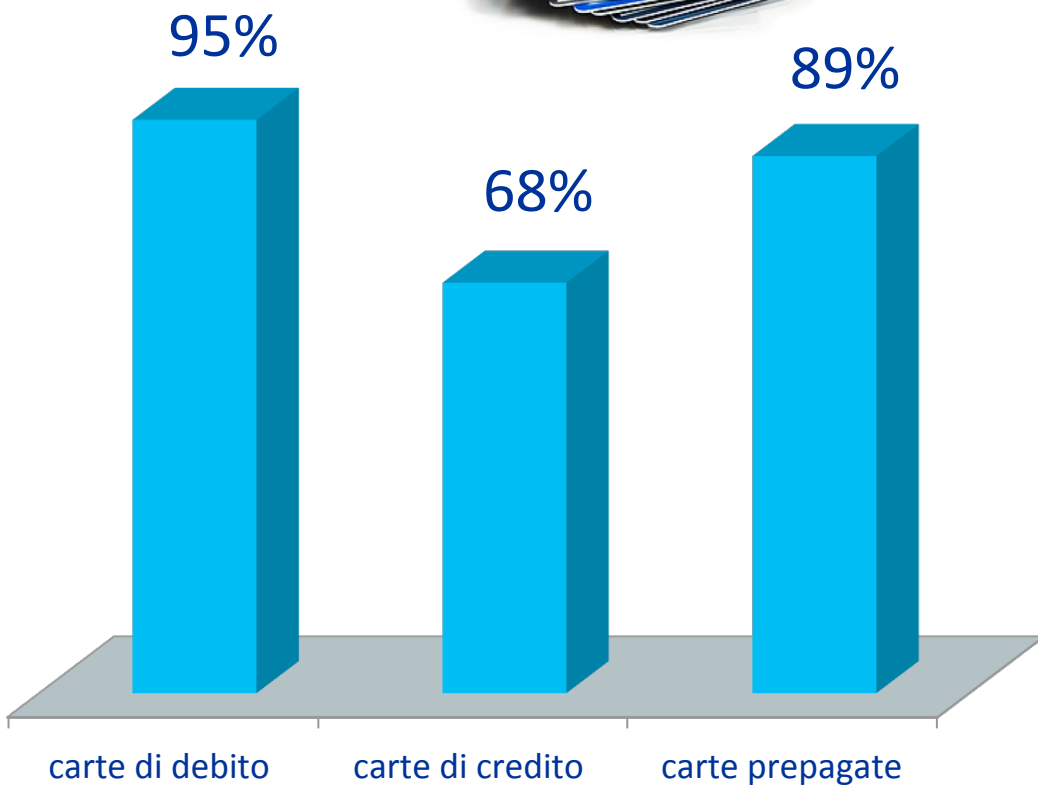
In Italia 32

In Francia 122

In Spagna 52

In Germania 37





- Carte di debito: la loro emissione si traduce quasi automaticamente in utilizzo – **95% delle carte in circolazione**
- Carte di credito: è cresciuta l'incidenza delle carte attive rispetto a quelle in circolazione
- Carte prepagate: la percentuale delle attive su quelle in circolazione è **vicina a quelle delle carte di debito.**

Oggi gli **ATM** sono oltre **48,3 mila** e sostituiscono appieno l'agenzia nelle funzioni operative di base svolte con la clientela.

OPERATIVITA' INFORMATIVA

RICHIESTA INFORMAZIONI CONTO SU ATM: **302.462.826**

RICHIESTA INFORMAZIONI CARTE SU ATM: **17.573.649**

RICHIESTA INFORMAZIONI DOSSIER TITOLI: **2.302.365**

OPERATIVITA' DISPOSITIVA

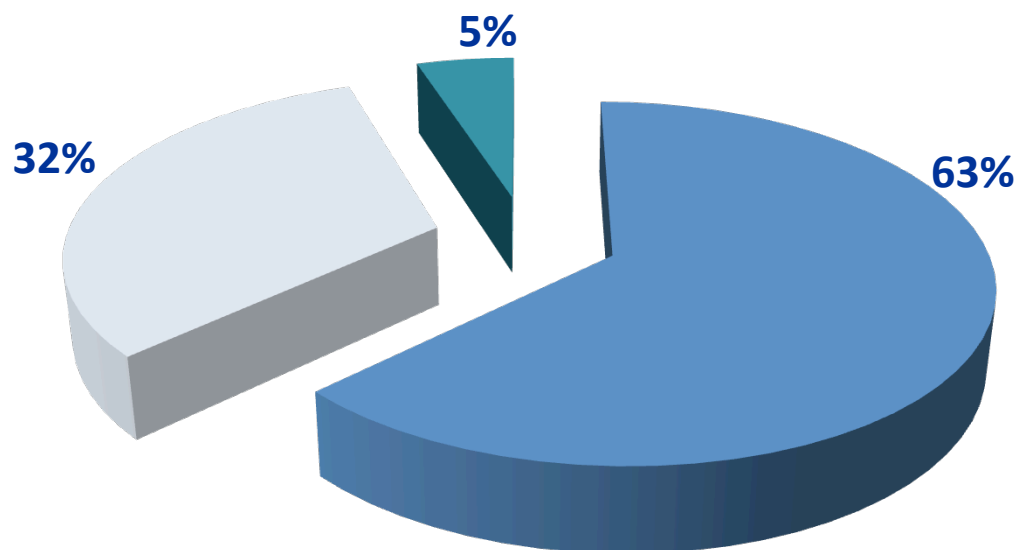
Le operazioni dispositive su ATM sono oltre **1,3 miliardi**

I prelievi incidono nella misura del **63%** sul totale operazioni svolte su ATM

Cresce l'incidenza delle **ricariche** pari al **25%** de totale operazioni

In Italia ci sono quasi 1,3 milioni di terminali

Il numero dei pagamenti effettuati tramite POS risultano a dicembre 2012 pari a 1,9 milioni di operazioni, per un ammontare di oltre 113 miliardi di euro.



■ Operazioni con carta di debito ■ Operazioni con carta di credito ■ Operazioni con carta prepagata

Lo sviluppo delle carte in Italia probabilmente verterà attorno alla loro usability, partendo dall'aspetto che il cliente valorizza di più e cioè **la comodità**.

inoltre



Sicuramente il passaggio alla tecnologia **contactless** è attualmente in atto.



Stiamo approdando all'era
dell'**e-commerce**

In ogni caso, tutte le Banche stanno già investendo nel **mobile payment**

Multicanalità: integrazione dei canali a supporto dell'ottimizzazione della relazione banca cliente

Carte di pagamento: un'offerta a misura di «cliente italiano»

Nuove tecnologie: verso la convergenza dei servizi sui nuovi device



Un mercato maturo dove c'è una proposta commerciale che non perde di vista i «must be» della domanda e al contempo è intenta ad innovare e sofisticare la propria offerta che si interfaccia con un'utenza sempre più esigente.