



FORUM BANCASSICURAZIONE 2015

Apertura dei lavori

Gianfranco Torriero

Vice Direttore Generale ABI

Roma, 8 ottobre 2015

- *Dimensione del mercato*
- *Business vita, soluzioni future che devono tener conto di tassi di interesse molto bassi*
- *Lo sviluppo del business «vita» anche in quello «protezione della persona» e comparto «danni»?*
- *Assicurazione delle PMI*
- *Tecnologia, innovazione di prodotto e multicanalità*

Centralità del cliente

- *Da affermazione di principio a effettiva capacità di soddisfare (e creare nuovi) bisogni*
- *Tutela del Cliente: valore di lungo periodo per qualsiasi impresa*
- *Fuggire da scelte di breve termine*
- *Un ruolo importante, riconosciuto dalle Autorità, è svolto dalle Associazioni*
- *Risorse umane e competenza*
- *Digitalizzazione e la conoscenza del cliente*

Le banche italiane dinamiche rispetto allo sviluppo delle tecnologie e all'ottimizzazione dei canali distributivi



agenzia/
sportello



promotore/
consulente a
domicilio



sportello bancomat
per prelevare / bancomat
evoluto / aree self
service*



Internet banking
Home banking



mobile
banking



banca telefonica/
contact center

Web banking: oltre la metà dei clienti

(52%, oltre 15 milioni di correntisti)

opera con la banca via web (Internet banking o mobile banking)

Variazione 2013-2014: + 5%

Internet banking
Home banking



50% dei correntisti
(circa 15 milioni
+2 milioni di possessori

di carta conto)

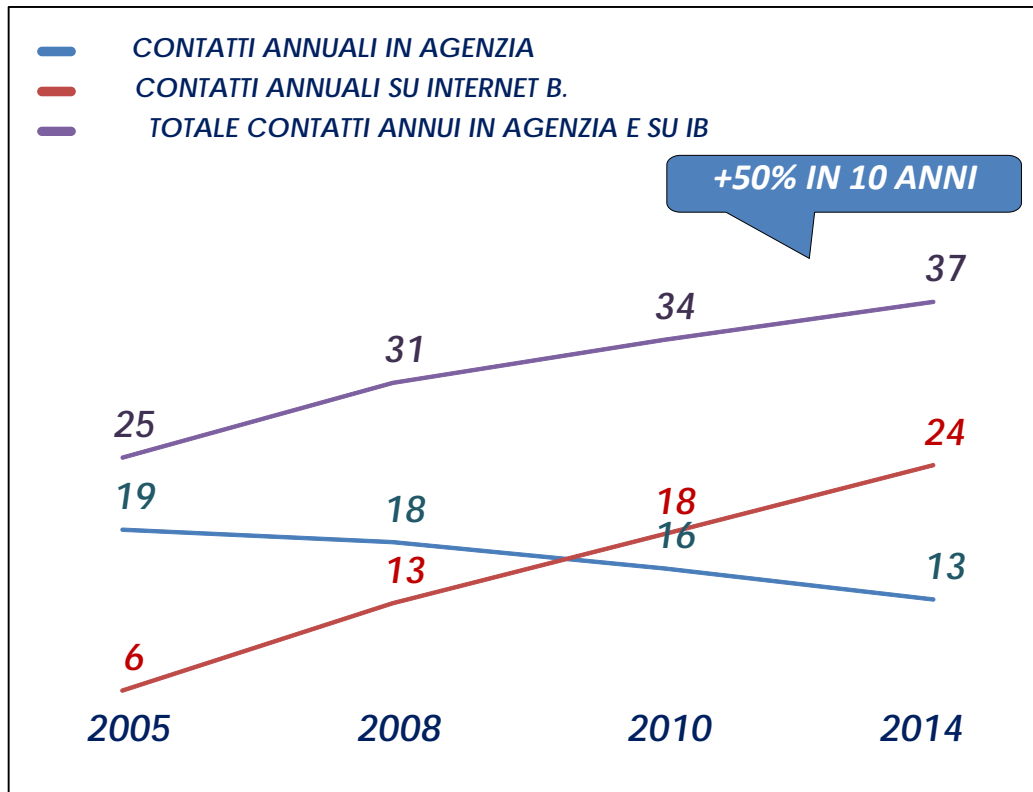
mobile
banking



17% dei correntisti
(circa 5 milioni)

Fonte: Osservatorio ABI-GfK Eurisko 2014
Uso dei canali con la banca principale

I contatti dei clienti con la banca

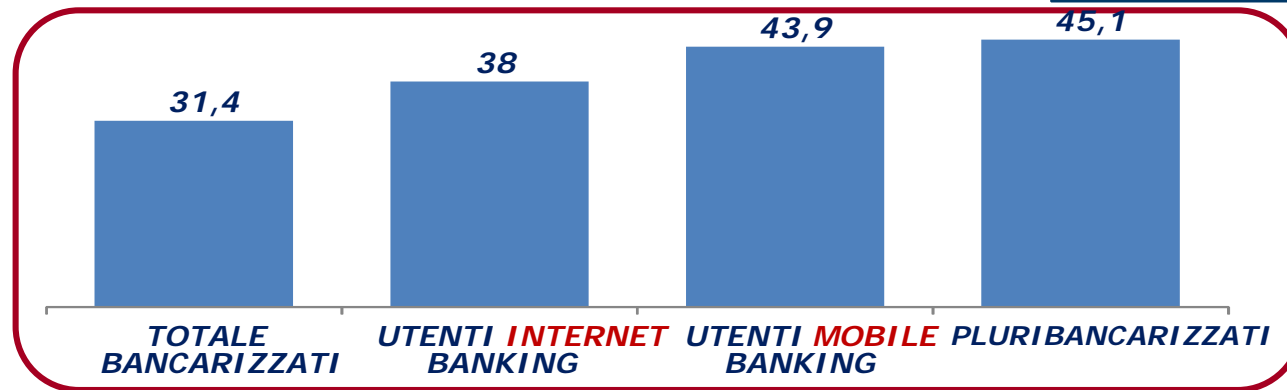


Fonte: Osservatorio ABI-GfK Eurisko 2014

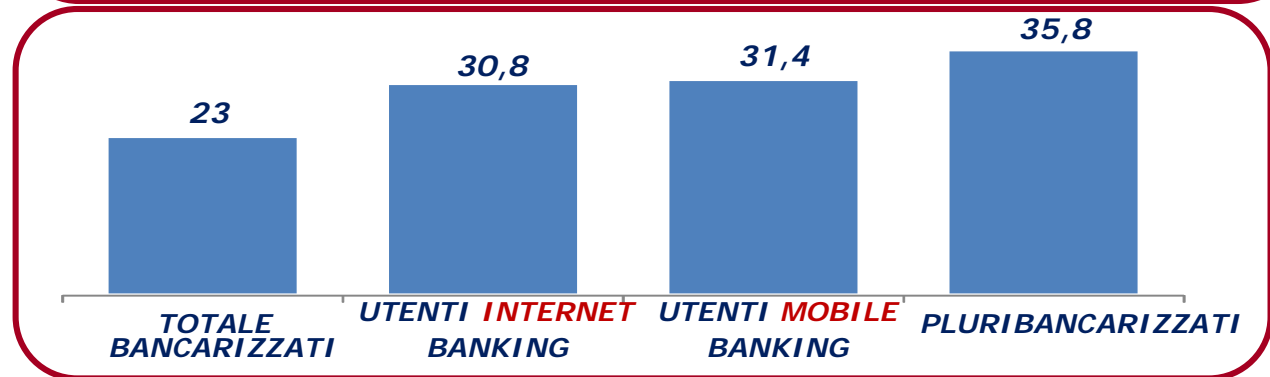
I CORRENTISTI HANNO GIÀ
MIGRATO IL 61%
DELL'OPERATIVITÀ SU CANALI
REMOTI (oltre le operazioni con
carte di pagamento e
pagamenti ricorrenti già
remotizzati)

Il dinamismo della clientela si esprime con una maggiore attenzione allo scenario competitivo

Shopping around (informazioni)



Acquisto prodotti (nell'anno)



Passaparola positivo

