

MMK

La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca

**Bonifici istantanei:
the new normal?**

**Gen Z: una generazione,
cinque modi diversi
di essere giovani nella
relazione con il cliente**

**Monitoraggio ABI
dei reclami**

**La vendita a distanza
di servizi finanziari
nell'era digitale:
le nuove regole europee**

n. 1 - 2024

Anno XXXII - Nuova serie

ABISERVIZI

**BANCARIA
EDITRICE**



Bonifici istantanei: the new normal? 4
Luca Riccardi

Gen Z: una generazione, cinque modi diversi 14
 di essere giovani nella relazione con il cliente
Francesca Ansaldi

Monitoraggio ABI dei reclami 24
Giorgia Greco

La vendita a distanza di servizi finanziari 34
 nell'era digitale: le nuove regole europee
Teresa Broggiato, Anna Paola Cerenza

Rubriche

Fidelizzare i clienti con servizi digitali 42
 per la gestione delle finanze
A cura di CRIF

COMITATO SCIENTIFICO

Sergio Cherubini *Università Tor Vergata di Roma*, Fausto Colombo *Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*, Umberto Filotto *Università Tor Vergata di Roma*, Enrico Finzi *AstraRicerche*, Luciano Munari *già Università di Parma*, Federico Rajola *Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*, Michelangelo Tagliaferri *Accademia di Comunicazione*, Enrico Valdani *Università L. Bocconi di Milano*

Fidelizzare i clienti con servizi digitali per la gestione delle finanze

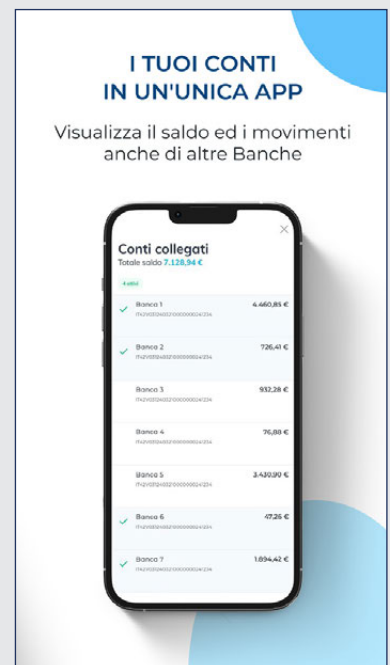
Il mondo dei servizi bancari e finanziari sta cambiando, con la creazione di nuovi modelli di business e l'evoluzione tecnologica che abilita risposte innovative per clienti sempre più esigenti. In questo contesto l'open banking – che registra anche in Italia una crescente adozione, non solo da parte dei nativi digitali ma anche di Boomers e Generazione X¹ – rappresenta un acceleratore dello sviluppo di nuovi servizi, di facile utilizzo, rivolti a consumatori sempre più digitalizzati. È il caso delle soluzioni di Personal Financial Management (PFM) che consentono al player bancario di ampliare e consolidare il rapporto con i clienti e di renderlo duraturo, offrendo loro un'ampia gamma di funzionalità di valore per la pianificazione e gestione delle proprie risorse finanziarie.

Il connubio tra AI e open banking

Le soluzioni di Personal Financial Management consentono alle banche di aumentare la con-

scienza del cliente intercettando bisogni di varia natura, non solo finanziaria, e di indirizzare nuove offerte mirate in base ai comportamenti finanziari del cliente stesso. Si prospetta uno scenario per la banca caratterizzato da sfide tecnologiche e opportunità di business da cogliere per diventare ancora più centrale nella soddisfazione dei bisogni dei clienti, ad esempio abilitando un vero e proprio marketplace digitale di servizi non finanziari.

Dall'altro lato, grazie all'open banking il consumatore digitale non è più costretto alla raccolta manuale delle informazioni, per esempio dai suoi vari Internet banking, ma può contare su automatismi che, previo suo consenso esplicito, le aggregano in un solo punto, abilitando una visione a 360 gradi dei flussi finanziari e la creazione di report più precisi. Fattore chiave del successo dei servizi digitali di Personal Financial Management è sicuramente la capacità intelligente e automatica di analizzare i dati,



nello specifico le transazioni di conto corrente, attraverso motori di categorizzazione che sfruttano l'intelligenza artificiale.

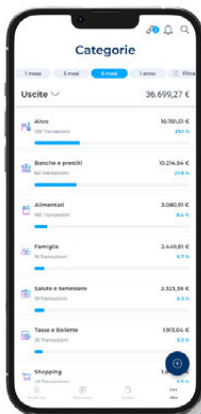
Un caso di successo: Banca del Fucino

Banca del Fucino ha scelto come partner CRIF per lanciare la sua prima app di Personal Financial Management basata su strumenti

¹ Secondo il CRIF Market Outlook "Innovare nell'Open Banking: il valore di nuovi customer insights", se sono le generazioni più giovani quelle che trainano la diffusione dell'open banking in Italia aumenta anche la diffusione tra le generazioni più anziane: nel primo semestre del 2023 si è registrato infatti un marcato spostamento della distribuzione anagrafica degli utenti, con un 6% di popolazione che si sposta dalla Generazione Z alle generazioni successive (Xennials, Generazione X e Baby Boomers), a testimonianza di una sempre maggior confidenza di queste ultime verso processi e servizi finanziari digitali.

CATEGORIZZA LE TUE TRANSAZIONI

Tieni sotto controllo e gestisci le tue spese

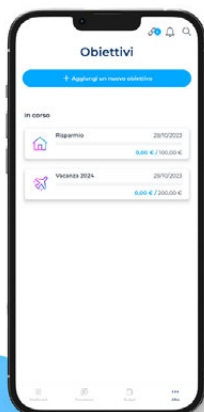


di intelligenza artificiale per supportare le scelte di finanza personale. L'app PFM Fucino lavora come servizio di multibanking per i clienti privati, aggregando i conti correnti, anche di istituti differenti, permettendo di gestire e monitorare i propri risparmi. Il servizio è disponibile gratuitamente per tutti i clienti privati della banca intestatari di un conto avente il servizio di home banking attivo. L'applicazione è frutto di un modello di open banking white label adattato alle specifiche esigenze della clientela di Banca del Fucino, che permette in modo sicuro e protetto lo scambio di dati e informazioni tra istituti bancari. Il servizio permette tra le altre cose di categorizzare le proprie entrate e uscite, creare obiettivi di risparmio, stabilire budget per i vari ambiti di spesa, e avvisare tempestivamente nel caso in cui sussistano eventi di criticità prestabiliti, quali ad esempio dei problemi di liquidità. Alla base c'è un categorizzatore, che sfrutta modelli di machine learning allenati su oltre un miliardo di transazioni, per classificare, sulla base di una tassonomia proprie-

taria di CRIF, ogni transazione di conto corrente in una categoria di spesa o di entrata. Il lancio del PFM è solo il primo passo di una roadmap evolutiva che CRIF e la banca porteranno avanti insieme. "Lo sviluppo dell'app PFM Fucino si inserisce nel percorso intrapreso dalla Banca del Fucino in direzione di una sempre maggiore digitalizzazione dei propri servizi.

GESTISCI IL TUO SALVADANAIO

Crea e raggiungi i tuoi obiettivi di risparmio



Questo processo rafforza la nostra funzione di banca del territorio, consentendoci di rispondere alle esigenze anche della clientela digitalmente più evoluta. Mettiamo oggi a disposizione dei nostri correntisti un'app multibanking che consente, in un unico colpo d'occhio, di verificare e monitorare la propria situazione finanziaria a prescindere dall'istituto di riferimento. Nei prossimi mesi è previsto lo sviluppo anche di servizi dispositivi dalla app. Continueremo ad ampliare la no-

stra offerta con ulteriori soluzioni innovative, per semplificare la fruibilità dei servizi finanziari sui canali digitali" spiega **Vladimiro Giacché**, Direttore Comunicazione, Studi e Innovazione Digitale della Banca del Fucino.

La collaborazione con Banca del Fucino valorizza i significativi investimenti che CRIF ha sostenuto negli ultimi anni per supportare sempre meglio i player finanziari nel cogliere tutte le opportunità della trasformazione digitale e dell'open banking. In particolare, l'acquisizione di Strands, società specializzata nel digital financial management con oltre 700 applicazioni nel mondo, ha consentito a CRIF di accelerare l'evoluzione dei servizi per offrire al mercato italiano soluzioni all'avanguardia, riconosciute anche dal report "The Forrester Wave: Open Banking Intermediaries Q1 2023" in cui è stata citata tra i 13 provider globali di open banking più significativi.

NOTIFICHE PERSONALIZZATE

Ricevi consigli per ottimizzare al meglio le tue finanze

