



MARKET INSIGHT

MAGGIO 2021

An aerial photograph of a tropical beach. The water is a vibrant turquoise color, transitioning to a lighter, sandy hue as it meets the white sand beach. The beach curves along the coast, with dark green hills in the background under a bright blue sky with scattered white clouds. A large, semi-transparent white circle is overlaid on the bottom right corner of the image.

SUCCESS. TOGETHER.



ROMAN BALZAN
HEAD OF MARKETING & BRAND
ALPIANT

«I clienti si aspettano
che la loro banca
sia più che un
semplice fornitore
di servizi operativi.»

https://www.ey.com/en_gl/banking-new-decade

<https://bluenotes.anz.com/posts/2021/01/ey-future-of-banking-2030-corporate-commercial-sme>

<https://www.forbes.com/sites/googlecloud/2021/02/05/6-trends-that-will-shape-the-financial-services-industry-in-2021/?sh=4e9a15eb42b6>

https://www.ey.com/en_gl/financial-services-emeia/how-covid-19-has-spiced-up-digitization-for-the-banking-sector

<https://www.forbes.com/sites/forbesfinancecouncil/2020/12/10/banking-on-the-subscription-economy/?sh=65a624263dbb>

QUAL È IL FUTURO DEL SETTORE BANCARIO?

Il decennio iniziato nel 2020 ha preso il via in modo dirompente. La pandemia ha stimolato un'ondata di iniziative di trasformazione digitale senza precedenti all'interno delle organizzazioni di tutto il mondo. L'esigenza di strategie di innovazione e digitalizzazione, oggetto di dibattito anche prima della pandemia, è apparsa più evidente in un mondo che si prepara a una nuova normalità e al cambiamento delle aspettative dei clienti.

Le società di servizi finanziari in grado di fornire una risposta in tal senso sviluppando le proprie attività digitali hanno prosperato, mentre molte altre continuano ad incontrare difficoltà. Tuttavia questo contesto fa sorgere una nuova domanda: quali fattori potrebbero determinare il prossimo cambiamento epocale nel settore dei servizi finanziari? Presentiamo di seguito alcuni criteri che potrebbero avere un impatto sul settore bancario nel prossimo decennio.

PROGRESSIVA ELIMINAZIONE DEL CASH

La transizione verso una società senza contanti è un fenomeno in corso da decenni. La pandemia non ha fatto altro che accelerarne il processo: un numero sempre maggiore di clienti si affida ormai a modalità di pagamento e soluzioni bancarie su dispositivi mobili. Ad ogni modo, è altamente probabile che il ricorso ai servizi bancari digitali si protragga anche dopo la crisi legata al Covid-19, il che legittima l'attuale revisione dei servizi digitali forniti oggi dagli operatori bancari tradizionali e dalle fintech emergenti o lo sviluppo di nuove applicazioni che rispondano alle esigenze in continua evoluzione dei clienti. I prossimi anni sembrano promettere bene per le soluzioni fondate sull'intelligenza artificiale, le piattaforme su cloud e le competenze in materia di dati e analisi.

ADOZIONE DI UN NUOVO MODELLO

Con l'emergere di un maggior numero di applicazioni più economiche, dotate di processi di onboarding più semplici e di interfacce intuitive, sarebbe opportuno per il settore tenere presente che il passaggio a una maggiore focalizzazione sul cliente non dipende esclusivamente dalla tecnologia o dall'operatività ma dal valore ultimo dell'esperienza cliente. E poiché le esigenze dei clienti tendono a diventare sempre più sfaccettate in tempi di maggior incertezza, si aprono interessanti opportunità per ampliare e rafforzare i rapporti con la clientela.

Un modello di abbonamento consentirà di offrire servizi di consulenza finanziaria su misura, solitamente riservati a individui facoltosi, a un maggior numero di clienti. L'ascesa delle start-up nel settore delle fintech e delle banche che offrono servizi esclusivamente digitali indica che i consumatori sono disposti a pagare per accedere a servizi aggiuntivi che rispondano alle loro esigenze e garantiscano un'esperienza più olistica.

AVERE UN IMPATTO

La presa di coscienza globale su tematiche quali sostenibilità, uguaglianza ed equità si riflette nel modo in cui i clienti pensano al denaro e al ruolo dei loro partner bancari. I clienti si aspettano che la loro banca sia più che un semplice fornitore di servizi operativi. Ciò si traduce in un'opportunità per le organizzazioni di formulare offerte più audaci e trasparenti per rispondere alle esigenze delle loro community e gestirle in modo più innovativo.

Una delle principali sfide è ovviamente quella di stabilire parametri chiari per misurare l'impatto positivo e garantire interventi di vasta portata. Inoltre, per molti operatori consolidati sarà necessario ripensare le procedure interne e integrare processi più lungimiranti.

I fornitori di servizi finanziari in grado di superare questi ostacoli possono però conquistare la fiducia di una base sempre più ampia di consumatori socialmente responsabili e guidare il loro marchio verso un successo sostenibile a lungo termine.

LA TRANSIZIONE VERSO IL TELELAVORO

Poiché la maggior parte dei collaboratori nel settore dei servizi finanziari lavora a distanza dall'inizio del 2020, sempre più società stanno riflettendo sull'effettiva necessità per i dipendenti di tornare a lavorare in presenza. Se il settore dei servizi finanziari potrebbe in effetti privilegiare un ritorno alla normalità pre-Covid per motivi di sicurezza, i dipendenti con maggiori esigenze di flessibilità e con timori legati alla salute potrebbero pensarla in modo diverso.

Dato che molti dipendenti ritengono sufficiente la connessione internet privata e lo spazio di lavoro offerto dalla propria abitazione, spetterà alle organizzazioni di servizi finanziari ripensare l'ecosistema lavorativo per aumentare la collaborazione, superare le barriere tecnologiche e creare un ambiente stimolante che sostenga i collaboratori che scelgono di lavorare da casa ma anche coloro per i quali è preferibile ritornare in ufficio.

Sebbene questi fattori possano svolgere un ruolo essenziale nel delineare l'andamento del settore bancario e finanziario nel prossimo decennio, il futuro resta inevitabilmente imprevedibile. Tuttavia, dati i continui cambiamenti previsti, possiamo sicuramente aspettarci che il settore dei servizi finanziari farà il possibile per non farsi trovare impreparato.

INFORMAZIONE IMPORTANTE - Il presente contenuto viene fornito da REYL & Cie Holding SA o/e una delle sue entità (qui di seguito "REYL") solo a titolo indicativo, è destinato solo ad un uso interno e non potrà in nessun caso costituire un'offerta, una consulenza o una raccomandazione di acquistare o vendere un valore mobiliare o di effettuare qualsiasi transazione, né peraltro una consulenza di altro tipo, in particolare all'attenzione di un destinatario che non sia un investitore qualificato, accreditato, eleggibile e/o professionale. Esso è destinato ad un uso esclusivo da parte del suo destinatario e non potrà, per qualsivoglia altra ragione, essere trasferito, stampato, scaricato, utilizzato o riprodotto. REYL dedica la massima attenzione alla preparazione ed all'aggiornamento delle informazioni di tale contenuto, ottenute da fonti autorevoli, senza tuttavia garantirne la pertinenza, l'esattezza, l'eshaustività. Pertanto REYL, nonché i suoi amministratori, direttori, dipendenti, operatori ed azionisti, non assumono alcuna responsabilità per le perdite ed i danni di qualsivoglia natura derivanti dall'uso delle informazioni di tale contenuto. Esso è previsto esclusivamente per un destinatario che comprenda ed assuma tutti i rischi impliciti ed espliciti che ne derivano. Tutte le decisioni prese dal destinatario in materia di investimenti dipendono dalla sua sola responsabilità e si basano esclusivamente sulla sua valutazione indipendente (e da quella dei suoi consulenti professionisti) della sua situazione finanziaria, dei suoi obiettivi di investimento, dei rischi specifici, dei criteri di eleggibilità, delle conseguenze giuridiche, fiscali, contabili, nonché sulla sua interpretazione delle informazioni. REYL non si assume nessuna responsabilità per quanto riguarda l'adeguatezza o meno delle informazioni, delle opinioni, dei valori mobiliari, dei prodotti citati in questo contenuto. Le performance passate di un valore mobiliare non garantiscono le sue performance future. Il presente contenuto è stato preparato da un dipartimento di REYL che non costituisce un'unità organizzativa responsabile dell'analisi finanziaria. REYL è soggetta a esigenze normative e prudenziali distinte ed alcuni valori mobiliari e prodotti di investimento non possono essere offerti in tutte le giurisdizioni o a qualsiasi tipo di destinatario. Il destinatario deve dunque conformarsi alle normative locali. Non vi è alcuna intenzione da parte di REYL di offrire valori mobiliari o prodotti di investimento in paesi o giurisdizioni ove tale offerta fosse illegale in virtù del diritto interno applicabile.