

## KEY RESULTS - Osservatorio Fintech Innovation

Dicembre 2023

# Fintech Trends 2023



Gli analisti ABI Lab di riferimento:

- Flavio Fintschj - [f.fintschj@abilab.it](mailto:f.fintschj@abilab.it)
- Valeria Mari - [v.mari@abilab.it](mailto:v.mari@abilab.it)

## Banche e fintech: il percorso verso il cambiamento

In uno scenario di grande trasformazione, le banche sono chiamate a ripensare i modelli di offerta tradizionali per realizzare prodotti e servizi sempre più innovativi e sicuri.

Per supportare l'evoluzione e garantire la digitalizzazione dei servizi, il settore bancario non soltanto fa leva sull'utilizzo di tecnologie all'avanguardia ma, allo stesso tempo, ricerca nuovi modelli e strumenti per offrire una migliore customer experience, sempre più in linea con le nuove esigenze della clientela.

In questo scenario, è necessario focalizzarsi su 4 macro-aree di azione, da perseguire in modo prioritario:



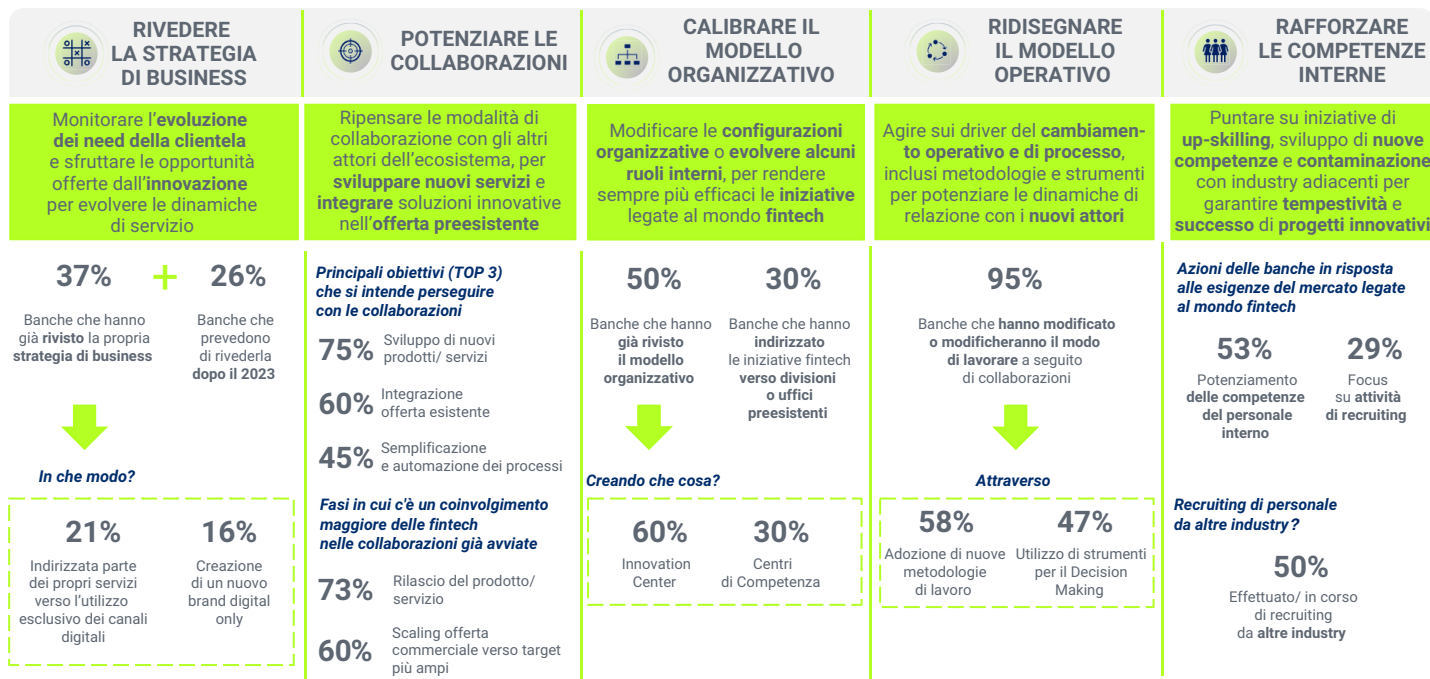
Si riportano di seguito alcuni highlights dei risultati della survey realizzata nell'ambito dell'Osservatorio Fintech Innovation di ABI Lab, in relazione alle quattro macro-aree di azione.





## Ripensare gli elementi "core" della Governance












































In primo luogo, sarà importante verificare le impostazioni strategiche e le caratteristiche dei modelli operativi e organizzativi della banca, agendo su cinque leve:





## Progettare e sviluppare servizi in ottica Open

Per creare maggior valore per il cliente in termini di servizi offerti si rileva l'importanza per le banche di predisporre all'ecosistema, investire nella capacità di aprirsi e di instaurare relazioni con diverse tipologie di attori, promuovendo un approccio collaborativo e di condivisione proprio dei cosiddetti modelli "Open". Sarà dunque necessario:

 <b>IDENTIFICARE LE AREE DI LAVORO IN CUI COLLABORARE</b>	 <b>OFFRIRE SERVIZI IN OTTICA OPEN</b>	 <b>AMPLIARE L'OFFERTA CON SERVIZI EXTRA BANKING</b>												
<p>Definire (anche alla luce dei dati disponibili) gli ambiti di lavoro che possono generare maggior <b>valore per il cliente</b> le opportunità che possono essere offerte dalle <b>tecnologie disruptive</b></p>	<p>Valutare l'opportunità <b>sviluppare servizi innovativi, iper-personalizzati</b> in ottica <b>customer-centric</b>, traendo beneficio da un ecosistema aperto che consente lo scambio e la condivisione dei dati.</p>	<p>Sfruttare le nuove logiche di collaborazione per arricchire il ventaglio dei servizi offerti con <b>iniziative beyond the core</b></p>												
<p><b>Aree di lavoro in ottica Open positivamente impattate dalle collaborazioni con fintech</b></p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="140 640 272 793">   <b>75%</b>                      Sviluppo di prodotti e servizi                 </td> <td data-bbox="289 640 421 793">   <b>63%</b>                      Marketing (per es., automation, cx, ux/ ui, etc.)                 </td> <td data-bbox="437 640 569 793">   <b>50%</b>                      Sviluppo web e mobile application                 </td> </tr> </table> <p><b>Paradigmi tecnologici abilitatori di progetti e collaborazioni in ottica Open con fintech (in ottica B2C e B2B)</b></p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="140 887 272 1017">   <b>100%</b>                      Intelligenza Artificiale (33% solo B2B)                 </td> <td data-bbox="289 887 421 1017">   <b>83%</b>                      Blockchain &amp; DLT (39% solo B2B)                 </td> <td data-bbox="437 887 569 1017">   <b>72%</b>                      Open Banking Platform/ API (17% solo B2B)                 </td> </tr> </table>	 <b>75%</b> Sviluppo di prodotti e servizi	 <b>63%</b> Marketing (per es., automation, cx, ux/ ui, etc.)	 <b>50%</b> Sviluppo web e mobile application	 <b>100%</b> Intelligenza Artificiale (33% solo B2B)	 <b>83%</b> Blockchain & DLT (39% solo B2B)	 <b>72%</b> Open Banking Platform/ API (17% solo B2B)	<p><b>Servizi già offerti in collaborazione con fintech (% banche)</b></p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="636 640 999 687">  <b>64%</b> PFM e/o BFM in logica multibanca                 </td> <td data-bbox="685 711 999 758">  <b>64%</b> Instant Payment                 </td> <td data-bbox="735 770 999 817">  <b>55%</b> Account Aggregation                 </td> </tr> </table> <p><b>Servizi che si prevede di offrire nel prossimo biennio (% banche)</b></p> <table border="0"> <tr> <td data-bbox="636 887 999 934">  <b>55%</b> Buy Now Pay Later                 </td> <td data-bbox="685 946 999 993">  <b>36%</b> Smart Lending                 </td> <td data-bbox="735 1005 999 1052">  <b>36%</b> Servizi di Identity e Digital Onboarding                 </td> </tr> </table>	 <b>64%</b> PFM e/o BFM in logica multibanca	 <b>64%</b> Instant Payment	 <b>55%</b> Account Aggregation	 <b>55%</b> Buy Now Pay Later	 <b>36%</b> Smart Lending	 <b>36%</b> Servizi di Identity e Digital Onboarding	<p><b>37%</b> Banche che già offrono prodotti/ servizi extra banking</p> <p><b>16%</b> In previsione dopo il 2023</p> <p>di cui</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px;"> <p><b>30%</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Servizi di mobilità</li> <li> Servizi legati all'attivazione dell'identità digitale</li> <li> Servizi per clienti "green" e/o sociali</li> <li> Servizi per turisti</li> </ul> </div> <p><b>Attenzione anche per servizi assicurativi e servizi di confronto delle utilities</b></p>
 <b>75%</b> Sviluppo di prodotti e servizi	 <b>63%</b> Marketing (per es., automation, cx, ux/ ui, etc.)	 <b>50%</b> Sviluppo web e mobile application												
 <b>100%</b> Intelligenza Artificiale (33% solo B2B)	 <b>83%</b> Blockchain & DLT (39% solo B2B)	 <b>72%</b> Open Banking Platform/ API (17% solo B2B)												
 <b>64%</b> PFM e/o BFM in logica multibanca	 <b>64%</b> Instant Payment	 <b>55%</b> Account Aggregation												
 <b>55%</b> Buy Now Pay Later	 <b>36%</b> Smart Lending	 <b>36%</b> Servizi di Identity e Digital Onboarding												

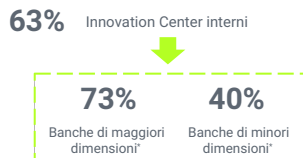


## Evolvere l'approccio all'innovazione

L'esigenza di muoversi rapidamente in un mercato che evolve ad una velocità mai vista prima, ha portato le banche a organizzarsi per definire un processo di gestione dell'innovazione che promuova la sperimentazione su tecnologie anche di frontiera e permetta di accorciare i tempi di go-to-market. A tal fine è importante:

<p><b>RICORRERE AD AMBIENTI DI SPERIMENTAZIONE</b></p>	<p><b>IDENTIFICARE AMBITI E TECNOLOGIE OGGETTO DI TEST</b></p>	<p><b>POTENZIARE L'ESPERIENZA UTENTE</b></p>	<p><b>INDIVIDUARE NUOVI PARADIGMI PER MIGLIORARE LA CUSTOMER EXPERIENCE</b></p>
<p>Sfruttare <b>spazi dedicati, strumenti normativi e aree di co-creation</b> per sviluppare soluzioni di successo e accelerare l'innovazione</p>	<p>Individuare su <b>quali ambiti bancari e con quali paradigmi innovativi emergenti</b> sviluppare sperimentazioni</p>	<p>Identificare le aree di lavoro che possono portare a migliorare la <b>Customer Experience</b>, rendendola sempre più personalizzata e "priva di attriti"</p>	<p>Valutare quali <b>nuovi paradigmi</b> possono arricchire l'<b>esperienza del cliente</b>, proponendo modelli relazionali sempre più <b>coinvolgenti, su misura e di facile accesso</b></p>

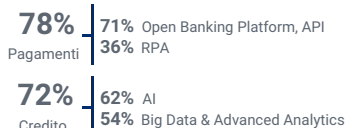
### Strumenti utilizzati nell'ultimo biennio per condurre progetti pilota



63% Sandbox regolamentari

38% Innovation Hub e Incubatori di start-up e fintech

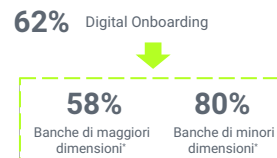
### A oggi quali sono le aree e le tecnologie?



### In futuro

Crescerà significativamente l'uso della **Blockchain & DLT** che diventerà, insieme all'AI, la **principale tecnologia sperimentata** (50% in ambito credito e 55% in ambito pagamenti)

### Progettualità attive o in procinto di essere attivate al fine di migliorare l'esperienza utente



59% Digital Lending

47% Post Sales Integration



### Ambiti in cui potranno avere maggiore utilizzo

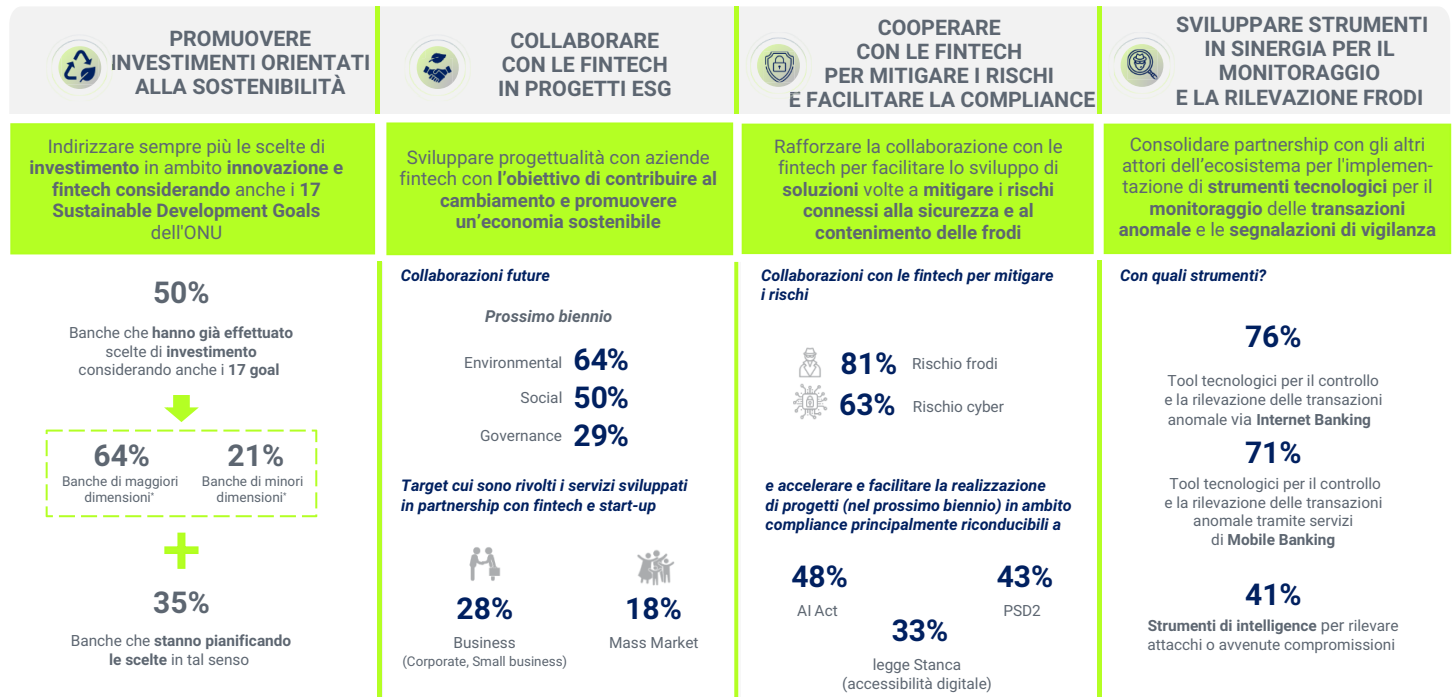


\* Banche di maggiori dimensioni (> 20mld di euro); Banche di minori dimensioni (< 20mld di euro).



## Promuovere la transizione sostenibile e governare gli aspetti di sicurezza e compliance

Nell'evolvere il posizionamento della banca nell'ecosistema di riferimento, sarà prioritario considerare i principi connessi alla sostenibilità e conservare la massima considerazione ai temi di sicurezza, lavorando anche in collaborazione con soggetti fintech.



\*.Banche di maggiori dimensioni (> 20mld di euro); Banche di minori dimensioni (< 20mld di euro).

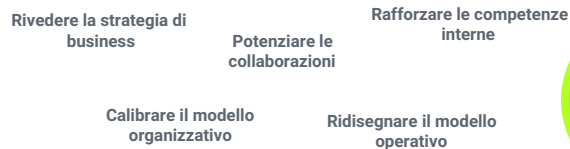


La sempre maggiore digitalizzazione dei clienti, l'utilizzo di tecnologie disruptive, gli adeguamenti normativi e la presenza di diversi attori all'interno del settore finanziario richiedono alle banche di intraprendere nuovi percorsi per cogliere al meglio le opportunità di innovazione presenti sul mercato.

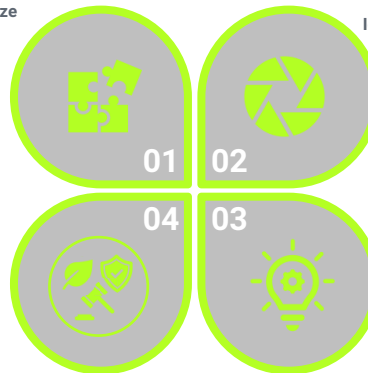
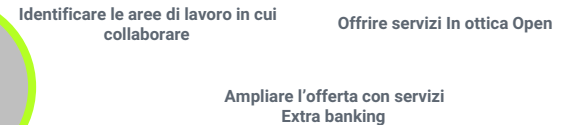
Per offrire una fotografia dello scenario attuale, l'**Osservatorio Fintech Innovation** di **ABI Lab** ha realizzato una survey volta a fornire una panoramica sulle strategie adottate dalle banche italiane in un ecosistema in rapida trasformazione.

Di seguito, si rappresentano le macro-aree di azione da sviluppare prioritariamente, rappresentando per ciascuna le leve che possono essere attivate.

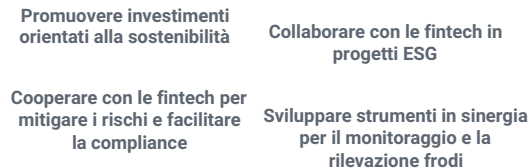
**RIPENSARE GLI ELEMENTI "CORE" DELLA GOVERNANCE**



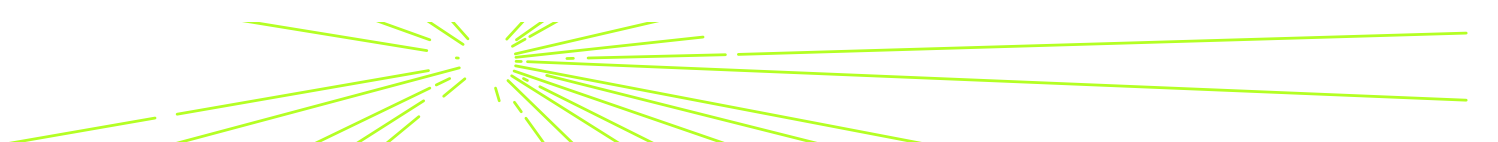
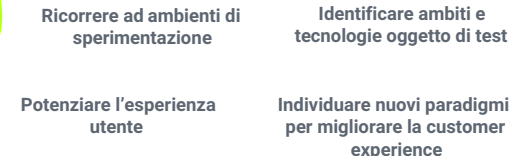
**PROGETTARE E SVILUPPARE SERVIZI IN OTTICA OPEN**



**PROMUOVERE LA TRANSIZIONE SOSTENIBILE E GOVERNARE GLI ASPETTI DI SICUREZZA E COMPLIANCE**



**EVOLVERE L'APPROCCIO ALL'INNOVAZIONE**



## L'Osservatorio Fintech Innovation

### Obiettivi e community dei partecipanti

#### OBIETTIVI



Monitorare la trasformazione del contesto competitivo, in uno scenario di crescente apertura e innovazione di servizio e sviluppare attività di ricerca volte a intercettare l'evoluzione del banking alla luce di una nuova visione dei servizi finanziari basata su tecnologie emergenti e logiche di lavoro collaborative con soggetti fintech.

#### COMMUNITY



#### 15 BANCHE



- Banca Agricola Popolare di Ragusa
- Banca di Piacenza
- Banca Passadore
- Banca Popolare di Cortona
- Banca Popolare di Puglia e Basilicata
- Banca Mediolanum
- Banca Monte dei Paschi di Siena
- Banco BPM
- BPER Banca
- Cassa Depositi e Prestiti
- Credem Banca
- Deutsche Bank
- Iccrea Banca
- Poste Italiane
- UniCredit



#### 2 INNOVATION PARTNER

- Engineering
- Intesa Kyndril



#### PARTNER METODOLOGICO

Capgemini  invent



## L'Osservatorio Fintech Innovation

### Overview delle attività svolte

#### ATTIVITÀ DI RICERCA



Attività di ricerca sui temi segnalati come di maggiore interesse dal Tavolo di Lavoro.

- Realizzare **benchmark internazionali** e **scouting** di realtà **fintech** attive sul mercato.
- Analizzare lo **scenario evolutivo dei servizi bancari**.
- Monitorare i principali **trend tecnologici del settore** e **gli use case innovativi** delle banche.
- Sviluppare **analisi di settore nazionale** con l'obiettivo di identificare l'evolversi dell'azione delle banche nel nuovo ecosistema dei servizi finanziari.
- **Effettuare ricerche internazionali e approfondimenti verticali** su specifiche tematiche inerenti al mondo fintech.
- Attuare azioni congiunte con le **principali associazioni di settore** (es. Napoli Fintech Lab).
- Partecipare a consultazioni **europee** sul tema.
- **Studiare e monitorare l'evoluzione del quadro regolamentare nazionale ed europeo** in tema di sperimentazione al fine di favorire l'accelerazione dell'innovazione e lo sviluppo di un mercato unico digitale.
- **Creare cultura, comunicare e diffondere la conoscenza** sui temi presso le banche.

Tali tematiche sono sviluppate sulla base di esigenze specifiche del Tavolo di Lavoro.



#### TEMATICHE PRESIDATE



#### INTERVENTI DI BANCHE E PARTNER



- **Testimonianze dirette delle banche partecipanti all'Osservatorio**, per dare maggior valore allo scambio di conoscenze ed esperienze, su tematiche d'interesse.
- **Contributi del Partner Metodologico e degli Innovation Partner** per sviluppare know how e condividere esperienze dirette sulle specifiche tematiche oggetto di analisi.

#### REPORT ANNUALE



Realizzazione di un **Report annuale** in cui sono illustrate dettagliatamente le evidenze delle attività di ricerca.

#### EVENTO FINALE



**Workshop** di fine anno con presentazione dei principali risultati del percorso di approfondimento, diffusione del report, testimonianze di banche e partner metodologici.



[www.abilab.it](http://www.abilab.it)

