Presentazione Rapporto ABI Lab 2020

i principali trend in atto nel settore bancario

3 aprile 2020 ore 10.00

Consorzio ABI Lab
Centro di Ricerca e Innovazione per la Banca

Le cose sono cambiate…

Lo scenario 2020

- Obiettivo della conferenza odierna è quello di presentare una visione d'insieme dello **scenario** e dei **trend evolutivi** del settore bancario italiano
- Le considerazioni che abbiamo raccolto derivano da una **duplice prospettiva di lavoro**

LE DIRETTRICI DI TRASFORMAZIONE

- Rilevazione sulle **priorità ICT del settore bancario** (21 realtà bancarie, rappresentative del 71% del settore in termini di dipendenti, e 3 dei principali outsourcer interbancari)
- **Highlights dalle attività di ricerca** nei 17 tavoli di lavoro di ABI Lab (oltre 80 riunioni nell'ultimo anno e 14 rapporti di ricerca prodotti)
- Studi dell'**ABI**, dati provenienti dalle rilevazioni **CIPA** e altre **analisi istituzionali e di mercato**
- Ulteriori fonti internazionali che derivano dall'esperienza maturata attraverso la partecipazione a **progetti europei** e ai tavoli di lavoro della **Federazione Bancaria Europea**

GLI IMPATTI DEL CONTESTO ATTUALE

- **In risposta all'attuale emergenza sanitaria**, ABI Lab ha attivato un canale di **condivisione su diversi ambiti**:
- Sono stati organizzati virtual meetings sulle aree:
  - Digital Banking
  - Business Continuity
  - Cybersecurity
  - Contact Center
- Sono stati effettuati confronti one-to-one e pianificate riunioni da remoto per le aree:
  - Operations
  - Help desk
  - Architetture IT
- Le evidenze raccolte ci hanno permesso di consolidare una visione che integra sia le **direttrici tendenziali**, sia gli elementi derivanti dalle attuali **contingenze operative**.

L’emergenza COVID-19 sta cambiando il nostro modo di vivere e di lavorare

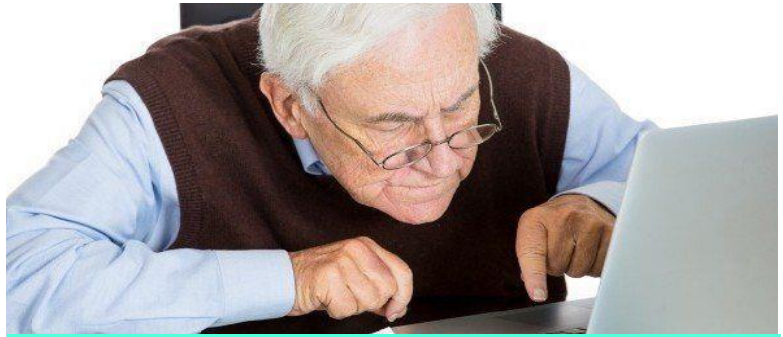
DEMATERIALIZZAZIONE
paperless per continuità del business

firma e documenti digitali

SMART WORKING
il lavoro agile diventa processo operativo

dotazioni / operatività remota

CANALI ONLINE
online prioritario e nuovi utilizzatori



Crescita degli utilizzatori e accessi

SCALABILITÀ DEI SISTEMI IT
volumi in crescita → IT resiliente

Crescita Rete e Cloud

SOCIETÀ E COMMUNITY
nuove logiche di relazione remota

Crescita Contact center

NUOVI SERVIZI FINANZIARI
Innovare per superare la crisi

Es. Cura Italia - CIG

Dieci anni in trasformazione continua …

COVID

2020

Spotify

NETFLIX NOW TV Disney+ prime video

Instagram Telegram

BlaBlaCar CAR2GO Uber enjoy

NEGLI ULTIMI 10 ANNI: Da asset (e network) based economy… a platform based & share economy

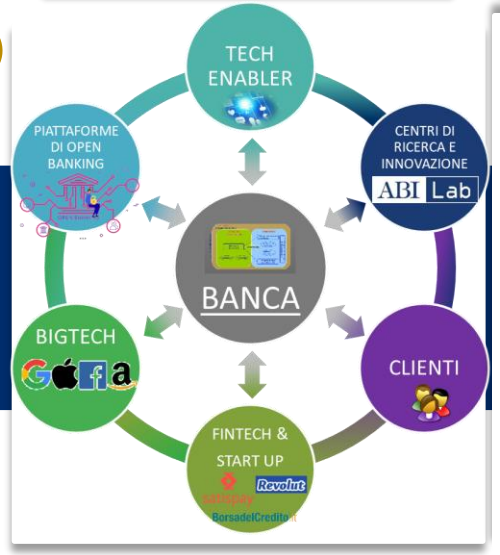
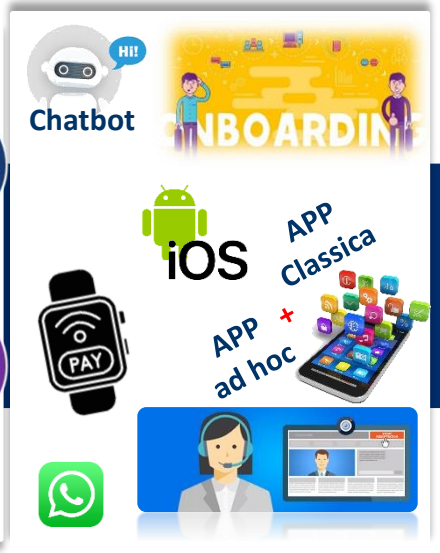
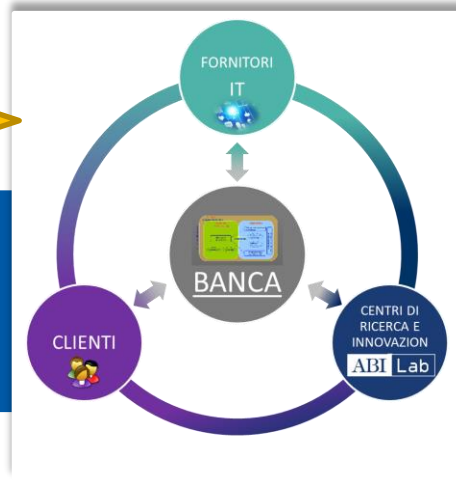
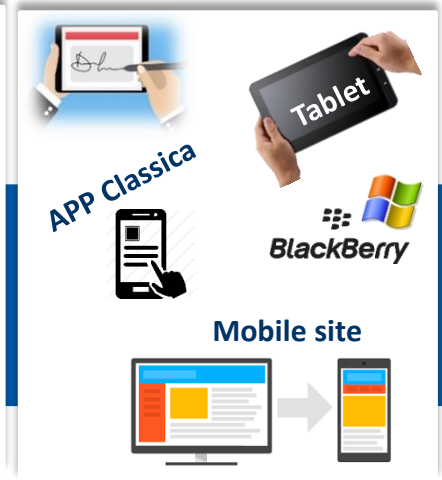
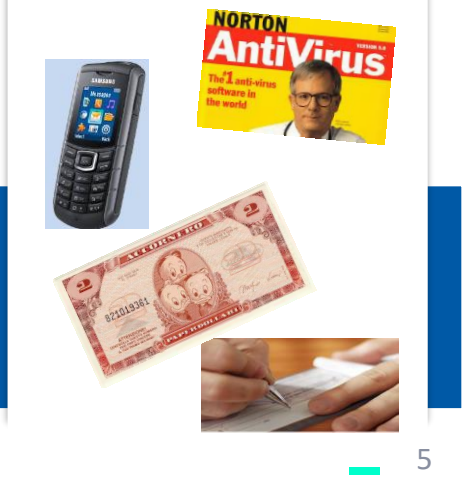
2010

sky MEDIASET PREMIUM BLOCKBUSTER VIDEO

msn SMS YAHOO!

DRIVER TAXI

… anche in banca

	ECOSISTEMA	DIGITAL BANKING	OPERATIONS	IT ARCHITECTURE	SICUREZZA
COVID **2020**					
2010					

***NEGLI ULTIMI 10 ANNI: -33,6%** di banche; **-14,5%** di dipendenti nel settore; **-24,5%** di sportelli bancari*

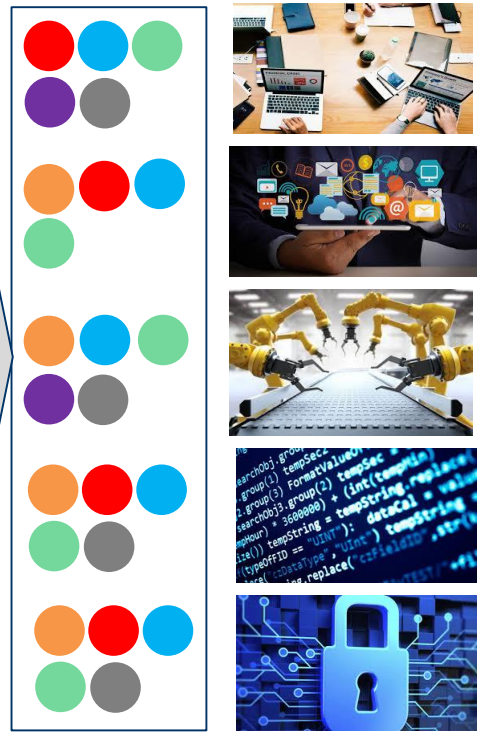
Le leve per la trasformazione

Nell'ultimo decennio l'evoluzione è stata in **costante accelerazione**, sia dal punto di vista tecnologico che dal punto di vista dei modelli di funzionamento della banca.

*Esistono **NUOVE LEVE** che stanno indirizzando il cambiamento, tra cui si evidenziano:*

- **Intelligenza Artificiale, RPA, Blockchain/DLT**, come abilitatori tecnologici per ripensare i processi e i paradigmi di servizio
- **Open Banking e Piattaforme API**, anche in relazione all'ingresso di nuovi attori «**Fintech**» e **Bigtech**
- **Digital On Boarding e Digital Payment**, come catalizzatori nello sviluppo di una nuova Customer Experience
- **Data Governance e Big Data**, che aprono la strada alla costruzione di economie e servizi basate sui dati
- **Finanza sostenibile**, con impatto sulle filosofie di governo e sui processi di gestione
- **Skill digitali**, perché ogni cambiamento passa per le persone

Tali leve sostengono la trasformazione della banca, su tutti i principali filoni di lavoro



ECOSISTEMA

DIGITAL BANKING

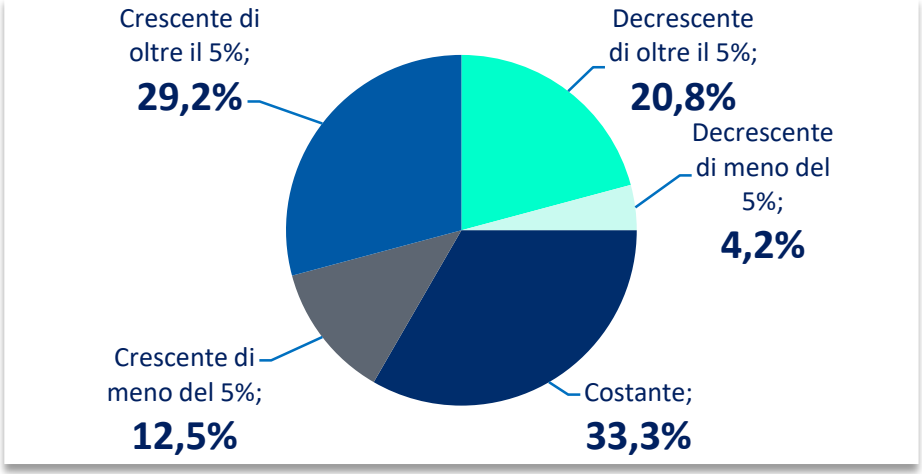
OPERATIONS

IT ARCHITECTURE

SICUREZZA

L’evoluzione dell’ICT nelle banche italiane

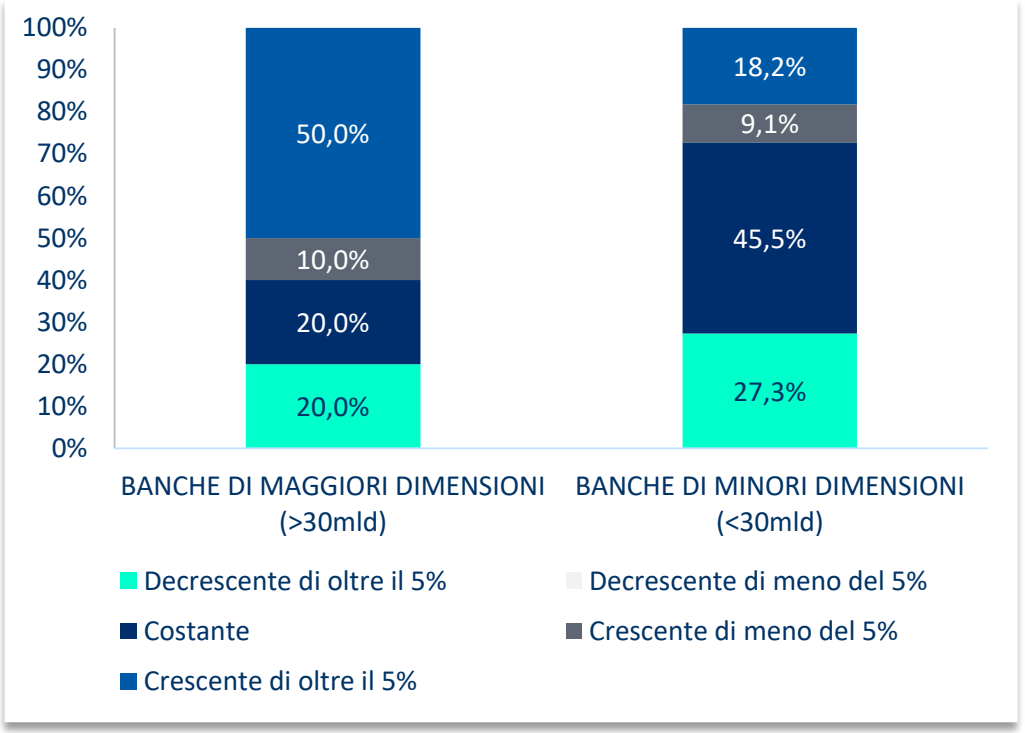
Per le banche il potenziamento ICT continua a rappresentare un fattore di investimento strategico per rimanere e **competere in un ecosistema che si popola di attori non tradizionali** in grado di offrire soluzioni sempre più disruptive.



Il **50% delle banche di grandi dimensioni** segnala una crescita del proprio budget ICT superiore al 5% rispetto allo scorso anno (2019), mentre un ulteriore 10% segnala un budget ICT crescente di meno del 5%

Il 18,2% realtà di minori dimensioni evidenzia un aumento del budget di oltre 5 punti percentuali mentre nel 9,1% delle banche si prevede una crescita inferiore a 5 punti percentuali rispetto al 2019

Il budget ICT per il 2020 si rileva in crescita o costante per la maggior parte delle realtà analizzate: **il 29,2% di banche** ha infatti **formulato un budget ICT superiore a quello del 2019 di oltre il 5%.**



Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

Top 10 Investimento 2020

PRIORITÀ DI INVESTIMENTO

Iniziative di Data Governance	71%	
Modernizzazione dei core banking system	67%	
Digital On Boarding	57%	
Iniziative di Mobile Banking	57%	
Gestione e mitigazione del rischio cyber	57%	
Piattaforme API e Open Banking	52%	6
Reengineering / automazione dei processi	52%	6
Evoluzione in ottica Cloud Computing	52%	6
Potenziamento sicurezza canali remoti e degli asset IT	43%	9
Iniziative di dematerializzazione	43%	9

- Le **banche di maggiori dimensioni** (con totale attivo superiore a 30mld€) focalizzano le loro priorità di investimento sulle Piattaforme API e Open Banking e sulla gestione e mitigazione del rischio cyber.

- **Le banche di minori dimensioni** (con totale attivo inferiore a 30mld€), pur condividendo le priorità delle banche più grandi, evidenziano una particolare attenzione sulle iniziative di Automazione dei processi e iniziative di Dematerializzazione

- Gli **Outsourcer interbancari** da un lato ritengono particolarmente prioritario lavorare sulle soluzioni per il Digital Onboarding dall'altro lato si distinguono per il forte impegno nell'evoluzione delle architetture tecnologiche

Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

Top 10 Ricerca 2020

PRIORITÀ DI RICERCA		
Intelligenza Artificiale	71%	
Evoluzione in ottica Cloud Computing	62%	
Rafforzamento dei presidi di Open Innovation	57%	
Piattaforme API e Open Banking	52%	4
Reenginering / automazione dei processi	52%	4
Trasformazione delle architetture tecnologiche	48%	6
Iniziative di Mobile Banking	48%	6
Blockchain/DLT	48%	6
Iniziative di Data Valorization	43%	9
Gestione e mitigazione del rischio cyber	38%	10

- Le **banche di maggiori dimensioni** (con totale attivo superiore a 30mld€) sono particolarmente attente ai temi di Intelligenza Artificiale (prioritario per il 90% delle banche più grandi), al Cloud Computing (80%) e al paradigma della Blockchain/DLT (70%).

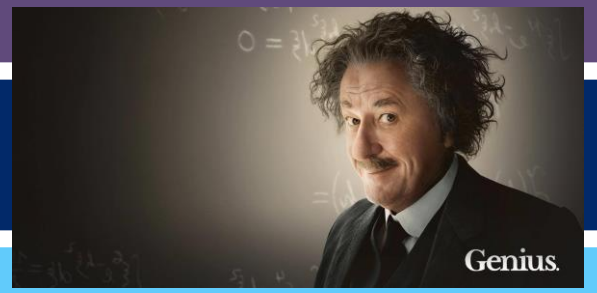
- **Le banche di minori dimensioni** (con totale attivo inferiore a 30mld€), hanno un particolare focus di ricerca per l'area dell'Open Banking e del Reengineering di processo, anche facendo leva su strumenti di Robotic Process Automation.

- Gli **Outsourcer interbancari** ritengono prioritario fare ricerca sul potenziamento dei presidi di Open Innovation.

Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

Una nuova «stagione» dell'innovazione…

FINTECH INNOVATION
Teresa Spada



DIGITAL TRANSFORMATION
Giulio Murri

CYBERSECURITY
Mario Trinchera

SUSTAINABLE BANKING TRANSITION
Francesca Rosati

IT & OPERATIONS
Marco Rotoloni

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

BLOCKCHAIN E DLT

Fintech Innovation: un viaggio avventuroso…

NUOVE LOGICHE DI LAVORO

64% Partnership con Fintech

36% Iniziative di R&D, creazione di incubatori e experimentation framework

SERVIZI E TECNOLOGIE

42% Iniziative in ambito Pagamenti con Fintech

37% Sviluppo di servizi di Account Aggregation

78% Investimenti in Big Data & Analytics e Open API

SCOUTING DI NUOVE REALTÀ

50% Banche con strutture dedicate allo scouting di Fintech

90% Realtà che coinvolgono il Top Management nella valutazione di Fintech e start up

Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

Fintech Innovation: … nel nuovo ecosistema

LE BIGTECH NEI SERVIZI FINANZIARI

Per la quasi totalità delle banche l'offerta delle BigTech si concentrerà particolarmente su Payments, Lending e Digital Cards

GLI SPAZI DI SPERIMENTAZIONE

La sandbox regolamentare italiana

Il 56% delle banche ha già un progetto pronto da testare

LE SFIDE DELL'OPEN BANKING

Il 57% dei soggetti in produzione sulle piattaforme sono banche

La nuova frontiera dell'Account Aggregation

Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

DIGITAL TRANSFORMATION: la velocità …

UNA BANCA SEMPRE PIÙ DIGITALE e UN CLIENTE SEMPRE PIÙ SMART

2,7 App mediamente offerte da una banca

56% Banche che offrono il servizio di Digital Onboarding (di queste il 100% da Internet Banking e 50% da App)

+38% Clienti attivi da Mobile Banking nel 2018 rispetto al 2017

UN'ASSISTENZA EVOLUTA

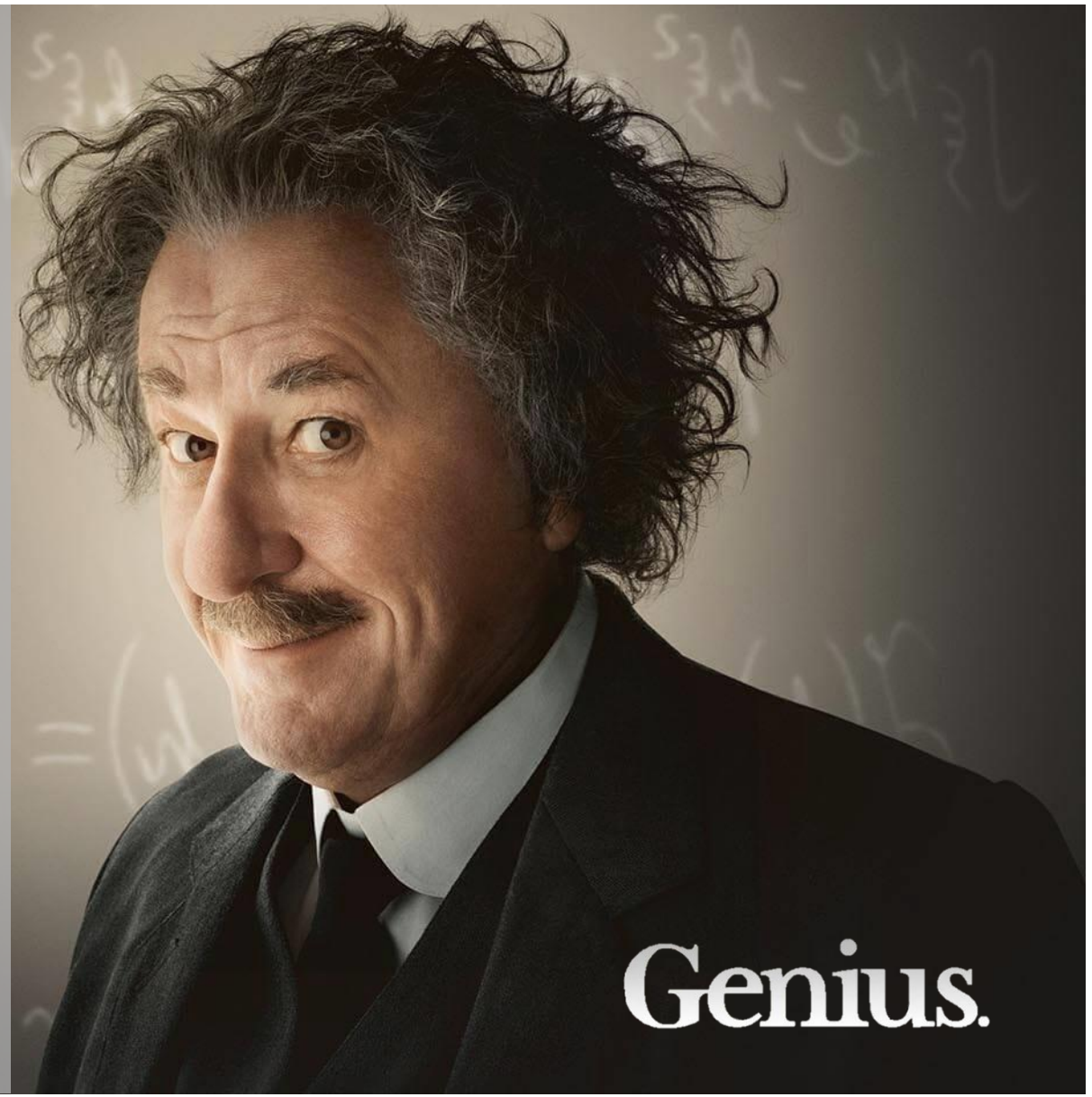
+28% Volumi delle chat nel 2018 rispetto al 2017

52% Banche con operatori skillati per la relazione sui Social Network (in media 8,4 per banca)

ORGANIZZARE L'INNOVAZIONE

48% Banche con una struttura ad hoc per gestire l'innovazione

47% Banche che hanno formalizzato un processo per la gestione dell'innovazione



Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

DIGITAL TRANSFORMATION: … influenza il tempo

LA RINCORSA SI COMPLETA

2017	2018	2019
63% ➡	86% ➡	?

(Numero clienti attivi su Mobile/ Numero clienti attivi su PC)

LA MATURITÀ DEL DIGITAL ONBOARDING

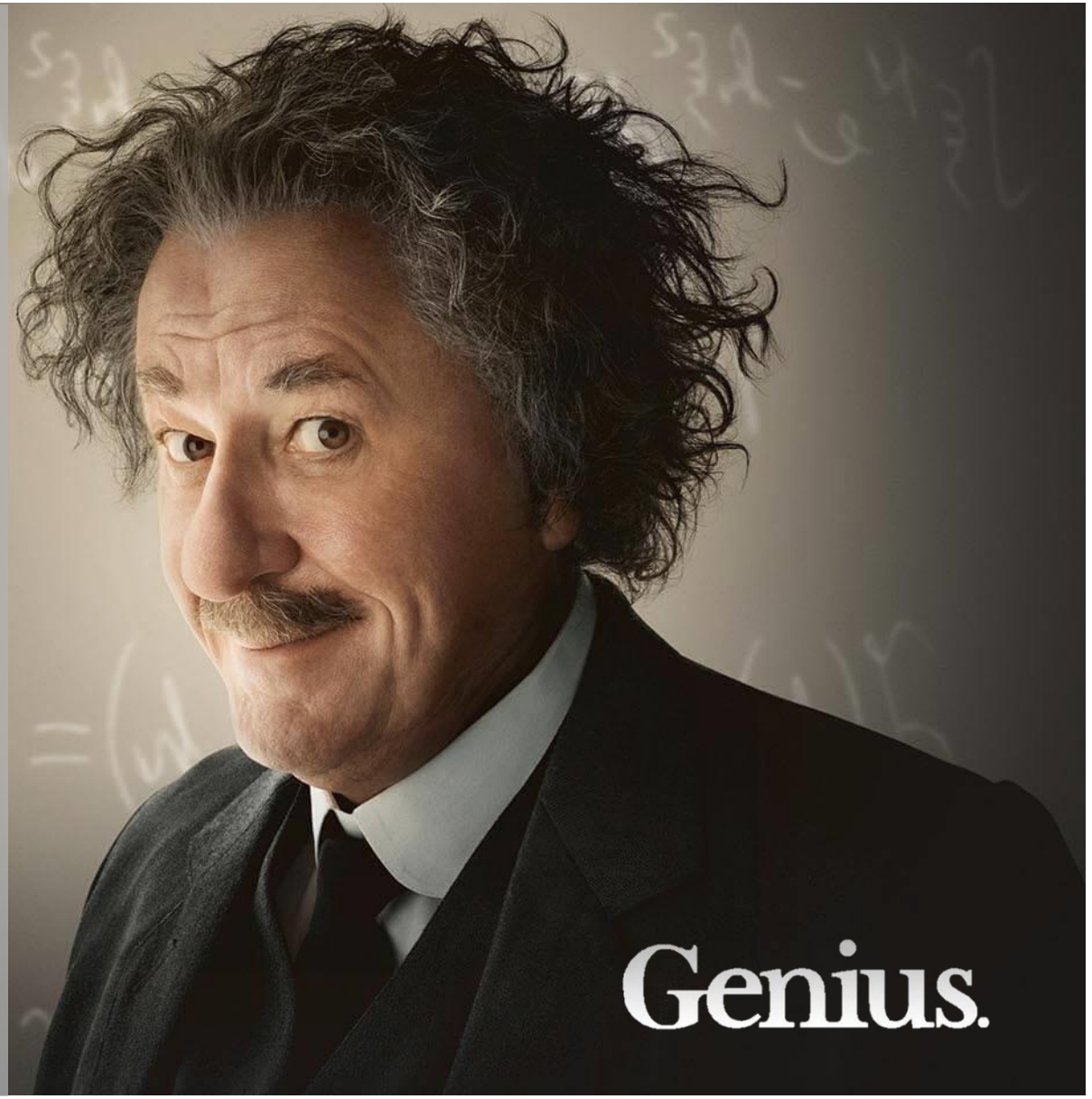
95% Banche che offriranno il servizio entro il 2021

60% Banche che prevedono di introdurre il servizio per prestiti e conto deposito entro il 2020

NUOVI MESTIERI E NUOVE SKILL

72,2% Banche che nel breve - medio periodo avranno elaborato piani di formazione per le persone impegnate nel processo di gestione dell'innovazione.

86% Banche che vedono come tendenza evolutiva una specializzazione ancora più forte degli operatori di contact center.



Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

CyberSecurity & Frodi – Threats and Society

Sofisticazione degli attacchi

Nuovi Malware e nuovi pattern

Threat Vectors

Sempre nuovi mezzi per veicolare le minacce

Manipolazione dell'utente

L'utente viene indotto a compiere azioni a suo danno

Attacchi all'Identità

Non sempre il secondo fattore garantisce l'inviolabilità

CyberSecurity & Frodi - How to defend Society

Sofisticazione delle difese

Ricorrendo a sistemi basati su AI

Potenziamento dell'Infosharing

…e della sua automazione

Trasferimento dei rischi cyber

Diffusione di strumenti di «cyber insurance»

Investire ancora nell'Awareness

Necessario un continuo aggiornamento della clientela sui temi cyber

Sustainable Banking Transition: Le sfide di oggi…

EUROPEAN GREEN DEAL: zero emissioni al 2050

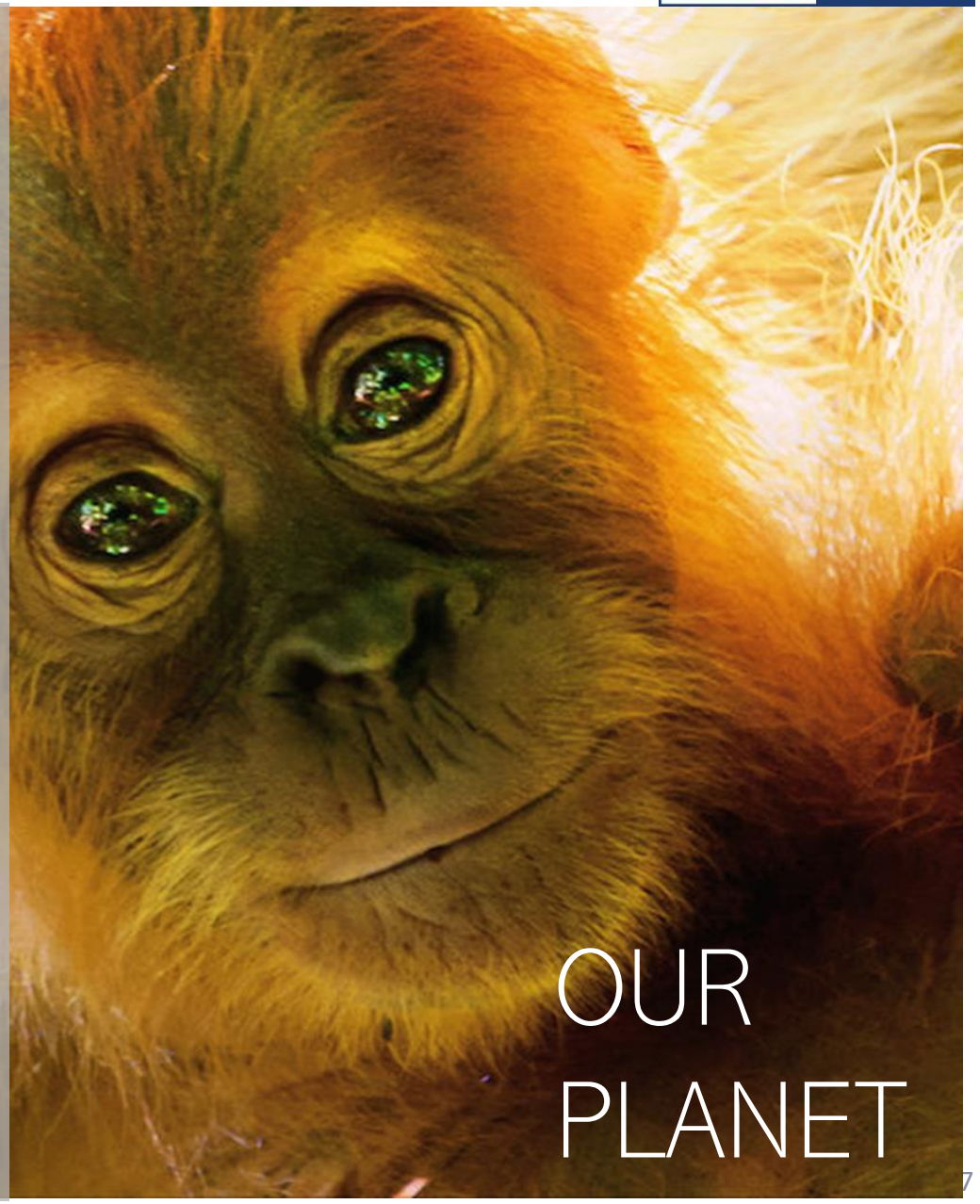
Transizione «giusta» ed «inclusiva»
Flussi di capitale riorientati
Sistema energetico sicuro
Efficienza energetica degli edifici
Mobilità sostenibile
Circular economy
Forniture verdi

SUSTAINABLE EUROPE INVESTMENT PLAN

1.000 miliardi di € mobilitati nel prossimo decennio

TASSONOMIA DELLE ATTIVITÀ ECONOMICHE

Prima classificazione delle attività produttive sostenibili



Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

Sustainable Banking Transition:…per preservare la bellezza

APPROCCIO ATTIVO ALLA SUSTAINABLE BANKING TRANSITION

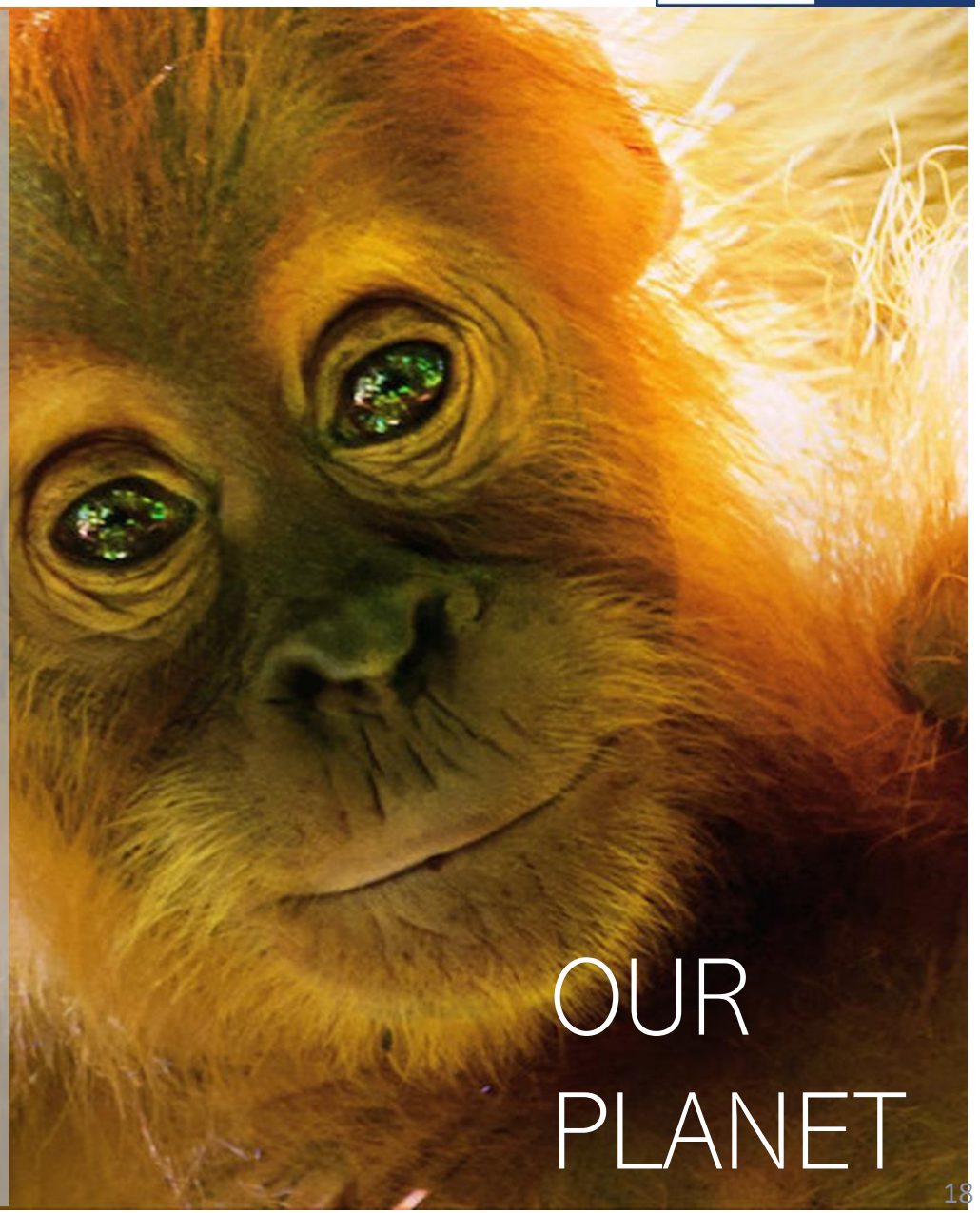
Farsi promotori di un vero cambiamento culturale
Agire sul mercato
Trasformare i processi interni

4 DRIVER DI AZIONE

Governance della sostenibilità in banca
Politiche di finanziamento e investimento sostenibile
Sostenibilità dei consumi e dell'acquisto
Valorizzazione della relazione con gli stakeholder

INTERVENTI PER LA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI DELLE BANCHE

100% Uso tecnologie efficienti
67% Riprogettazione processi aziendali
Riduzione delle emissioni di CO_2: -18.564 tCO2eq (6 banche del campione ABI Lab)



Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

Operations & IT: una nave veloce e affidabile…

AUTOMAZIONE E GOVERNO

85% Banche con soluzioni RPA in uso

MONITORAGGIO E CONTINUOUS IMPROVEMENT

62% Banche per cui l'analisi delle anomalie è fonte di idee di innovazione

MODERNIZZAZIONE IT

16% Budget IT per il core banking (12% nel 2019)

5,3% Budget IT per il cloud (2,9% nel 2019)

DATA GOVERNANCE

60% Banche con strumenti per mappare e comprendere il patrimonio informativo

Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

Operations & IT: … per esplorare rotte ignote!

Hybrid Workforce e sviluppo di nuovi mestieri

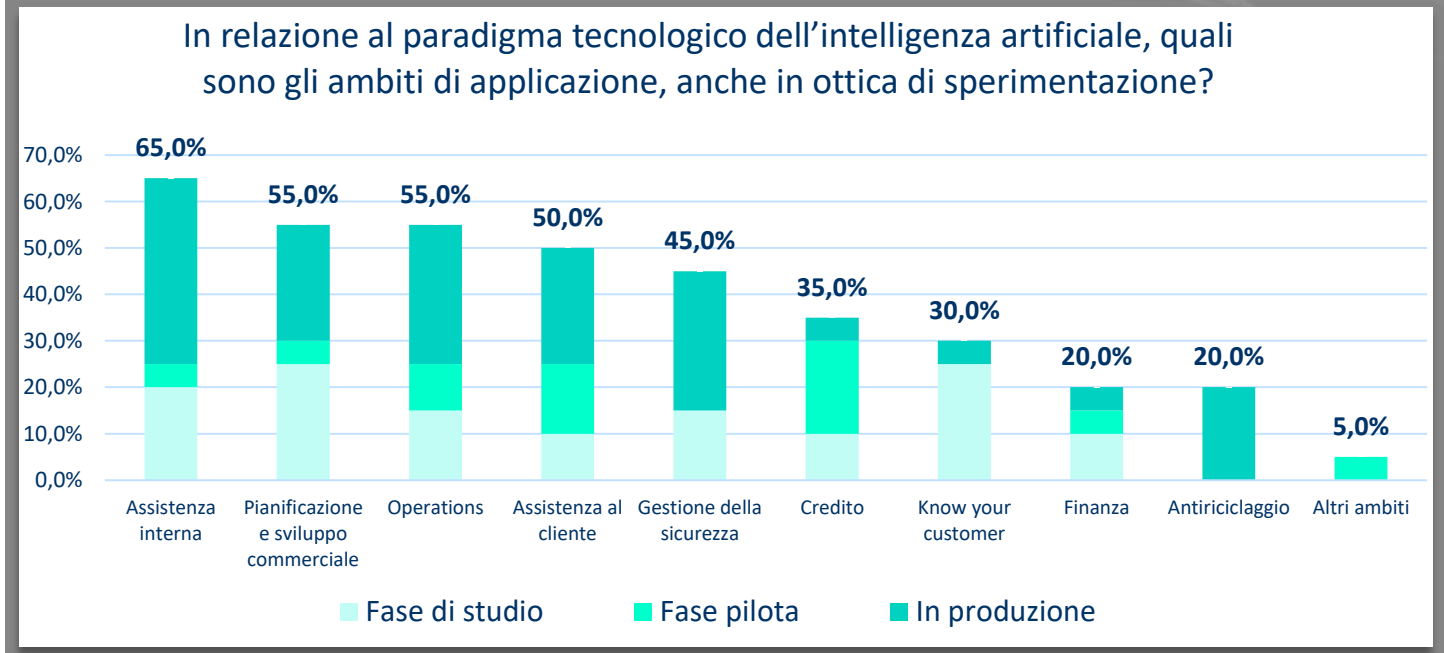
Una control room dei processi e un'assistenza proattiva

Architetture esponenziali, cloud native e sviluppo agile

Data governance service oriented e data valorization

Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

AI – oltre l'hype

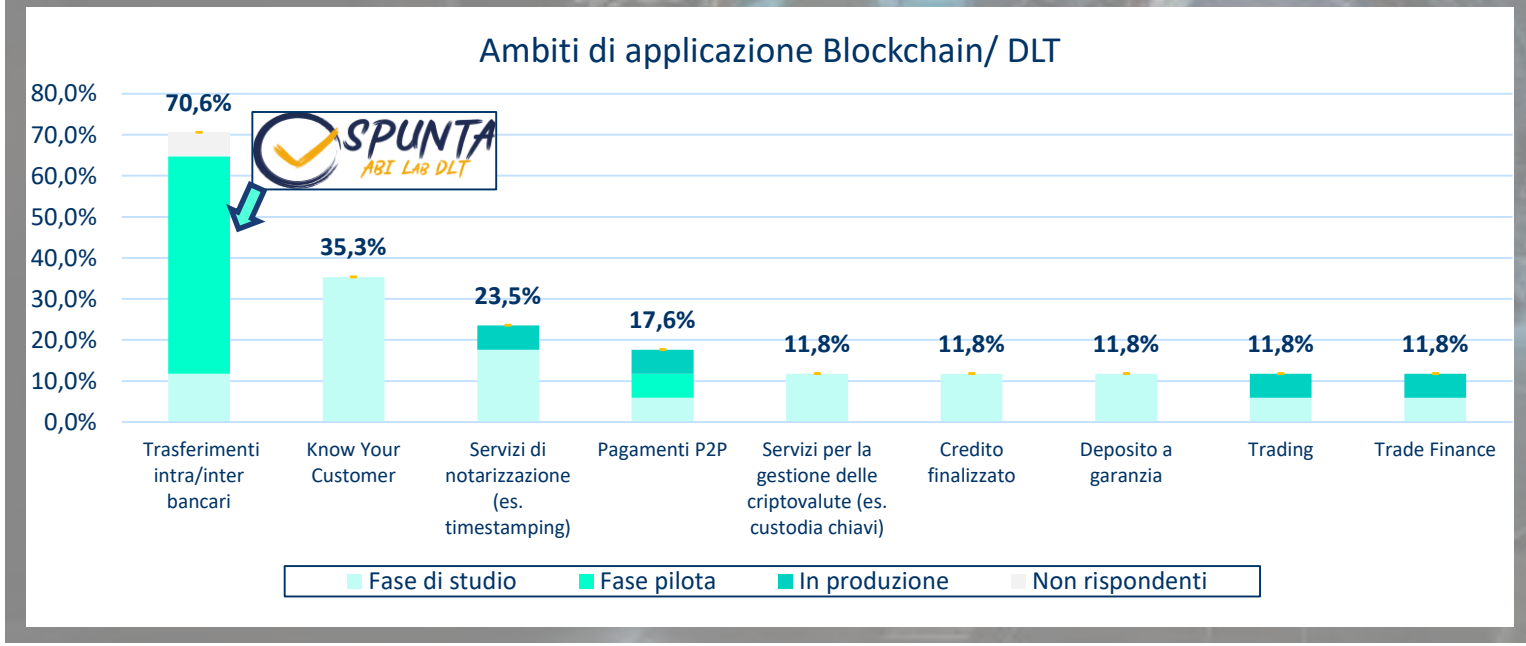


- **Esistono già diverse iniziative in produzione sia sul fronte dell'assistenza sia sul fronte del miglioramento operativo**
- **ABI Lab ha lanciato l'AI HUB, che svolge attività di ricerca e scouting di possibili sperimentazioni**

Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

Blockchain/ DLT – ...stiamo esplorando nuovi mondi

Grazie alla Spunta Banca DLT, le banche che operano in Italia possono contare su una DLT di settore per la rendicontazione dei conti reciproci. L'infrastruttura ABILabChain è stata creata con l'intento di poter ospitare anche altre applicazioni



FATTORI DI SUCCESSO

- Governance
- Infrastruttura
- Modello legale

PUNTI DI ATTENZIONE

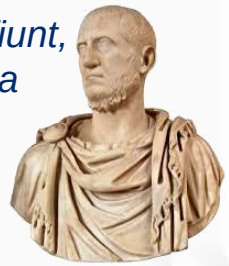
- Integrazione con i sistemi banca
- Piano di migrazione
- Way out

Fonte: ABI Lab, Scenario e trend del mercato ICT per il settore bancario, marzo 2020

Highlights: uomo e tecnologia

«Multa experiendo fiunt, quae segnibus ardua videantur»

Tacito



UN NUOVO MODELLO DI BANCA

Il profondo processo di digitalizzazione, unito all'evoluzione del contesto socio-economico, accelera la trasformazione di un **nuovo modello di banca,** orientato ad una maggiore **personalizzazione dei servizi** verso **clienti sempre più propensi all'utilizzo dei nuovi canali digitali.**

NUOVE METODOLOGIE DI LAVORO

Diverse banche cominciano ad adottare nei processi interni l'utilizzo di metodologie di carattere **Agile,** che possono trovare ampio spazio di applicazione per le attività di reingegnerizzazione e miglioramento continuo dell'operatività interna in integrazione allo **smart working** che rappresenta un modello di assoluta attualità.

CAMBIAMENTO CULTURALE

Il cambiamento culturale rappresenta uno dei maggiori punti di attenzione che ci si trova a dover gestire. Nuove logiche di lavoro, nuovi mestieri sono parte di un vero e proprio **processo sociale** in cui l'approccio e gli atteggiamenti delle **persone** rivestono un ruolo fondamentale.

Il rapporto ABI Lab sullo scenario 2020

1. Scenario e innovazione ICT nelle banche italiane
   - Le priorità ICT per il 2020
   - La configurazione del comparto ICT
   - Compliance e Risk Management
2. Aree di azione per l'innovazione
   - Fintech Innovation
     focus Bigtech
   - Digital Transformation
     focus Digital Onboarding
   - Operations & IT Evolution
   - Sustainable Banking Transition
     focus Tassonomia attività economiche ecosostenibili
   - Cyber Security
     focus Minacce cyber nel settore bancario
   - Blockchain and DLT
   - Artificial Intelligence

Il Team ABI Lab