

COSA DEVONO FARE LE BANCHE ITALIANE PER ESSERE COMPETITIVE, SECONDO ACCENTURE?

VIDEO TRANSCRIPT

L'ingresso sul mercato di nuovi player – le Fintech in primis, ma anche i cosiddetti GAFA (Google, Amazon, Facebook ed Apple) – stanno spingendo le banche ad un veloce recupero della competitività. Un nuovo percorso di crescita sostenibile sarà possibile, se le banche sapranno trasformare completamente la propria governance, smettendo di essere banche generaliste per adottare nuovi modelli di business specializzati, creando ecosistemi digitali vincenti.

Le banche leader potranno aumentare i propri ricavi fino al 30% nei prossimi 5 anni, se sapranno trovare un bilanciamento tra fisico e digitale. Una sfida particolarmente critica, specie per le banche italiane che risentono di un elevato e dispendioso numero di filiali (50 ogni 100 mila abitanti in Italia, in confronto a 15 nel Regno Unito e 40 in Germania) e che non hanno ancora sviluppato un'efficace offerta digitale per il cliente.

Per trovare un nuovo equilibrio, le competenze critiche saranno:

- La gestione dei dati, ovvero il saper trasformarsi in “data driven company” in grado di promuovere una conoscenza più approfondita del cliente e di sviluppare maggiori e più rilevanti interazioni, ovviamente nel pieno rispetto della privacy.
- La gestione dell'ecosistema e delle collaborazioni con gli altri partner, imparando a creare una nuova catena del valore digitale.
- La gestione delle persone e del lato umano della relazione dove il re-skilling delle competenze del personale e la tecnologia al servizio delle persone diventeranno fondamentali.

- La gestione della sicurezza, non più come tema IT, ma come priorità di business. Già oggi le banche subiscono in media 85 tentativi di violazione mirati all'anno, e il 34% degli italiani cita la data protection come uno dei più importanti fattori di fidelizzazione.