



# ACCENTURE FINTECH FORUM

## VIDEO TRANSCRIPT

Hey guys welcome back to the FTS Festival 2021 as a tradition we'll start day one afternoon with the Accenture Fintech Forum today themes are ESG investments digital Financial services impact and Cloud infrastructure stay with us because speakers is really amazing now let me introduce you to Massimiliano Colangelo for as welcome note an initial speech stay with us and welcome again to the Accenture Fintech Forum

Buongiorno grazie Matteo grazie a fintech stage per aver organizzato questo terzo appuntamento di Accenture fintech forum e Benvenuti a tutti coloro che si sono collegati in questo momento per seguire questo evento che reputo molto interessante vedete abbiamo un'agenda molto ricca abbiamo la testimonianza di professionisti provenienti proprio dall'industry bancaria ma anche provenienti da fintech e da aziende molto innovative oggi parleremo insieme di twin transformation e cio' della convergenza tra quella che la trasformazione digitale e l'obiettivo di conseguire degli obiettivi in ambito di sostenibilit' o meglio di ESG in senso pi' ampio possibile le testimonianze porteranno degli esempi di come l'innovazione pu' spingere alla frontiera l'industry bancaria oppure come l'applicazione della leva digitale pu' oltre a portare nuovo valore per il business anche impatti sulla sostenibilit' sull'impatto ambientale sulla inclusion in ambito finanziario approfondiremo anche alcuni aspetti pi' tecnologici in particolare gli elementi come il Cloud che accelerano questa trasformazione trasformazione che noi battezziamo con un nuovo termine parliamo di Twin transformation appunto come convergenza delle due leve la leva digitale e la leva dell'ESG queste due

leve e a questo punto mi riaggancio a una ricerca che abbiamo fatto a livello Global appaiono molte volte nei pitch degli amministratori delegati e abbiamo recentemente fatto una survey coinvolgendo 1300 amministratori delegati intorno a tutto i paesi europei e sono amministratori delegati che rappresentano non solo l'industry bancaria ma tutto il settore industriale e finanziario abbiamo chiesto quali delle leve loro vedono come chiave per conservare la competitivita' nel breve periodo e anche per raggiungere capacita' di differenziazione nel medio lungo periodo vediamo che la leva tecnologica e la leva della sostenibilit' compaiono sempre tra le top tre peculiare un po' le risposte che provengono dai ceo italiani che segnalano la sostenibilit' sempre al top come priorit' nel breve periodo mentre nel medio lungo periodo sembrano essere pi' focalizzati su ri-posizionamento di prodotti servizi esperienze ma dal mio punto di vista questa opinione potrebbe non essere in contraddizione in contrapposizione con una differenziazione che volge anche verso la creazione di nuovi servizi in ambito ESG abbiamo anche visto le earning calls di queste 1300 aziende cercando di capire quante volte la parola digital transformation tecnologia e sostenibilit' ricorrono durante i loro diciamo durante i loro pitch e vediamo come mentre all'inizio la trasformazione tecnologica venisse additata un po' sia come driver dei risultati ottenuti sia della strategia futura piano piano anche tutti i temi di sostenibilit' ricorrono sempre pi' frequentemente adesso sostanzialmente se facciamo una foto in questo momento circa il 50% delle aziende parlano di tecnologia e



sostenibilit  come driver principali per la differenziazione la cosa peculiare che soltanto il 5% ne parlano come leve da utilizzare in modo congiunto quindi la nostra teoria della Twin transformation presente ma in qualche modo il mercato deve essere ancora educato interessante anche ampliando un po' l'ambito della ricerca vedere quali sono i driver che spingono le aziende a intraprendere delle strategie sostenibili vediamo che l'Europa spinta pi  da elementi di pressione ambientali e sociali e piuttosto che di compliance mentre per esempio la Asia Pacific anche molto guidata da quella che la domanda dei consumatori quindi sembra che in qualche modo in Europa ancora il management persegua delle strategie sostenibili pi  per motivi di pressione ambientale e sociale piuttosto che perch  intravede effettivamente con queste iniziative anche la possibilit  di far crescere il business in qualche modo vediamo un mercato che sta maturando l'Europa probabilmente un pochino indietro rispetto al resto del mondo serve un attore che faccia un po' da catalizzatore deve avere delle caratteristiche deve essere al centro del sistema deve riuscire a trovare diciamo delle logiche delle strategie convergenti che mettano insieme e facciano collaborare pubblico e privato grande impresa e piccola impresa e questo dal nostro punto di vista pu  essere effettivamente l'industry e bancaria e quindi anche la banca in qualche modo deve sposare la twin transformation per questo che noi parliamo di Twin bank chiaro che una trasformazione in ottica Twin coinvolge tutti gli ambiti del modello operativo e di business e bancario e in particolare abbiamo provato a schematizzare in questo framework da 5 macro componenti tutte le capabilities che una banca deve sviluppare per diventare quindi una Twin bank le scorreremo molto velocemente vedremo che alcuni elementi di queste capability sono rivolte alla trasformazione verso l'interno quindi del modello operativo altre invece un po' del go to market di come la banca in grado di sostenere la trasformazione ma ad aiutare anche i propri clienti a trasformarsi in una logica Twin speriamo step by step queste 5 capability la prima capability il tema Federation of business le banche non possono essere generaliste

devono sempre di pi  specializzarsi per modelli di business e per servizi per fare questo bisogna utilizzare la leva digitale e un esempio per esempio la messa a disposizione di servizi che prima erano appannaggio soltanto di segmenti e ad alto valore quale l'affluente line network e individual adesso disponibili anche per segmenti con diciamo delle esigenze meno sofisticate come per esempio il segmento mass market sto parlando di tutti quelli che possono essere degli strumenti di wealth advisory che per esempio per questo segmento pu  essere messo a disposizione attraverso canali digitali attraverso canali self service questo naturalmente amplia le capacit  di business per la banca ma naturalmente ha anche un impatto in termini di Financial inclusion nei confronti di segmenti che invece non potevano godere di questi servizi un altro esempio la specializzazione su tutto il segmento dello Small Medium Enterprise un segmento diciamo forse meno coccolato dall'industry bancaria in questi anni per motivi di rischiosit  e anche di difficolt  nel raggiungere fisicamente questi clienti naturalmente i canali digitali ci danno la possibilit  di gestirli in modo appropriato di mettere a disposizione una serie di servizi col giusto controllo del rischio di credito ma soprattutto dalla possibilit  alla banca di aiutare lo Small Medium Enterprise nel percorso per la loro verso la loro Twin transformation questo il segmento probabilmente caratterizzato dal maggior gap in termini di competenze capability digitali seconda componente scientific company la banca deve essere deve diventare essa stessa una fintech un po' provocatorio per diciamo molti dei player bancari hanno capito che le fintech e le start up non sono necessariamente dei competitor ma sono invece degli dei validi alleati per velocizzare per colmare quel gap di skill e di capability in ambito digitale adesso con il tema della sostenibilit  al centro diciamo della trasformazione dell'evoluzione dell'industry questo ancora pi  vero scientific company vuol dire cura del dato



presidio degli algoritmi pensate a come sia necessario sofisticare per esempio algoritmi che riescono a simulare eventi avversi come la pandemia che abbiamo vissuto oppure quanto è complicato per esempio creare un algoritmo che possa valutare non solo il rischio e il merito creditizio di una controparte ma anche se ha valore finanziare un progetto che vuole essere magari votato a ridurre l'impatto ambientale oppure ad aumentare l'inclusion finanziaria quindi un'evoluzione in ambito veramente scientifico che molto probabilmente le banche riusciranno a colmare intanto lavorando in termini di assunzioni di nuovi profili cosiddetti stem ma anche avvalendosi naturalmente della collaborazione e di fintech la terza componente l'emotional experience la banca deve appunto fornire deve offrire un'esperienza emozionale alle persone per persone intendo sia i clienti sia le persone che lavorano nella banca quindi gli impiegati cominciamo dal cliente abbiamo abituato prima della pandemia gradualmente il cliente a interagire con diversi touch point attraverso i canali digitali la pandemia chiaramente ha accelerato questo fenomeno e quindi si è diffuso come interazione direi principale adesso dobbiamo fare uno step in più dobbiamo rendere naturalmente anche tutte le capability che sono dietro al front end e quindi il back Office e le applicazioni in grado di non creare dei punti di caduta nell'esperienza del cliente che interagisce in modo digitale e che sempre di più in futuro vuole una relazione Real Time col cliente per avere questa relazione Real Time ancora una volta la banca dovrà collaborare dovrà collaborare per studiare e interpretare online i dati i comportamenti le preferenze e l'indole del cliente dicevamo che l'emotional experience riguarda anche gli impiegati impiegati che negli ultimi mesi sono stati abituati a lavorare in remoto quindi hanno virtualizzato le proprie attività adesso lo step sarà passare dal remote allo smart working quindi in una modalità industrializzata con i tool giusti con tutti i supporti tecnologici che aiuteranno l'impiegato a prendere delle decisioni piuttosto che a dedicarsi ad attività più a valore aggiunto e a disinteressarsi invece

di quelle che possono essere banalmente gestite attraverso l'automazione e l'intelligenza artificiale ancora l'extended ecosystem abbiamo parlato varie volte no di apertura di collaborazione è chiaro che la banca per definizione quindi deve lavorare sul proprio modello operativo per ospitare per aprirsi alle capability di terzi capability di partner che possono essere altri player fuori magari dall'ambito finanziario oppure appunto delle fintech che possono fornire delle competenze verticali da inserire nel modello operativo della banca stessa quando parlo di extended ecosystem mi riferisco ad alleanze che possono riguardare la parte distributiva quindi al fatto di fare bundling di prodotti e servizi piuttosto che provare a virtualizzare componenti della macchina operativa e della macchina tecnologica per portarle sul Cloud entrambi questi casi sia le alleanze sul front end il ricorso ai canali digitali piuttosto che il ricorso al Cloud porta come vantaggi non solo una riduzione di costo non solo una velocità di go to market maggiore ma anche un impatto positivo sull'ambiente ultimo ma forse la più importante che riassume un po' tutte le caratteristiche della twin bank la Bank come purpose actor la banca si dice da tempo deve andare al di là della transazione della vendita del singolo servizio bancario e del singolo servizio finanziario deve cercare di cogliere quello che è in modo allargato il bisogno del cliente che sia retail o che sia un corporate e accompagnarlo in questo progetto è arrivato il momento della verità tra l'altro la situazione che stiamo vivendo anche come se il PNRR che mettete a disposizione tanti investimenti e forse un'occasione unica per il sistema bancario che può diventare un po' la cinghia di trasmissione tra questi provvedimenti governativi e poi la capacità di scaricare a terra di realizzare questi progetti di dare accesso ai finanziamenti che arrivano dall'Europa ai propri clienti e accompagnarli anche nella realizzazione progettuale questa è il nostro concetto di Twin Bank vedete che per ognuna di queste



componenti come abbiamo detto la banca deve creare alleanze creare cooperazione con player specializzati perché una cosa molto importante è riuscire ad innovare riducendo i costi dell'innovazione e anche i rischi dell'innovazione ma soprattutto aumentando la velocità questi sono soltanto alcuni esempi per ogni capability che abbiamo descritto insieme di ambiti in cui per esempio la banca può fare delle alleanze con delle fintech il cammino è lungo e tortuoso ne siamo coscienti e come al solito quando c'è una complessità da gestire bisogna affrontarla per wave successive una prima wave sicuramente dovrà mirare a creare quella piattaforma quel modello operativo aperto che possa poi ospitare e abilitare la collaborazione con fintech e partner esterni sicuramente un primo ambito da sviluppare su questa piattaforma aperta è un'infrastruttura che è aperta verso il Cloud e che è aperta verso l'utilizzo di big data e data analytics la seconda wave dovrà innestare quelle competenze fintech o sviluppate eventualmente anche internamente che portano un'innovazione diciamo adiacente a quello che è un po' il core business del bancario e poi un'ultima wave in cui la banca potrà spingersi oltre quelle che sono un po' i confini dell'industry provando a giocare un ruolo da protagonista in un ecosistema proprio in un'ottica di purpose cioè in un'ottica di creazione di valore e di rispondere a un'esigenza più ampia rispetto a quella di puro need finanziario questo naturalmente ha un impatto come abbiamo detto per i clienti ha un impatto dal nostro punto di vista per tutto il sistema ha un impatto positivo anche un po' per l'equity story dell'industry bancaria che dal nostro punto di vista potrebbe addirittura vedere raddoppiare per esempio alcuni indicatori come il price to book value rispetto a una traiettoria di evoluzione puramente inerziale

Bene a questo punto mi fa piacere introdurre Costa Peric rappresentante Financial services con grande focus sull'inclusion finanziaria della Fondazione Bill & Melinda Gates

Good day yes be ready to drop everything and get involved with digital public goods let me explain why lets start with this what does this can of tomatoes paste has to do with digital

public goods I'll show you that digital public Goods are simple to understand useful and an ingredient to many sustainable development goals in the same way that tomato paste is an ingredient to many delicious dishes but more on that later first let's talk about what are digital public goods digital public goods are software data sets artificial intelligence models standards for content that are free and contribute to sustainable National and International digital development today we will talk about what particular kind which are open source software digital public goods an open source software is built by a community of people and Organizations aligned with a common mission because it is free and open anyone can adapt it to their needs and use it and deploy it for their purpose the modification made the New functions and corrections get to the open source software as it deployment go benefiting the entire community an open source becomes a digital public good when it serves to build digital platforms sustaining National and International digital development that digital infrastructure that is used by every citizen on the Planet or will be we will talk more about this and look at the examples in the second but let's come back to our can of tomato paste first of all it is concentrated made of a lot of tomatoes similarly an open source digital public good is a concentrate of knowledge design Architecture and skill it allows new commerce to the community to benefit from all these fast experiences without having to lose time to re-invent all these wheels it allows new discovers to leapfrog by learning from the pioneers and benefiting from the latest progress think and consider how a lonely journey country could benefit from Access to an open digital public good to leapfrog the communications banking system medical systems schooling Systems what else about tomato paste it is an ingredient a chef will make it part of countless and delicious meals for the people he knows similarly an open source digital public good is an ingredient not the solution it contributes to a





digital platform but the platform is to be deployed according to local National or International needs and practices it doesn't impose how it should be used it is up to the people the chefs using it to decide a final word before we move on to these examples I promise with the can of tomato paste you can look at the label to understand what's inside you can open it taste before using it similarly an open source digital public good is open to tests and examination it doesn't cost anything to test it before adopting it a coder can read the code understand what it does before using it or changing it in this World of increasing cyber threats open source public goods are totally transparent so that people can rest sure that there are no hidden things Inside all right enough about tomato paste let's look at the examples and why digital public goods are important in the current World of pandemics refugees populations and digital economies the first example I want to mention today is called Mojaloop Monjaloop is an open source public good that enables the creation of Real Time inter-operable payment platforms that connect payment and bend providers on a National scale or between countries once connect to such a platform a person becomes part of the country's economy they can receive digital leader salary they can Save they can send money to friends and family all safely and cheaply from the removal form Tanzania is using Mojaloop for financial inclusion of their citizens that it's help the other example I want to mention is Disco Mosip Mosip is an open source public good which people ca use to build national digital identity platforms this platforms are inclusive because they can reach and enroll people using biometrics social fingerprints easily securely and rapidly once obtained these digital identity will enable people to Access government Medical payment and other Services of the countries where they living Mosip is being used in the Philippines and has already helped enroll tens of millions of people to a digital identity ok let's now turn our attention to why digital public goods are important in the particular Times we're living we all know the pandemic has drastic consequences on our lives and the economies of the countries we're living what you mean is not the following those of us who are

most vulnerable had been hit the hardest and will be likely the slowest to recover an additional 31 million people around the World have been pushing to Extreme poverty as a result of Covid-19 although men are 70% more like to die from Covid-19 women continue to be this proportionally affected by the economic and social impacts of the pandemic this year women's employment globally is expected to remain 13 million jobs below the 2019 level as a consequence many governments especially low medium income countries have urgently set up programmes to deliver financial assistance to those impacted to deliver this people have to be reachable and connected to some form of financial account otherwise they will need to travel to get cash costly and risky unfortunately the great majority of them will be in this exact situation having to walk and walk and walk to get the precious cash for the government in sending them countries that have a digital payment infrastructure or better equipped to respond this is where an open source digital public good can help enable countries to deploy rapidly payment and identity platforms to connect and deliver assistance to those in need they benefit from the concentrate of skills expertise resilience and safety of other countries without having to reinvented themselves but in fact there isn't much broader problem to be solved prior to the pandemic they were 1.7 billion people who are unbanked who have no access to any financial system or account and deal only with cash they usually can provide the identity data required to open account financially including these people into their countries economy can prove beneficial for them and help them breed healthier and more productive lives get out of poverty but the economies of the countries they live in will benefit as well from this massive new number of potential small business owners merchants farmers borrowers consumers McKinsey has calculated that widespread use of digital finance could boost annual GDP of all emerging economies by \$3.7 trillion by 2025 a 6% increase versus a business



as usual scenario again to achieve this it will be necessary to reach this population where they live far from any financial service access point digital technology is the key using the mobile phones they have and enabling them to access digital wallets which in turn will enable them to transact without the need to walk with cash governments central banks banks operators fintechs in many countries are realising the need to deploy national sovereign digital payment and identity platforms to reach all of their citizens an open source digital public goods will enable them to do so convinced yet want to get involved that's great because I need you many companies organisations and philanthropists are sharing the belief that digital public goods are a key component of achieving the sustainable development goals but today I want to talk to you as a person if you want to help the poorest live productive lives and don't know where to start learning about and getting involved with digital public goods is a great start to achieve massive impact Mojaloop and Mosip are great examples if you're a passionate about payments finance and digital identity here are ways to get going if you are a developer get into the community and contribute code if you are a student or a researcher your contribution in researching or enhancing the impact of digital public goods will be precious if you are skilled in platform deployment cyber security and software resilience you are badly needed my friend If you manage large projects you are badly needed my friend if you are a software architect or system integrator the community is looking for you if you're a philanthropist your donation would make a huge impact through digital public goods I hope you know to understand that digital public goods are simple useful and an ingredient to manage sustainable development goals here we are today I'm convinced digital public goods are part of the honey sauce from this pandemic and create a path for empowerment enabling and enabling everyone to live productive lives join me on the staff come as you are I will see you there thank you very much for listening

let's go with the first theme of this Accenture Fintech Forum a new sustainable way we'll talk about ESG and sustainability with Eric Kruse

from Ericsson and later on I will be on a conversation with Carlo Piana general manager for a Crédit Agricole Friuladria ladies and gentlemen a new sustainable way

thank you my dear for your introduction I am really honoured to be here and I hope my presentation will make sense so I called this presentation distributed digital disruption and just few know on myself you know who is talking and my name is Eric Kruse I have a background in social science and I have non finished PhD studies I worked for Electrolux for awhile and then I have spent my last 20 plus years at Ericsson I was a senior expert in consumer behaviour that is how I started and then I created this vision about the network society that was Ericsson's future mission on how information and communication technology will affect this time at business assets in the videos I'm giving advice for different governments I am a startup advisor I teach at Imperial College etc and also I advise you on artificial intelligence so one important note is that my background is not technology but I work for a technology company and what I have been trying to focus on is understanding not technology but focus much more on what are the consequences of technology and what are the new possibilities that is enabled by technology in the last couple of years I've been focusing a lot on how technology is changing business logics industry logics but also offered possibilities to actually solve some of the big problems that this time is facing so it's a good thing because I can ask naive questions to my colleagues that are technologists and experts in technology and I can see things that they don't see and they see things that I don't see I think that is quite a good combination of professionals and skill sets what I have seen and I know that you have been affected in the financial industry but more or less holding industries or facing the same challenge we're moving from a centralised system to a distributed system in between we will have decentralised systems and as you can see it on the financial sector you can see it in



utility square more and more energy production is becoming distributed and decentralised which I see it on AI and cloud where we have gone from a centralised model to a decentralized model now I'm working with startups or focusing on artificial intelligence that are distributed to the nodes in the society so we can put the AI on sensors and we can put other capabilities phone sensors directly and not having the centralised system and I think most industries really go through this transition in a major way and we need to be prepared for it we need to understand what is the impact on the current business but usually when I move towards a c-level people I give them the advice never ask will it happen at all instead you should ask how it will happen who is going to be affected when it happens and the most important question what should we as a company or should we as individuals or should we as a country do when that happens because what we are doing is thanks to the exponential growth and development in technology we are moving from A to O today we have an infrastructure and the mobile revolution the app revolution so we are having more and more social networks the cloud that I talked about broadband and lots of drives could emerging tech we are sooner thanks to 5G IoT and other technologies moving into what I call an info-structure where we will have pervasive data access it will be data generated everywhere and it will be accessed anywhere you are also we will have much more automated business execution machines will take business decisions by themselves without any human interaction we will have artificial intelligence and machine learning at the edge on sensors on devices and of course blockchain will be imminent everywhere internet of things is warning alien technology where we will see things communicate and have AI inside and do decisions by themselves that we have not thought about and thanks to that also we'll see new convergences to telecom between IT media and telecommunications tomorrow we'll see radical new convergence that's where new players are converging with all the industries creating new types of logics and of course talking about mobile money talking about the mobile revolution that we talk about how many

users we have but it's not the number of Connections that are more important it's the amount of data that is produced and also more important they want actions that can withdraw and make thanks to the inside that or given by the data that we can analyse both automatically or manually so everyone is talking about digital transformation but I think we are moving into a paradigm of datafication instead where they have becomes important thing an inside creation it's not about digital we have been digitising our society for 20-25 years now it's datafication that is the most important thing and we need to have skills and we need to be prepared that we will have data that we can join insights from and make new actions that was not possible earlier I said it before information technology is growing exponentially and it's developing exponentially one programme that I face many companies face is that the future or intuition about the future is not exponential it's linear so we draw the wrong conclusions from how technology will affect us and most China possibilities and what kind of disruption that we will face in the near time we need to both educate ourselves as well as using our imagination to see what could be possible and I'm working with Internet of things I see it in four faces Internet of Things 1.0 was more or less machine to machine one device talk to a server and we were happy with that 2.0 we were looking for a horizontal use cases that could be deployed among different industries and getting stale on the IT year solutions and now we see a mogis where 3.0 is starting to show its shapes with the connectivity and artificial intelligence with the digital twins getting predictive maintenance in the industry 4.0 related scenarios what I'm working to get with some cutting edge store apps is bringing connectivity with the artificial intelligence and financial models and sustainability models out on the edge getting real time data on business models economic impact sustainability impact or environmental impact directly from the device



that is used we called that internet of things 4.0 so what we are doing is getting a cyber physical model on the edge the device or sensors pushing out the financial models so you can actually create new types of business models because you know what is the wear and tear amount how is it used and you can predict and you can calculate what will be the economic impact and also at the same time I'm working on cyber physical model sustainability models with the university in Portugal where we bring artificial intelligence and sustainability models into the device so we can in real time see for example the colour of a carbon footprint we can do dynamic pricing based on the carbon footprint pretend improve efficiency how the device the core the sensor is used to get less impact on the environment so the environmental report will not be greenwashing and it always be based on the actual usage all devices such the business model will not be based on some average user will be based on the reuses are how is using the machine the forklift the court and then we can calculate the leasing contract in a way that has not been possible to earlier and this creates new types of opportunities where we can get both data as well as new models that changes behaviour among yeah individuals and prices as well as this I hope so summing up I think we are facing total disruption of all systems because now Internet of Things and education is changing everything and it may sound like it attitude but it is actually changing everything it changes how we do things because now we can get paper on our usage stuff you couldn't get the earlier it will change what we produce and how we produce it because now we can get the data on the environmental impact of how we or handling our production it will change dramatically the business models or however prices charge for their stuff as well as how the individual or the user is willing to pay for things it will sooner or later transform industrial structures and I think I talked about utility sector the financial sector transport sector it will change all industry structures because new players startups IP companies Ivy companies yeah companies will go in with and you logic can change the way the structure of the industry looks like sooner or

later it will change the laws and regulations because I think politicians and regulators need to find what are the possibilities of technology and how can I use it in the best way to innovate but also the same than the Planet summing up what is the biggest risk with awareness I think it's for the financial sector is saved returnable investment but for me or I stands for risk of ignorance I think we are and in that face that we need to be careful most ignore our planet and what is our different definition of humanity cause sometimes very often among ordinary people probably scarce ignore road chickens development scarce established companies but we need to take this chance to actually save this planet and also use technologies for what how we define what is being a human and how we can utilise technology not only by replacing people with machines but to support them and empower them to make better decisions thank you so much for listening I hope it makes sense

Ciao Carlo piacere di ritrovarti di essere grazie di essere qui con noi come ho detto nell'introduzione direttore generale di Friuladria che fa parte di Crédit Agricole e Carlo magari cominciamo con due minuti di percorso noi ci conosciamo da tanto tempo sei stato ligure quattro anche come come me per un per un certo numero di anni come ci siamo conosciuti e dici due parole su di te si sono piemontese ma diciamo ormai da un po di tempo Pellegrino soprattutto In Italia comunque dopo gli studi ho fatto la mia carriera bancaria soprattutto all'interno del gruppo per gli agricoltori sono stato posso avere il credito per il gruppo a Parigi e per farla corta dal 2015 direttore generale di carispezia dove ci siamo incrociati e dal 2018 direttore generale di frullare e nell'ambito del gruppo mi occupo dei temi in particolare di innovazione e sostenibilità allora un grande appassionato di di open innovation come eri Presentazione della tecnologia si sta muovendo verso il supporto di un mondo che deve essere sostenibile e gli investimenti ne fanno ne fanno



parte lo credo ma se sei tu l'esperto per cui spero tu come dire appoggerai questa tesi che il Channel cioè capire non come i grandi billion dollars fund andranno a investire su questi temi ma come raggiungere e sensibilizzare secondo me la la mentalità e il diciamo è l'approccio anche per i piccoli risparmiatori quelli che gli inglesi chiamano i mass affluent giusto non c'è dubbio infatti lo vediamo anche da diversi anni che c'è oltre a un'attenzione da parte dei file manager su questi temi anche un'enorme opera di a fatturazione e la sensibilità è cresciuta tantissimo e anche di più di quello che noi abbiamo questo noi diciamo over 50 abbiamo percepito i nostri giovani hanno bene in mente questo tema e però è vero che gli investimenti sono ancora decisi nella maggior parte delle dei casi da persone che hanno la mia età e quindi ecco c'è diciamo è un'opera di di di di di di evangelizzazione anche parte degli attori economici per poter poi attrarre capitali per fortuna alla prova dei fatti lo sappiamo anche il ritorno in su sugli investimenti sono stati e c'è la previsione che siano un po più in futuro certamente interessanti ora peraltro anche soprattutto durante la durante la pandemia chi ha investito in ESG dei miei balena GE diciamo in questo tipo diciamo in questa area di di investimenti ha visto dei ritorni incredibili negli ultimi degli ultimi 24 mesi ovviamente un po anche appoggiati dalla dalla speculazione dalla e dalla calura no fammi dire più che dalla paura da una sorta di di di rifugio e dire cavolo però se il mondo può cambiare così rapidamente in in così poco tempo potrebbe la stessa cosa potrebbe succedere anche in altre in altre aree no qui da cui l'importanza di educare no gli investitori a fare in modo che queste decisioni non siano un po fammi dire derivate da dagli eventi ma più una scelta consapevole no e che cosa che cosa deve fare che non sta facendo ancora il mondo il mondo bancario e dove sono le lacune più importanti secondo te a livello di diciamo segmento di clientela livello di mercato a livello di conoscenza io penso che in realtà è partito il movimento anche prima della pandemia ormai possiamo dire che una decina d'anni che si parla di questi temi in modo più quotidiano ordinario e diciamo che il rischio del primo cosiddetto greenwashing cioè di di

pitturare di verde e di dire insieme alla nostra attività quotidiana sto parlando di banche di fondi di investimento aggiungiamo anche il tema della sostenibilità Così siamo buoni cittadini del mondo e abbiamo un'offerta anche cosiddetta esg ecco questo è ormai riconosciuto come errore da evitare l'errore più grande eh però oppure ho visto delle cronache recenti non è ancora finito questo questo approccio cioè è un tema che va messo al centro della propria azione quotidiana anziché dire che i nostri vede alcuni tipi di investimenti sono gli es g compliant un misurare misurare l'impatto delle misure che si che si prendono in tutti gli ambiti della nostra attività a partire dalla mappatura dei rischi ambientali e climatici com'è bello gestiti la l'introduzione di questi criteri della concessione del credito nella catena di fornitura ripeti quindi del fornitore dell'azienda quindi impronta carbonio qui sopra misurata e negli acquisti quindi sostenibili nella Corte del governance e poi soprattutto nella parte di di risorse umane quindi come riesco al nostro interno a creare il volano che poi si riflette solo sui piedi facciamo uno spaccato italiano visto che ho un mercato che conosci e che conosci benissimo e peraltro uno staccato italiano nei panni di del del di direttore generale di una di una banca molto vicina no ai ai risparmiatori e anche familiare a questi mitici massa affluent che tutti vogliono che tutti vogliono raggiungere e c'è un ruolo però ovviamente anche parte di un grande di un grande gruppo no come si differenzia il lavoro di o secondo te come si dovrebbe differenziare il lavoro di un gruppo internazionale grande con mezzi ovviamente di cioè di un certo tipo il Visa via un fan delle delle banche più vicine no al al territorio e alla e alla gente eh eh fammi dire al al tessuto economico vero no che dire tipicamente il profilo di di friuladria volentieri Matteo lo lo faccio partendo da degli esempi allora al nostro interno anche abbiamo un tema di avere un piano condiviso e perché bisogna appropriarsi di questi temi io ho la fortuna infiorate di avere una presidente che su questi temi è una personalità molto influente che il mio

insegna questo tema e universita.ca Foscari è stata la prima donna presidente In Italia quindi anche nella nostra governance abbiamo avuto il vantaggio di avere una personalità di questo tipo e uno del un esempio banale forse ma insomma il libro che ha scritto lei azienda sostenibile abbiamo donato a tutti i nostri dirigenti per parlare la stessa lingua perché può sembrare scontato ma non lo è di capire che sostenibilità non fa rima con semplicemente responsabilità sociale dell'impresa e tanto meno con la parte sociale che Alle radici fondative dell'azienda che ricordo che credit agricole è riconosciuta come la banca verde e quindi per noi è come dire genetico l'approccio alla sostenibilità però quello che ci tengo a dire che ormai l'abbiamo capito bene che occorre essere buoni cittadini del mondo buone imprese del mondo rispettoso dell'ambiente il Challenge e come faccio il passaggio da questo questo approccio questa postura di di rispettare gli stakeholders e non soltanto azionisti a farne oggetto di sostenibilità per la vita dell'impresa per la vita della dell'azienda per la vita del territorio quindi come fare business in definitiva e l'altro esempio che ci tengo a citarti e tu lo sai noi siamo abbiamo creato il sistema dei Village il villaggio sono degli acceleratori di impresa e tu certo ce l'ho ritenuto un po' anche a insegnare 10 anni fa come si muoveva l'ecosistema dell'innovazione lo ricordo eravamo a Spezia allora ecco adesso se ce ne sono 39 ma il prossimo che ci stiamo aprendo inizio del prossimo anno a Padova sul Village Triveneto sarà basato proprio su sei del 17 obiettivi della Coppa 21 sulla sostenibilità e di cosa facciamo da una parte avremo un partner corpo e che cercano di fare business su l'acqua sulle energie rinnovabili su la salute benessere su appunto i temi e che ci guidano per arrivare a come dire migliorare il diciamo il la tendenza climatica all'aumento della temperatura e cioè sociale EE dall'altra parte ci sarà la questione delle startup che aiutano questi corpi che da Triveneto a fare innovazione su questi temi il cosiddetto ambito della sostenibilità ecco il nostro gruppo è in mezzo e ha favorisce il match di queste dure realtà appunto nel dove nel Village e lo fa insieme all'università all'incubatore dell'università alla Confindustria e

quindi alla Camera di Commercio al territorio di padulo ecco sono due esempi concreti lo credo per come noi intendiamo affrontare questo tema e lo facciamo vada bene con lo slogan di collaborare per inviare cioè perché penso che dobbiamo metterci insieme proprio come sistema bancario senza avere come dire delle barriere a sviluppare progetti comuni tant'è vero che lo firmiamo normalmente degli accordi di collaborazione anche con altre quattro banche questo è una transizione bellissima e tra l'altro con il con le Village ci conosciamo anche quest'anno perché l'ultimo degli eventi del del Festival serale viaggio di Milano e magari magari in un prossimo verremo a Padova tanto il Village del film tech stage e il Festival ha per vocazione quello di essere multi multi location EE multipli anche anche a volte e dicevo tradizione bellissima su l'ultima domanda all'ultimo tema di conversazione questo sposa yes giorno per innovation chiaramente perché il fatto di riunire l'ecosistema di fare probabilmente delle via Challenge es su 1/1 tema sul tema definito va come dire va sposare queste due queste due realtà ed è bellissimo il fatto che sia una banca no a fare ad essere i driver di questa di questa conversazione vero però non c'è dubbio alla fine Sai noi cerchiamo di di sviluppare un discorso di territorio perché siamo banche del territorio c'è un'enorme talento in questi territori e sono queste startup tu lo sai bene soggetti che non si finanziano a debito ma che cercano capitali e noi in questi la spassiamo mettere a disposizione da un lato diciamo l'offerta perché i grandi corpo it anno a tutti e esigenze di questo tipo bene o male eh e dall'altra parte hanno bisogno di capitali e noi siamo i primi gestori in Europa di risparmio con amundi che tra l'altro ha sto perseguendo l'obiettivo di avere il 100% dei suoi fondi investiti 10 e quindi ecco è un'esigenza in primis nostra di ricreare l'uno su imprenditoriale sui quali talenti del territorio per poi fare in definitiva anche noi il nostro mestiere di banca ma facendoci un po ibridare no da queste da quest'estate che e non dimentichiamo che



l'industry bancaria è quella che forse più di tutte aveva bisogno di e essere sensibilizzata su questi temi e un'industry per sua natura adattiva piuttosto che innovante nella storia e quindi ecco è uno strumento per il territorio che serve anche a noi per rapidamente metterci al passo su su queste su queste chiamate Carlo grazie credo sia fantastico che sia un che sia un dirigente di banca a parlare di contaminazione quando 10 anni fa erano di stata per e gli imprenditori a farlo questo vuol dire veramente che io dovrebbero esserci molti più molte più persone illuminate no come te da questa da questa contaminazione e che la portano diciamo portandola dentro dentro la propria realtà imprenditoriale Matteo se se se ho ancora un secondo volevo solo dirti che sono sono più di quanto si pensa anche nel nostro ambito la cosa non banale e introiettare la scusa il brutto verbo e integrarla con una piattaforma quella bancaria che nasce come piattaforma chiusa questa è una sfida organizzativa per tutti Carlo Piana grazie grazie di essere stato con noi grazie a te arrivederci

the second theme of this afternoon we call it impact for a positive change we will start with Ameya Upadhyay Financial investor for Flourish Ventures and former colleague and friend from my time and media network followed by a panel moderated by my partner in FTSGroup Francesca Aliverti ladies and gentlemen impact for a positive change

As you know impact investing is an integral part of my job in the past five years so not just for this reason but also because in this broad array of seems ESG sustainability impact investing plays a super important role and the person I would love to get into this conversation with me about impact is a formal colleague super dear friend Ameya Upadhyay investor director for Africa at Flourish Ventures formerly known as Omidyar Ameya welcome welcome to Fintech Stage Festival and thank you for being with us today thanks for having me I may start by you know sort of not many people know Flourish and you know from my time at Omidyar not many people know Omedyar so why don't you start by a little bit the inception of Flourish starting from

Omidyar the overall sort of mission of the of the company and we will dive into our own definition of the impact investment absolutely I'm very happy thanks for having invited me Matteo it's good to chat with you let me start by Flourish and then I'll talk about how impact investment works so Flourish is I like to call it a venture capital fund with a purpose and the purpose is the financial health of individuals families and small businesses and we can talk about financial health before financial inclusion during this interesting conversation we have answer that that's what we want to do and how we do it is not investing behind entrepreneurs or trying to do difficult things in emerging markets for the first time we're trying to create companies that follow this goal of financial health so in pursuing this mission I've been invested behind more than 70 companies we have 5 million dollars of assets management and a team of about 20 people and we invest in the US Latin America Africa India and South East Asia so that is the set up of Flourish that's the mission of Flourish the previous organization as you said was called Omidyar Network and the reason we called it Omidyar Network is because all the capital comes from the individual founder whose name is Omidyar he saw the power of what a technology platform could do right because even though in the inception E-bay was a place to for me to find you know a bike that I want to use but soon 2 million people are making money by the selling on E-bay so this idea of a Technology platform could create opportunities for people do under income was the genesis of this entire fund so Omidyar Network is an umbrella organization started in 2004 we invested across many different sectors education Health care Financial inclusion after we became a very large organization with over a billion dollars of asset management we felt that a more major team could spine out and focus more on how they work and so the education I spine out so that's the brief history what I found fascinating and you touched it with your hand is the fact that Flourish Ventures is the really



exemplification on how impact investing and sustainability meaning revenue like making profit for good this is what I was looking for can be combined you know so making profits and actually making sustainable business and have a strong impact on people can co-exist which is a concept that's not as trivial as it sounds because before this impact investing wave that is only you know the last of all if we talk about strong investment in tech for good was mainly grand based you know and a lot of people thought that there was very little chances to launch business that actually had you know people is always confused this type of activity deals with charity and actually charity is how we started so a couple of topics for the in my next question one is it would be great if we'll talk about this improving Financial help it is not only a virgin market if you actually you know a global issue and also is interesting because back than like 4 or 5 years ago in Omidyar still it was the first time when financial inclusion was the word that was actually the substituted by deepening the Financial sector and now we are into Financial health so tell us a bit more about the genesis of this deepened way of define this activity right so many things so let me bring back then you're so good in making sense of what I say so that's why I love interviewing you you need it man so let's talk briefly about these all things and we can double date with you wherever you want to take the conversation but this idea that impact investing is just giving people money right let's talk about that first and I think there are three angles why it became possible to make money while doing good right and the three elements I think first an infrastructure element right there was now this thing called a phone through which you could distribute stuff over the Internet and so you don't need to hire people sitting in a Tele branch that's like I'm talking with a fintech angle right so where it take took a bank \$200-300 to acquire a customer now our portfolio companies requiring them for a dollar \$6 like that's the average so there's that infrastructure element which wasn't there in the late 90s right so the that is a technological leak that is allowed people to make money while addressing a segment that was not addressable before that's number one number 2 the entrepreneurs on the ground who

have leveraged us to create companies that are investable now I think this entire idea that you could go and tell your parents that I want to be an entrepreneur can exist at least in several like I couldn't go to my mom like even when I was growing up and say I want to be another rich people like what the hell are you talking about right so the fact that it is becoming a thing where entrepreneurs can come up and say I want to create a company that is the next layer and then finally investors people like you and I write well I okay this is now an asset class right this is not where my CSR money goes this is not where my extra dollars goals this is a part of my asset allocation in My Portfolio because I have seen exits so it's about that infrastructure it's about people you invest in and it's about the investors all coming together to create this troika which now works which is now a machine that's working so you know it is possible to make money while doing good there are the answers to that because how you define doing good is differently it's subjective but I think as a general rule over the last 15 years we've proven that you could have impact and make many of the scumbag so this is this is an excellent sort of first set of answers into the finish right now let's talk a little bit about how the narrative has changed to in financial inclusion and financially absolutely so inclusion as the word suggests right is can people have a formal bank account can they be visible to the formal financial system it was more an output based thinking right what is the percentage of people that have a bank account as soon as you had a bank account you were included over how the thinking is changed is that you have a bank account what you're going to do with it right how can we talk about outcomes as opposed to outputs how does it improve your life nobody eats bank accounts right and financial services unlike health and education are a means to an end they are not an end in themselves health is an end in itself and therefore you need to talk about that end so how the narrative has changed I think over the last ten years is get people a bank account but





then create services that they actually use the bank account right that was the thinking into financial health and how we define financial health is you have the tools to manage cash flows to invest in long term opportunities to protect yourself from downside risk all of those things those tools you should have right so no longer do you go and sell credit but you sell a way for you to get your child in college through credit that's fine it could be through savings but the main focus is how do you replicate in college and then the financial services support that so that was evolution number one I think we are now in a place where there where there is a second evolution happening which is financial services are becoming invisible behind other platforms right so the biggest payment company in the world we want to use it why is the biggest payment company a chat company because when I pay you it's another expression of our communication so this is this trend towards what people call embedded finance where finance is becoming embedded into the DNA of our daily lives so I think that's the evolution bank accounts get people back accounts how do they use social services and finally hey listen financial services are just part of the product stack the product is something else it's not financial services actually it's you're so good that even dissipated because it was actually my next question not as a question per se but as a statement that the fintech you know I always say that it became a metal industry if I industry anymore that means to another right and I and of course we see the Netflix and the Booking and the grab and the Uber of this world in western economies doing this but the my observation is that emerging markets they got it so much faster in terms of the evolution of the market and I don't know if you can if you can share or if you can like it I think you will agree with that that even Asian market and I know Africa are better but you have the master brother vision that I think that the fact of embedded financial services into non financial services app with the purpose it's a clear and by a purpose I mean with an end goal that is much more defined such as you know leasing vehicle or you know to do then

become an Uber driver or buy a phone to then become like a payment station to whatever or like buy a bus ticket to more friends in Rwanda for example by a car to buy the buses that then become a payment card is this happening oh absolutely I think that it's the emerging markets that are leading this revolution right it started with hand and we chat in China study is a B2B E commerce platform and then a chat platform both of which enabled financial services then I think the next evolution of this was grabbed angor Jack in Indonesia where just like you're saying right I think one way to think about admitted finances what we used to do in fintech was let me give you the money and then you use the money right so I like your example of buying a phone but it's a simple example but let's talk about it you want to buy a phone then you come to a lone shop you like give me some money you take a lone and then you go and buy the phone right so it step one step two what embedded finances doing is hey don't do step one just a step two just buy the phone the credit is embedded in it stimulator that's what my firm is doing right so it's just an intuitive crushing of steps and it is made possible because payments and other things are now commoditised they are not stand alone it doesn't require so much from the system the cost is really low everyone understands it it's like pasta right so it's as services get commoditised they get consumed by more specialised services under which there is it's like Internet you know in 2001 you had Internet companies 99 you had Internet companies there's no Internet companies anymore because Internet is just a part of the stack I think the similar revolution which happened with fintech where soon and I might be kicking myself in the teeth here because of fintech investor but I don't think in the future will have fintech companies will have tech companies with fin as a stack as part of that stack right so I continue to be with you it's the emerging markets that actually leading this revolution now and also Matteo is a very important part this whole leapfrogging thing is



that word is thrown around a lot but what it really means is I am not type down by a physical infrastructure that I have created that I now can't overall and you know this very well coming from the bank while you can't replace those mainframes that easily right similarly just this is think about payments I love this example US today I go to the US restaurant right in New York I still swipe my card at the machine like that's that's what happened in Stone Age like go to India Today you scan a QR code you're done that's how you buy watermelons in India right or in China because we don't have that legacy infrastructure we're not type to that cost an it's a completely new system we've created I think I digressed I don't know why I went to watermelons and QR codes but it was just like don't worry it made total sense OK last last one in a couple of minutes and I wish we had an hour instead of 16 minutes for this but a couple of challenges you know because people think Oh yeah impact investing is great you know there is European money it is large funds every year for example Luxembourg and Germany they have a couple of billions destined to Africa for example and money is a grab and etc etc it is more complicated that it looks like to invest in a way that is really sort of aiming for return and at the same time is really leveraging tag and the right entrepreneurs in Africa for example but in any emerging markets and make this combination a virtual circle right so a couple of a couple of challenges you know be in the preparation call I mean in preparation time of this office call we mentioned the fact that somehow emerging markets that mimicking in some cases Silicon Valley trends and parameters without having their infrastructure right so if if you were the moderate or you would ask me one of the challenges is this one you know that sometimes this myth of raising money for the sake of doing it and you have this artificially inflated companies that you know maybe less fundamentals because the hype is there to make them grow with less sort of hard proof if you want to fundamentals that would be one challenge you want to either build up on this one say if you agree or not and mention a couple of others yeah absolutely and maybe first just one line of context for your audiences speaking about Africa like things have gone

crazy even over the last 12 months and when I mean things have gone crazy I mean the investment dollars into Africa is just ballooned our Africa portfolio has raised \$250 million in the last six months and this is a largely Series A series B portfolio and Matteo when we were working in Africa this kind of statement would just not be possible right few things I mean net positive right with qualifications the reason I say net positive is we have to start this such a huge deficit between the dollars that go anywhere else and go to Africa that it's not even normalised by the lack of infrastructure in Africa right am I making sense it's not that infrastructure did not exist in Africa and that was reflected in the dollars that were coming to Africa no there was an Africa discount with which people were applying when investing in Africa simply because they didn't understand anything about Africa so numbers 2019 total global VC investment was \$300 billion how much came to Africa \$2 billion less than a person like this is to a continent where more than 50% of the world population gets right so I'm saying that this this even accounting for the lack of infrastructure there's a huge deficit right that needs to be bridged so second I think yes a lot of people will just throw money at copycat models from the value without understanding without ever going to Nigeria that's happened I've been in board meetings hey so Lagos is Nigeria great that's nice is there traffic there that kind of stuff right but because I say net positive because all of this high puts Africa on the map and visible to some really smart people as well but they don't like yeah there's a gold rush fools will Russian but the smart people also get their shovels right so I'm saying that yeah some people look at bond and maybe that is a great bond but I think it puts Africa on the map for really smart investors will then come up with smart money and as we were discussing I don't think it's an aberration I think it's a step change there will be volatility with the step change but that volatility will be at will be at a different level now because you know this I think even

accounting for the infrastructure the more capital should go to Africa I mean our time is up thank you so much for being with us and I think that we're going to extend this conversation in other channels because I know that it's so much more that you could share on this topic thank you so much thank you Matteo thank you for having me always a pleasure to talk to you

è un piacere avere qui con noi Filippo Montesi Altamirano Ciao Filippo segretario generale di social impact agenda per l'Italia è un piacere averti con noi e Filippo prima di iniziare a entrare un po' nel vivo della conversazione su tutto quello che è appunto l'impact investing magari anche rispetto ad Ameya più con un focus sulla parte europea e anche italiana ti chiederei di dare ai nostri al pubblico che ci guarda qualche elemento su chi sei di cosa ti occupi e la tua attività appunto in social impact agenda per l'Italia allora innanzitutto grazie per per l'invito avevano piacere avere questo scambio con te e con il tuo pubblico io diciamo mi occupo essenzialmente di supportare i vari tipi di organizzazione da organizzazioni profit and profit pubbliche e private nel prendere delle decisioni e includere la dimensione dell'impatto sociale all'interno della propria strategia e dei gruppi processi in particolare coordino una rete che si chiama appunto il social impact agenda per l'Italia che è un'associazione italiana che appartiene a un movimento globale del Global steering group for investment che è appunto un movimento che cerca di promuovere far crescere il mercato degli investimenti a impatto social impact agenda è un'associazione che ad oggi raccoglie 26 organizzazioni italiane che rappresentano sia il lato dell'impresa sociale che diciamo dell'offerta di capitale quindi molto mondo bancario ma passi creativo ma anche investitori istituzionali che sempre di più o sono interessati o realizzano in maniera diretta finanziamenti e investimenti ad impatto sociale le attività che l'associazione porta avanti sono principalmente quelle di informazione sensibilizzazione Real cortesi rispetto appunto a una pluralità di stakeholder quindi l'obiettivo di dissociato in quarta Gen da in qualche modo trasformare il paradigma economico e la società in cui viviamo in maniera tale che le decisioni che vengono prese non siano semplicemente guidate dalla combinazione rendimento

finanziario il rischio rischio finanziario ma anche rispetto a una riflessione e a un'azione legata al valore sociale al valore ambientale le nostre azioni producono quindi l'associazione appunto un'associazione aperta che cerca di promuovere riflessioni e scambio quindi tutte quelle organizzazioni che vogliono in qualche modo che impegnarsi in questo tipo di approccio di investimento sono ovviamente benvenute ben accette certamente ecco da questo punto di vista cerchiamo di mettere un po anche di chiarezza attorno all'impact investing nel senso che se ne parlano molto nell'ultimo periodo in realtà è un trend che che vediamo correggimi se sbaglio ma da parecchio tempo sono comunque 10 anche 10 direi 15 anni che si parla un po del del tema ho l'impressione però è per questo mi interessa molto l'attività che fate nell'associazione ho l'impressione che ci siano una sorta di miti un po da sfatare attorno all'impact investing per esempio quello per cui e ci sia questa questa idea che per perseguire un tipo di investimento di questo tipo bisogna in qualche modo rinunciare al ritorno economico che ne può derivare quindi i rendimenti finanziari associati all'impact investing siano in qualche modo inferiori a quelli tradizionali passami il termine è così allora rispondo alla tua domanda dandone una definizione di impact investing ovvero di finanza investimenti finanziari che innanzitutto intenzionalmente vogliono generare un impatto sociale e ambientale di tipo positivo e al tempo stesso per essere definito impact investing ci deve essere un'aspettativa di rendimento economico quindi diciamo questo primo mito che in parte diversi non puoi mica rendimenti economici e sicuramente sbagliato quindi abbiamo bisogno del generale rendimenti attesi positivi un altro elemento fondamentale è la misurazione dell'impatto quindi non basta avere intenzione ma dobbiamo anche gestire le nostre attività e misurare gli effetti delle nostre attività attraverso il mare di tecniche tecniche diverse e poi un altro aspetto ha altrettanto importante è la addizionalità questo cambiamento cioè

dobiamo interrogarci se effettivamente quello che stiamo facendo sta generando un cambiamento che altrimenti non ci sarebbe stata in questi elementi definiscono identità di un approccio impact alla finanza e gli investimenti e quindi l'approccio in parte lo possiamo declinare su diversi tipi di strumento di là di strumenti di debito a quelli di capitale di rischio al real estates eccetera quindi in realtà appunto mentre in vasti cerca di scardinare questo elemento culturale che abbiamo molto molto spesso imparato anche nelle aule universitarie dove da una parte esiste business e dall'altra esistono delle esternalità allora l'idea invece di avere dei business model che integrino ambiente società ed economia e che siano capaci sia di generare rendimenti sociali che rendimenti appunto economici dopodiché è evidente che a seconda del tipo di investimento del rischio del del del contesto in cui avvengono queste operazioni ci possono essere dei tassi di rendimento diversi e effettivamente esistono come dire investitori impact first oppure investitori finance first dove nel finance first i rendimenti sono quelli attesi di mercato mentre nelle impact first condire il primo obiettivo di creare l'impatto ovviamente cioè prima le l'obiettivo di un rendimento economico ma che è un'area vincolato dalla capacità di generare un impatto sociale positivo e quindi ecco probabilmente uno degli aspetti importanti proprio le invasioni e che fa saltare un po questa dicotomia tra profit e non profit certo certo chiarissimo e da questo punto di vista vediamo anche molta attenzione nell'ultimo periodo rispetto a questi temi penso chiaramente tutta la parte impact investing di cui stiamo parlando che si può declinare poi anche in ESG e affini un paio di settimane fa mi trovavo a Money 2020 e uno dei temi era era proprio questo un po la necessità da parte anche di banche istituzioni finanziarie di seguire questo trend perché richiesto dai consumatori da un certo punto di vista dai loro clienti ho avuto uno scambio molto interessante con Claire Calme Jean che è la head of innovation chief innovation officer di società Generale è molto appassionata rispetto al tema e recentemente leggevo anche di questa di questa idea più lato clima ambiente e sensibilità verso questi questo tipo di temi no un articolo leggevo un articolo

nello specifico dove si diceva che chiaramente la priorità dei governi nasce dalla priorità dei cittadini quindi spesso se vuoi l'ignavia di certo tipo di scelte politiche nasce dal fatto che dipende un po dall'ignavia in realtà delle persone quindi a questo punto di vista riflettevo recentemente proprio su questo sul sulla spinta che la necessità di forse un determinato tipo di generazione o in generale la necessità da parte del cliente dell'investitore di focalizzarsi su un determinato tipo di temi eh ecco tu da questo punto di vista come la vedi quanto le persone hanno influenzato poi il mercato nei tipi di investimenti che sono stati fatti ma allora lo credo che il ruolo dei cittadini sia fondamentale e sempre di più diciamo vediamo le persone che giustamente vogliono sapere come loro risparmio investimenti sono effettivamente allocati quindi io come come singolo cittadino non vorrei che le risorse finanziarie che la disposizione dei mercati vengono utilizzati per le attività che sono uscito per l'ambiente che in qualche modo minano la coesione della nostra società che rafforzano delle diseguaglianze che stiamo osservando crescere sempre e quindi c'è un aspetto anche a mio avviso culturale Associazione Granda hanno il dovere di portare avanti quindi c'è un tema di informazione conoscenza e cultura e cultura generale dall'altra parte però credo che la nostra analisi non può limitarsi stesso piano diciamo gli individui rispetto poi alle organizzazioni ci sono delle relazioni di potere diverse dove delle grandi realtà aziendali finanziarie hanno un potere quindi una responsabilità maggiore del sì condivido niente quindi hanno in realtà delle opportunità enormi di fare la differenza in positivo e di prendere delle decisioni diverse lo credo che uno degli elementi che maggiormente blocca l'innovazione in generale è il conformismo cioè il abbiamo sempre fatto in un certo modo non abbiamo particolari incentivi per fare le cose diversamente abbiamo cerchiamo sempre un benchmark rispetto alla media ma la media purtroppo appiattisce completamente tutto e ci limita nell'innovazione allora soprattutto





le le le le grandi realtà hanno tutti gli strumenti per potersi assumere quel rischio di dire faccio qualcosa che non è mai stato fatto prima ovvero integrare ambiente società ed economia e quindi rendimenti conto economico finanziari e quindi benissimo che i consumatori e cittadini chiedano maggiori informazione e maggiore trasparenza sull'impatto delle attività finanziarie ma questo non basta e credo che ci siano appunto società grande dimensione che hanno l'opportunità e gli strumenti per fare finanza is g è ancora meglio da quel punto di vista finanziario infatti che diciamo rappresenta un approccio un po più radicale agli agli investimenti no interessante anche pensare come nell'ultimo periodo si sia un po la la conversazione si sia spostata rispetto in termini di impact investing penso in realtà tutta la parte fai nascere incluso prima si parlava di impact investing più riferito ai mercati emergenti probabilmente no anche Ameya ci parlava prima degli investimenti di Flourish in Africa nelle development countries eccetera è interessante ora pensare come il focus non dico si sia spostato ma si sia ampliato anche ai mercati cosiddetti paesi sviluppati quindi Europa US eccetera è interessante dal mio punto di vista proprio perché soprattutto lato educazione finanziaria Financial literacy diversity e affini non siamo almeno dal mio punto di vista così ben posizionati anche in Europa no quindi è interessante anche capire dal tuo punto di vista magari facendo anche un focus sulla situazione poi italiana più nello specifico però come vedi questa sorta di parallelismo tra quello che è il faccio impatto e lo faccio in quello che credo siano le nazioni che hanno più bisogno quando in realtà forse se guardassimo anche più ai nostri confini e ci sarebbero dei temi da approfondire e moltissimo da fare in termini di impatto e indubbio nei paesi in via di sviluppo ci possono essere anche maggiori opportunità di investimenti di pranzo dall'altra parte diamo come in Italia ma più in generale in Europa e le disuguaglianze economiche sociali stanno crescendo abbiamo dei problemi di invecchiamento della popolazione piuttosto significativi e al tempo stesso abbiamo delle tendenze ovviamente acuito dalla quale pandemia da COVID-19 che mettono in

profonda crisi e il western che siamo a Stati abituati AA conoscere e quindi in realtà anche in Italia si sono aperti delle grandi opportunità di investimento di finanziamento aprendo come dire maggiormente la strada delle partnership pubblico privato e quindi in una situazione di difficoltà che debitoria della dello Stato di difficoltà di leggere i bisogni sociali e ambientali di una popolazione sempre più cambiante gli strumenti il capitali finanziari tipo privato possono essere un alleato fondamentale proprio per cercare di ripensare un welfare in maniera più integrata dove ovviamente l'interesse collettivo rimane funzione funzione obiettivo ma che rispetto a questi appunto a questo obiettivo ci sia una maggiore collaborazione e cooperazione e da questo punto di vista vediamo un buon test da parte degli store istituzionale e in particolar modo dei fondi pensione perché cercano in qualche maniera di diversificare perché proprio portafoglio di investimenti e di Su di in qualche modo andare a soffrire a condire le ristrettezze che la nostra cosa quindi sicuramente anche in Italia o no ma ci sono grandi opportunità per fare finanza impatto e infatti vediamo che molti operatori economici hanno le proprie diciamo attività impact in Italia e nei paesi del mondo insomma banche fondi più citiamo o pan europei che lavorano nel mercato italiano si leggeva infatti che ci sono ancora forse in Italia pochi player del settore ma che è decisamente il capitale investito è in netta crescita quindi è un ottimo segnale Filippo un'ultima domanda perché purtroppo il tempo a nostra disposizione non è tantissimo però magari concludere questa conversazione parlando un po di cosa manca perché il trend dell'impact investing diventi più più mainstream mettiamola così dal tuo punto di vista ora da una forte quello che dicevo prima cultura e conoscenza cioè molti operatori di mercato non conoscono bene che cosa significa investire accade un patto quali sono i modelli di investimento e anche quali sono i modelli di business che possono in qualche modo



valorizzare finanziamenti o investimenti e questo è un primo passo dopo di che abbiamo bisogno di una regia più forte cioè abbiamo bisogno di una regolamentazione di questo mercato e in maniera più chiara più trasparente e anche più incentivante per quegli attori che vogliono partecipare e abbiamo visto ormai insomma negli ultimi 10 anni come in altri ecosistemi verso quello gridando ma anche quello francese magari l'economia francese insomma perché le fa ma forse la la il welfare francese tra poco il vicino ha ha continentale no ecco il ruolo del pubblico è stato molto forte e questo ha incoraggiato la crescita del mercato infatti su tutti i tipi di di strumenti sia debito che che che anche in questo è un momento molto importante e poi l'altro aspetto è quello della misurazione dell'impatto perché se non abbiamo evidenze su effettivamente la nostra capacità di creare valore sociale ambientale rischiamo di rimanere alle buone intenzioni e quindi vediamo per esempio alcuni strumenti tipicamente impact perché legano anche la remunerazione del capitale al raggiungimento di risultati di tipo ambientale ricerca sociale prima minzionali sistema della dell'istruzione dell'educazione esistono meccanismi cosiddetti nel bail out che a seconda del raggiungimento di target sull'alfabetizzazione sulla riduzione della banda no scolastico possono dare tassi di rendimento che variano dal due al al 12% quindi questi meccanismi anche così mente sono ancora più incentivanti rispetto a delle pratiche di sostenibilità e di fatto cioè poi si ci potrebbero essere tante altre come dire politiche e fattori di stimolo di questo mercato però questo è probabilmente sarebbero i punti di di partenza certo e hai toccato il punto dei dei criteri per definire dimostrare l'impatto ovviamente non abbiamo il tempo per per andare in profondità ma spero ci sia l'occasione di di poterlo fare in futuro perché è un altro secondo me tema per cui ci dovrebbe essere forse un po più di attenzione tutta la parte dei di cosa significa in realtà poi misurare l'impatto grazie 1000 Filippo è stato un piacere averti con noi e alla prossima direi grazie 1000 per l'opportunità e rimango insomma a disposizione per approfondire questi temi insieme grazie Ciao a presto let's talk about cloud and its future business models Stefano Sperimborgo from Accenture his

moderating panel in Italian with Intesa Sanpaolo and Nutanix I will let him introduce the guest himself future business models from cloud

It's time now to go to our next block of session and as you can see in the program this is going to be all about cloud to introduce the sort of abroad and fascinating topic I am with my friend Sam Maule Sam has an amazing story one of the you know he could totally be in the whole of fintech but now he's with Google and you know Sam you will tell like about 30 second version of your career you know it's going to be hard but you can always try and you know Sam went from like a corporation into the consulting into financial situation and now into one of these attack joints we all talk about as sometimes the largest partner sometimes attracted to the like the motor established player sometimes we talk about it as a start up you know because it used to be that the engine for so many other start ups and it is today to grow Sam to start with welcome to FintechStage Festival and this is not the first time tell us a little bit like 30 seconds on your career and then will kick it off yeah I thought you summed it up really well and shockingly wearing a black T shirt yeah my career it's about 25 years now and financial services actually I started my career in submarines in the Navy then I went to work for a global banking Northern Trust and wealth management from there to teach the service provider side a lot of that Europe then he got into consulting spent the last decade bounced around consulting from there a lot of identity data went to work for a start up with eleven FS I'd like to start applied an all places are now Google cloud where I run the global MasterCard account or Google cloud and play a lot with fintechs and everything else with Google looks crazy if anyone told me I'd end up here I would have said they were nuts OK I think that's a good transition for like the first thing I want you to talk about and why there are no conferences that do not talk about cloud lets up with this flight progress it's a really good question



it's funny there are conferences I talk about cloud but aren't led by the cloud providers and we look at the cloud providers minutes is the biggest companies in the world right it's Amazon AWS is Microsoft with Azure is Google with GCP and then you get into Asia right I mean China is actually bonkers so I think this reminds me what the conferences were like around 2010-2012 and all we talked about was the blockchain changing the world and it's taking a decade to normalise that it's the same with cloud we've been talking about cloud especially in financial services and fintech for years now about becoming the norm and now we're close to it we're not there yet we're close to understand more and more financial institutions actually my gratitude to the cloud as it could claim tax are born in the cloud to fly out they started on the cloud as their distinct advantage I think you will see more and more conferences shift to financial services and cloud led by the big providers AWS for example one of our competitors as AWS at night look at the developers to show up is very engineering focused when you see that shift to the business side that's when you know this is becoming the norm and we're going to closer and closer to that so when you say we're getting closer and closer what do you think is missing and where it is missing it still fear let's be honest I mean it takes especially on the large company large scale enterprise side it takes quite a bit to shift off of decades of mainframe to move to the cloud environment and then there's the fear that comes along with handing over the reins if you will or you know your data looking in a different environment and things like the Microsoft breach which occurred on their cloud don't help go to Microsoft or jumping on it instantly and take care of it I mean Azure is a great product I'm not going to talk to the same for AWS but there is this you know there's this hesitancy to take the controls if you will and move them into a different environment I'm not surprised by that and we have to prove ourselves out but I think we're at the with cloud is the argument is kind of over most industries that moved and shifted their technology stacks to this type of stuff but look at the success in retail that Amazon has had another companies have had limited in a cloud environment and we've seen the success

of incredibly large tech companies like Stripe in square here in the US shifting their infrastructure living in the cloud and cloud first I think those arguments are kind of done plus and material you'll laugh at this but you and I've been doing this a long time it might take maybe another generation to come in you remember your time it slipped as I remember my time that's a generation ago exactly exactly one generation ago exactly right and my kind of thesis was in generation ago so you look at a shift in mindset for the new generation of leaders coming in that will drive it too how much of like a huge cloud project is I want to say packageable and how much of it is pure like a consultant this selling super tailored you know there is because it seems to me that given dimension of it although you know you all wish it could be packageable because at least part of the job can be sort of being pre done but you know literally it looks from an external point of view there is no customer equal to the other one is that true yeah it's still being industrialised I'll use that term right there's never a pure lifting shift I think we're seeing an extensive growth from that perspective let's say you want to you want to spin up on GCP right off of your bank statement do that migration there's still an incredible amount of work that needs to be done to do that as there should be because especially in financial services this stuff is highly technical and it impacts people's lives so when you flip that switch with you when you go live it needs to be done right it used to be seamless just like you could do on any other type of conversion I think where this has gotten really good especially when I've seen in the past year of Google is the partner work that we're able to do Google doesn't do all the lifting I'll use exception as example of that or what we call an ISP their preferred partner they have set up incredible practise around cloud migrations and understanding the needs of that customer so we're coming into providing that technical or that hardware solution and obviously create AI vengeance in the back partners like an extensor



I'm very close to the ground with their clients and understand those unique needs that they have every bank has a unique DNA every bank has a unique structure we joke around about that we have done for the past decade potato maybe when I'm staged a few times I love how you talk about rebels for example right and embrace the rebels for as much as we joke around about it we also understand the complexity and the unique needs of every single financial institution they have to differentiate and they do it different ways and understand implement technology stack perspective when you do this migrations is incredibly incredibly important so be wise to choose your partners so I would say and I also would assume that as you said you know start ups you know they were born in a cloud right and typically large financial institutions were not and how much do you think you know is the leverage for you know the guy is a sort of implement in this project this push on the startup side hey guys if you want to collaborate with these guys you'd better sort of level the platforms right and do you think that basically that the sort of the increasing need to partner with start ups is giving a lot of push to the implementation of cloud yeah I definitely think so go back a decade or so right I'm coming out of the financial crisis really when fintech was saved born it was around before that but there's this massive shift right which by the way this year we see more VC money in this space than we've ever seen it would have told me that in the midst of 2020 with Covid would have said you're crazy not all that's happened it is not in a good way and I think it forced its hand here's the difference these fintechs were born in the cloud right right out the gate they were built on the cloud infrastructure whereas most banks are operating in systems that pre date the Internet and I'm not exaggerating most banks are operating on mainframe systems that pre date the Internet they had to do the patchwork as the web became more and more of a thing the same with mobile so we built in aggregation layers who built in layers of infrastructure which add the complexity and also add to your overall costs in order to maintain or just add it to if you will so I do think the distinctive need to integrate and work with start ups and work with mainly I would say that quite a bit over the past decade

is a must have back in 2010 to 2011 to 2012 we talked about fintech says disrupting the industry they're now trusted partners they just flat out hard right I mean I don't think we've moved as much disruption that we have an edge cases in certain companies with the majority now the start ups and fintech companies are service providers which you want to be able to tap into you want to be able to connect with but just want to be able to do it quickly to where it's not painful to move over to another say kyc provider you know to be able to move them out without having to do a massive conversion that affects everything downstream so I think that also does help push on the bank inside the need to be able to operate in the cloud be able to understand the specific needs of these start ups and be able to flex into and a lot of these targets are bigger than banks you look at this right they're a beast I mean they really are and keep getting better and better and better their good type companies that you want to work with here in the US flag is the same you know we're seeing multiple companies pick a region that you want to be able to work within would be blunt you need to be doing that in the cloud so how much chances the right that you know just mention stripe right and they're beast and or like I'm thinking like that the coin variants of this form these giants that were born in the cloud by the fiction and there are several use you know one of your big guy is you know to cooperate but maybe somehow could I become a competitor you know or could they some of them is there a possibility that some of them because they have already all this partner ecosystem you know what is missing is the infrastructure part would that be like economically viable or even like a possible business model for some of them yeah that's another thing we've been talking about over the past decade right I know I lost count of the number of times I've been asked a Google or Amazon or Facebook is in the movement into the banking space or a tennis centre to take your pick and it's 2021 and it still hasn't happened I do think you have the





possibility of a company like square most definitely continuing to move into space they have the platform pulls out wouldn't doubt apple would like to do it they love only ecosystem asserting speaking for a company like Google sleep studies repeatedly we have no plans about their banking licence that's not where we want to focus our efforts to understand the complexity involved in doing that detail you and I we've lived this if you will write this argument of whether or not these companies will go out and get the licence I think it's interesting what we've seen is actual some of these fintech companies go out and acquire banks look at so far in the US and what they did in their acquisition a company like Walmart going out and actually you know pursuing the banking licence and going down that path so we're seeing other lender that here in the US who did trying to think of a viral money pursued a banking licence one of our Neil Dexter challenger next they went out from pursued it which was great but what I would say is if you look at the top neo banks in the US there would be chime in current which do not have a plan right now to go out and acquire one they're okay being in other blended fuel the other revenue model for doing this so I think were released over the next five years I don't think we'll see we'll see one or two get their foot into if I was betting man I bet I'm square had been an apple continue to look at this the other big companies why would you want the headache flat out why would you want the headache that comes with only a banking licence no thank you Sam what is the least talked about topic when it comes to cloud infrastructure and it should be you know and that the best kept secret when it comes to implementing cloudy financial services or if it's not the secret you know the unusual question that you as an expert as an insider you would expect to talk about and you never do that is a good question mate my answer is it still makes me laugh because is one of the most talked about the least understood and it is the data component of this being able to pull together massive data on us whether it's your own data set whether its external data sets in third party data sets an to dip your feet firmly in the world of AI and AI is an overhyped for so long it's been around forever and a day and it's

completely misunderstood I have seen the tools that Google has around us and I've watched them in real time and then blow it away I've seen I've seen the product from our competitors their fantastic and you know another often over used phrases data is the new oil it's not oil it's air I mean it's everywhere and we still to this day almost every industry is horrible at using it we have so much data floating around us enabled and the ability to actually drill down into it and improve people's lives and improve your products were still in the incredibly early days of this is AI a ML overhyped yes is it under utilised yes it is still early days in effort excites me about this there is so much that can be done to improve the product that we have to improve peoples lives to address a lot of issues that are floating around diving deep into data sets being able to use them and we need to get moving is 2021 I can't wait for still talking about this this 2021 you know this is there should be a dead argument let's move forward and lean into this heavily Sam there is a I will never thank you enough to probably 2 of the best slides I steal from your presentation and but I always give you credit for it remember the Rolling Stones slide talking about that the average age of a banking for Saatchi is between 20 and 30 years right and one would say okay it looks a little bit like dry so even if we have been using that image for so long then now actually you know older than that but you know it has to be adapted so there is a component of leak of fails we were talking about it earlier and you were talking about fear and one maybe last comment about OK beyond theatre is the harsh reality of adapting infrastructure you know building connectors like trust data centers compliance about where the data are so there is also fear is great and very flattering to but if you had to name the like the first three sort of objections or challenges very quickly and then we wrap up alright I think it's handing over the keys if you will which again is old I mean I used to work at thesis and soaking management was it still is a big deal so it's that fear of handing over keys I



think a valid one is the fear of the impact of heavy but 2030 years of globalisation and now this flip on the model material political standpoint of looking in sort so how do I set up data on a global scale when regulators come back and tell me my data can't leave my country that's a big deal and I understand that and if anything I think cloud solutions address that incredibly well there's ways to manage that's I think that's one and then a third which is a blend that I wish I had answered that when we talked about cloud a little bit more when you asked me that first question another place that's highly overlooked but it's going to change the world now this is open source so you really want to bank ctl a headache when you tell them that I think that's going to create a tone of fear but it's also creates a tone of opportunities I think that's the stage or movements Angela strange from entries in order list was just at a conference is that she was talking about this she talked about the age of moving from brick and mortar bank to a mainframe to where we're at right now we talk about banking as a service credit card is a service that is starts to put your visionary in which he talked about is the age that are moving into now is open source as the standard and sorry for ending on a fear note I don't think it should be clear there should be here I think you should be excited is that concept of open source that's what level I'm going to Google Google was built on the concept of open source but set tagline of built by engineers for engineers that excites someone like me so I think we are on the cusp of a very exciting age I think you should embrace it I think I wouldn't use the word fear I use the word caution nothing wrong with caution nothing wrong with understanding what you're doing that's why you invested very good partners like Matteo and his team huddle like that contains like Matteo and his team like companies like we do with our partners Accenture being one of them you know go in with folks that have been doing this for a while that understand it that invested the time and resources to do this and we put Sam thank you so much for being with us Matteo I wish it was in person I miss you all so much same here virtual hi my friend bye thanks

Buongiorno a tutti sono Stefano Sperimburgo di Accenture e sono Managing Director dell'area technology e strategy oggi ho il piacere di avere qui con me Paola Papanicolau di Intesa Sanpaolo e Roberto Dognini di Nutanix oggi vorrei con questi due graditi ospiti esplorare il tema del valore del cloud da una ricerca recente di Accenture il 33 per cento delle banche che hanno intrapreso grandi programmi di trasformazione col cloud sono riuscite ad estrarre il vero valore e quindi ad avere dei cambiamenti tangibili sul proprio conto economico sul proprio modello di business quindi la mia prima domanda è proprio come vedono i nostri ospiti mi l'estrazione di valore da una tecnologia come il clown e partirei dal business e quindi chiederei a Paola il suo punto di vista beh Stefano direi che questa percentuale probabilmente è figlia un po anche del tempo nel senso che l'attesa rispetto risultato anche economico che il club può portare al business è decisamente rilevante il fatto che oggi le statistiche riportino solo un 33% e perché probabilmente questo viaggio verso il cloud è per iniziato e le aspettative sono grandi sono aspettative si certamente l'impatto economico sia in fatto di riduzione costi per quello che sono sono i costi di infrastruttura ma direi anche aspettative verso velocità e anche capacità di elaborare le informazioni i dati una maniera più veloce e più utile senza i limiti probabilmente che in parte ho già oggi amiamo e affrontiamo e questo perché non solo abbiamo una grande aspettativa verso la tecnologia ma perché penso che questa tecnologia ci possa aiutare a fare un forte percorso di cambiamento anche interno e direi sì di infrastruttura ma anche di mindset e insomma in fondo di business grazie Paola adesso chiedo a Roberto il suo invece angolo chiaramente più tecnologico allora dove è la promessa del valore del cloud dalla parte della tecnologia ma guarda Stefano bellissima domanda mi ritrovo molto anche nelle statistiche nei numeri che hai citato è quello che hai detto tu Paola perché è un

viaggio e come tutti i viaggi si può interpretare in molti modi diversi c'è chi il viaggio può essere una destinazione quindi si pensa a dove voglio arrivare oppure fighissimo gode proprio il diario e quel 33% di banche che oggi stanno estraendo valore dal Cloud sono sicuramente le banche come Intesa Sanpaolo che l'hanno interpretata al meglio e che quindi interpretano il cloud come una tecnologia che abilita nuovi modelli di business diventa un abilitatore diventa una relazione nuova più fluida più bella più veloce fra il business e l'IT e il CIO che prima era visto come il problem solver oggi viene visto come la persona che veramente grazie a questa tecnologia può abilitare in modo molto più veloce nuove applicazioni nuovi modelli di business sviluppare nuovi aree di mercato sviluppare nuovi prodotti e in questo devo dire il mondo bancario sta facendo il suo alcune delle banche noi cerchiamo di fare il possibile per quanto ci viene concesso di accompagnare i nostri clienti i nostri partner in questo viaggio per farglielo godere appieno grazie Roberto e rifacendomi invece al cloud di queste sezione in cui Sam di Google ha parlato del segreto meglio diciamo mantenuto del cloud ovvero la domanda che lui si aspetterebbe tutti vi facciano sempre e invece gli fanno in molto pochi di cloud si parla del mondo bancario soprattutto su aspetti regolamentari su aspetti di sicurezza su aspetti legati alla tecnologia ecco lui ci dice che alla fine il segreto ancora meglio mantenuto è il valore dei dati e quindi la capacità del Cloud di accelerare la data deve compiere ecco ancora una volta chiedo prima a Paola il suo punto di vista no dal punto di vista del business come mai ancora forse questo concetto di data driven e Cloud come acceleratore e ancora così poco richiesto nel mercato ma guarda io non penso che sia poco richiesto diciamo che il primo pensiero probabilmente del nostro mondo bancario anche legandomi a quello che diceva prima Roberto dunque questo viaggio che è un viaggio di trasformazione probabilmente il primo step la prima preoccupazione la prima cosa sulla quale ci focalizziamo è mettere in sicurezza innanzitutto non sta ambiente i nostri dati nostre informazioni e dunque è chiaro che il primo pensiero su questo è lavorato negli anni scorsi credo ormai abbastanza come dire risolto è il tema della sicurezza del dato e ed è chiaro

che la prima preoccupazione però direi che superata questa preoccupazione che a volte è una preoccupazione come dire infrastrutturale fammi dire ma dall'altra parte anche è ancora un retaggio mentale no cioè quello che ho in casa e più sicuro di quello che potenzialmente si trova su una nuvola e superato però questo momento evidente che è la ricchezza il potere sta nel dato è chiaro che il Cloud da solo non è sufficiente scritto delle infrastrutture la capacità di poter lavorare una mole di dati in maniera più veloce più agile se vuoi anche più economica è il vero lavoro che bisogna fare anche è quello di estrapolare il dato e non si guardiamo il sistema bancario italiano il sistema bancario italiano è fatto anche da grandi banche che sono figlie di diciamo interrogazioni di diverse banche sono figlie di sistemi e abbastanza stratificati dove spesso non c'è un'unica fonte o univocità di dati c'è anche un lavoro nel retro e che voi conoscete molto bene che è quello di diciamo di organizzare le informazioni organizzare i dati renderle fruibili innanzitutto e governarli questi dati e poi dall'altra parte come diceva prima Roberto utilizzare queste informazioni con finalità business dunque di sviluppo e per l'azienda ma soprattutto direi per i propri clienti no perché questo ci può aiutare a targettizzare molto meglio le esigenze del cliente a fare una trasformazione del lavoro delle nostre persone anche interno se pensiamo tutte le applicazioni possibili che tra l'altro noi stiamo già facendo da qualche anno bello il riferimento al cliente il customer first anticipare le esigenze del cliente grazie all'analisi di ha dato il Cloud ci da questa grande potenzialità e mi allaccio a quello che dicevi Stefano un segreto molto ben tenuto anche perché devo dire dal punto di vista tecnologico effettivamente il dato nel Cloud porta ha qualche problema noi spesso parliamo internamente di gravità del dato e penso che si intuisca un po quello che sto cercando di di trasmettervi ce ne siamo accorti tutti quanti col Cloud chi aveva il dato vicino lavorando da casa chi accedeva al data center vicino casa ha avuto probabilmente si è sentito agevolato



rispetto ad altri che magari dall'estero accedevano a data center sparsi per il mondo e non propriamente vicino per questo devo dire il cloud abilitatore ci aiuta tantissimo sparsi data center sparsi ovunque rimane il tema della gravità del dato e rimane il tema dell'applicazione che va a sfruttare a interagire con quel dato per questo io penso Accenture con quello che sta mettendo in campo noi collaboriamo tantissimo con i vostri colleghi di ACIC con Accenture Cloud Innovation Center e devo dire diciamo aiutare il cliente a sorpassare il problema della gravità e a sfruttare appieno il bello del multi Cloud dove ci può essere una parte del dato e delle applicazioni che stanno a casa perché è importante che stiano in casa e una parte delle applicazioni che stanno fuori abilitando poi le nuove tipologie di dato che sono quelle che noi chiamiamo auge che sono le fotografie i filmati non è più un dati incasellato in una tabella non è un file Excel non è un database ma diventa un'archiviazione a oggetti che può abilitare tutta una serie di informazioni nuove pensate al al al call center di Intesa Sanpaolo che riceve la telefonata dal cliente e in un attimo ha sottomano la mappa di quel cliente con informazioni che arrivano da database diversi fotografie filmati informazioni che arrivano magari dal crif o da chissà dove altro e tutto questo si abilita grazie al Cloud e sia vinta grazie ma gestione che noi chiamiamo multi Cloud cioè non è un Cloud ma è a casa tua e con un ponte verso il Cloud se e quando serve allora Roberto vi ringrazio mi ritrovo veramente tanto nelle vostre parole personalmente credo che il fattore di abilitazione sui dati sia davvero uno dei grandi valori e che va oltre ovviamente a questo discorso di base di capacità computazionale ma su cui anche il mag stanno investendo tantissimi soldi perché lì c'è il vero valore quindi tutti i servizi a valore raggiunto di analytics di machine learning di intelligenza artificiale tutto ciò che loro stanno montando sono loro capacità strutturale è davvero quello che servirà a mio avviso per riallacciarci un po' all'inizio e al tema Di questa chiacchierata a estrarre il valore del cloud vorrei chiudere con un ultimo spunto che si riallaccia ancora una volta uno dei temi della giornata che è l'impatto ambientale l'impatto ESG anche qui il cloud può giocare un ruolo da protagonista e dagli annunci

pubblici no e dal lavoro che abbiamo la fortuna di poter fare con Intesa Sanpaolo anche nel vostro programma c'è un terremoto importante quindi chiederei a Paola se ci può raccontare qualcosa in più su questo contributo del cloud nell'ESG beh assolutamente direi che l'ESG come il cloud sono due temi centrali e strettamente correlati tra loro e noi abbiamo annunciato come sapete una partnership col team Google per questo percorso a diciamo di appunto si diceva journey to Cloud e per questa costruzione di questi datacenter noi abbiamo due aspettative uno è chiaramente l'impatto ambientale del data center di per sé e dunque di una tecnologia che è a minor impatto evidentemente la seconda però cosa è che proprio per le ragioni che dicevamo anche prima mi diceva Roberto anche grazie al Cloud la capacità di elaborare dati potremmo più facilmente elaborare le informazioni a supporto dei KPI di ESG pensate al credito pensiamo al agli investimenti e così via dunque dove è evidente che anche questo è un viaggio appena iniziato sulla capacità di usare quelle informazioni per valorizzare l'investimento di ESG o un finanziamento ESG così via dunque sono due temi strettamente collegati tra loro lasciami dire che uno abilita l'altro in qualche modo Roberto come la vede come Nutanix no contribuisce anche con la sua offerta a questo punto importante a questa gente ma penso che il Cloud sia efficienza per definizione i multi cloud cioè il pensare di mettere l'applicazione e il dato dove meglio deve stare non sono più forzato a tenere tutto all'interno del data center ma in funzione di quello che devo fare oggi il CIO ha la libertà di scegliere il target perfetto è viaggio e prendo il treno prendo l'aereo prendo l'automobile prendo la bicicletta è la stessa identica cosa noi cerchiamo di facilitare il orchestrazione di questo ambiente multi Cloud non è facile per i problemi che citavamo prima spostare le applicazioni non si fa in un click spostare il dato il tema della gravità che avevamo prima accompagniamo il nostro cliente in questo viaggio ci piace farlo insieme ad





Accenture ci piace farlo su clienti importanti come Intesa Sanpaolo e sicuramente il tema dell'efficienza è uno dei driver più importanti sui quali si si va Intesa Sanpaolo anche il tema dello sviluppo applicativo e di nuovi modelli di business pensato con il Cloud in mente cioè parto e imposto come dicevamo all'inizio il moderno di sviluppo applicativo di business sapendo che posso sfruttare il cloud e questo rende tutto il processo più efficiente ed ecco che la banca rientra in quel famoso 33 per cento che citavi tu all'inizio benissimo io davvero vi ringrazio per le vostre testimonianze e saluto i nostri partecipanti alla webcast purtroppo ancora siamo in virtuale speriamo di poter fare sempre più spesso questi eventi in modalità fisica vi ringrazio e grazie davvero ancora arrivederci a tutti

The last theme for today is digital financial services and financial inclusion Andrea isola General Manager for Italy and South East Europe for N26 will do a keynote then Giorgio Coppola from Accenture will moderate a panel with Illimity and Banca Sella stay with us digital financial services and financial inclusion

grazie Matteo e grazie di avermi invitato per poter parlare di importante tema l'inclusione finanziaria come effettivamente la finanza digitale riesce ad aiutare e a colmare il gap dell'inclusione finanziaria attualmente ci sono circa un miliardo e 7 di persone nel mondo che non hanno il conto bancario e la cosa interessante è che la maggior parte delle persone hanno effettivamente con sé un telefonino in questi ultimi anni ma soprattutto spinti magari anche dalla pandemia COVID-19 abbiamo veramente scoperto quali sono i vantaggi della finanza digitale e abbiamo per esempio sperimentato magari ad aprire conti correnti direttamente seduti sul proprio divano di casa oppure abbiamo il richiesto dei finanziamento magari che sono stati garantiti dallo stato oppure abbiamo avuto accesso a dei bonus di indennità covid direttamente da casa senza dover andare in filiale tutti questi sono i vantaggi della finanza digitale e sicuramente le persone si sono rese conto come la finanza digitale ha determinati vantaggi sicuramente il costo quindi costi più sostenibili la velocità di

fare le prime transazioni la trasparenza dei costi la trasparenza anche dei prodotti e dei servizi ma un elemento sicuramente importante è anche quello dell'accessibilità quindi veramente poter fare un'operazione ovunque si è diciamo nel mondo e a qualsiasi ora tutti questi vantaggi sono importanti e consumatori stanno capendo questi vantaggi il problema dell'inclusione finanziaria non è un problema solo dei paesi in via di sviluppo ma è un problema che esiste anche in Europa durante questo chi non so cercherò di spiegare quali sono le aree di attenzione quindi quali sono quei segmenti un po' più vulnerabili cercherò di spiegare come la tecnologia può effettivamente cambiare colmare questo gap e poi vedremo insieme come i consumatori stanno effettivamente reagendo alla finanza digitale e come si comportano iniziando iniziamo subito a parlare di esclusione finanziaria cos'è l'esclusione finanziaria sicuramente la maggior parte di noi dà per scontato il fatto di avere diciamo un conto un conto bancario ma anche in nell'unione europea esiste l'esclusione finanziaria e sicuramente è da un lato molto costosa e dall'altro dall'altro d'altra parte ha un impatto sulla qualità di vita delle delle persone pensiamo che queste persone non possono investire sul proprio futuro e magari anche nel caso in cui dovessero nel senso perdere il lavoro sono sicuramente dei soggetti che si rendono molto più vulnerabili e anche per questo motivo che 7 dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile promossi proprio degli Stati delle Nazioni Unite è proprio quello di cercare di focalizzarsi su questo punto in quanto l'inclusione finanziaria è importante sia per la singola persona che logicamente è la singola persona di riferimento ma anche per una questione logicamente di impatto economico e di sviluppo delle diverse nazioni ma guardiamo ora quali sono diciamo i gruppi che sono più emarginati guardando gli ultimi decenni abbiamo visto che anche in Europa ci sono sempre più gruppi che sono emarginati giusto per dare qualche esempio possiamo parlare di



persone sovraindebitate possiamo parlare di persone che hanno avuto problemi magari con dei pagamenti durante l'arco della loro vita possiamo parlare di migranti possiamo parlare di detenuti possiamo parlare di persone di giovani anche di donne quindi sicuramente diversi segmenti e questi stanno aumentando andando a guardare il numero di queste di queste persone circa il 21% secondo uno studio Eurostat del 2019 quindi circa 90 milioni di persone sono a rischio di povertà o comunque di esclusione sociale e negli ultimi 10 anni solamente 10 milioni di persone sono uscite da questo stato rispetto a un target che sarà si era auspicato di circa 20 milioni quindi sicuramente è un problema grosso è un problema grosso anche in Europa e i motivi diciamo di esclusione o comunque di non inclusione verso il servizio finanziario possono essere veramente diversi giusto per dare qualche esempio possiamo pensare all'accessibilità dei diversi prodotti e servizi sicuramente il problema dell'educazione finanziaria a veramente comprendere questi prodotti e servizi sia bancari che assicurativi la posizione economica oppure potrebbero essere magari anche apparire barriere linguistiche semplicemente persone che non sono abituate a parlare nella nostra lingua cosa può fare la tecnologia la tecnologia sicuramente può fare tantissimo non migliorerà non migliora solo diciamo la user experience delle persone ma può veramente cambiare e può aiutare per arrivare a una profonda inclusione diciamo delle persone in sintesi credo che la tecnologia possa veramente democratizzare tutti i servizi finanziari e dare un benefit alle persone che accedono a questi servizi giusto per dare qualche esempio secondo me la tecnologia facilita sicuramente all'accesso dei servizi quindi abbiamo parlato di servizi che possono che possono essere accessibili ovunque in qualunque momento la tecnologia aiuta per quanto riguarda il costo di questi servizi che possono essere erogati in modo molto più economico ma possiamo pensare anche alla personalizzazione del servizio quindi veramente cercando di targetizzare e comunque offrire servizi a determinati segmenti in modo molto più inclusivo e sicuramente più adatto a quello che il cliente richiede e inoltre possiamo anche vedere come sicuramente il Covid ha cambiato

accelerato digitalizzazione dei servizi finanziari pensiamo solo a quante persone hanno utilizzato i pagamenti digitali per riuscire a ricevere a casa magari degli alimenti o dei beni che hanno comprato oppure come i pagamenti da governo a persona sono stati facilitati nel pagamenti digitali in Europa abbiamo visto come le persone stanno utilizzando molto più pagamenti digitali dal nostro studio abbiamo visto come il 50% delle persone utilizzano molto meno i ritiri da bancomat quindi da ATM questo un po' su tutte le fasce demografiche avevo visto quel 40% delle persone prediligano pagamenti contactless e circa il 70% di queste continueranno a utilizzare questi servizi digitali e abbiamo visto come l'e-commerce si sta attestando sta diventando sempre più importante con circa il 20% di transazioni che vengono fatte rispetto diciamo a tempi pre COVID e questo anche sulle fasce di età maggiori di questo per dimostrare che tutte le fasce effettivamente stanno beneficiando dei servizi digitali per sintetizzare credo che la finanza digitale e il digital banking è sicuramente un non è più un argomento del futuro ma sta diventando veramente il nuovo standard e le persone se stanno veramente abituando a questa a questa new normal sono anche contento di presentare per la prima volta uno studio che abbiamo fatto congiuntamente con Accenture per quanto riguarda appunto la digitalizzazione dei servizi bancari il Global digital banking Index è un rapporto che si basa sul sullo studio annuo di Accenture un'indagine di circa 47.000 consumatori in tutto il mondo e in 28 paesi sono effettivamente emersi spunti interessanti che confermano quanto anticipato circa lo stato attuale dell'adozione del digital banking a livello globale vorrei darvi qualche numero per capire diciamo l'importanza di questo di questo fenomeno che non è più un trend ma sicuramente diventerà parte integrante del servizio del sistema finanziario sia in Italia che nel mondo circa il 23% dei consumatori circa hanno un conto con la banca digitale quindi si stima 450 milioni di persone nel mondo



la cosa interessante è che in Europa circa il 65% della popolazione bancaria probabilmente si stima convertirà il proprio conto verso un conto digitale proprio attirati dalla forte value proposition i motivi principali per passare da un conto più tradizionale a un conto digitale rimangono quelli della comodità quindi della convenienza 43% la comunicazione chiara e semplice verso il consumatore e sicuramente una di user experience semplice per il 17% delle persone i paesi al mondo più avanzati per quanto riguarda l'adozione di servizi bancari digitali sono sicuramente l'Arabia Saudita gli Emirati arabi Uniti il Brasile e la Cina tutti questi circa con una penetrazione utilizzo di una banca digitale tra il 45% e il 55% il 48% dei consumatori di banche digitali in Italia effettivamente ha dichiarato di avere alta fiducia rispetto alle banche digitali questo l'abbiamo visto anche con altre ricerche soprattutto la fiducia che si va verso le società tecnologiche e poi altri dati interessanti per l'Italia sicuramente è che siamo il secondo paese solo dopo il Brasile nella percentuale di donne circa il 45% che utilizzano le banche digitali a livello globale e i clienti cercati ma anche qua il 50% che utilizzano digital banking in Italia hanno più di 45 anni e più quindi magari rispetto anche altri paesi è interessante come persone con un'età più avanzata effettivamente utilizzano digital banking di più e lo vediamo anche internamente per esempio noi N26 dove l'Italia effettivamente si posiziona un po' diversamente rispetto agli altri paesi per concludere circa il 26% in Italia di consumatori hanno un conto corrente digitale questo è un dato molto interessante perché effettivamente è il primo paese in Europa e ci dà anche diciamo anche una prospettiva di come i servizi digitali potranno aumentare nei prossimi anni per concludere parlando di digital Financial Services in generale è importante soffermarsi secondo me sulla parte del digital banking spesso avere un conto corrente è un po' diciamo una condizione per sviluppare poi altri servizi finanziari per accedere ad altri servizi finanziari un po' più avanzati quindi diventa veramente importante capire il ruolo delle banche in questo contesto riassumere credo che siano tre il primo abbastanza semplice è sempre stato diciamo un ruolo della banca tradizionale quindi quello di

mantenere logicamente i risparmi i soldi al sicuro il secondo il terzo elemento che siano molto più interessanti in questo in questo nuovo contesto sicuramente agevolare la vita finanziaria e l'inclusione delle persone quindi la banca digitale che può tramite diciamo i conti correnti aiutare ad accedere a nuove opportunità e il terzo punto che diventa importantissima soprattutto in un ambito digitale e dove la banca digitale può sicuramente cambiare quello che abbiamo visto magari nel passato supportare l'educazione finanziaria di questi soprattutto di questi servizi basici con canali e strumenti che parlano direttamente al consumatore qualche consiglio per logicamente per pensare a come disegnare prodotti e anche come erogare servizi finanziari digitali ci sono tre elementi che sono che sono veramente importanti il primo bisogna lavorare per superare i problemi di accesso quindi prodotti semplici prezzi ragionevoli e logicamente credo che la parte del quadro giuridico e normativo favorevole aiuti tantissimo per quanto riguarda l'accesso di questi servizi il secondo punto è superare logicamente la difficoltà d'uso quindi utilizzare una user experience semplice utilizzare una lingua e una comunicazione semplice diventa importantissimo i prezzi chiari senza senza fees nascoste e ultimo punto appunto quello della comprensione quindi aiutare questi segmenti a comprendere meglio i prodotti i servizi quindi tutti gli effort per semplificare le terms condition per aiutare in termini di educazione anche della terminologia diventano importantissime come può essere importante avere del personale qualificato che supporti il consumatore in fase diciamo di consulenza magari non solo in italiano magari utilizzando diverse lingue per concludere credo che abbiamo parlato di come la finanza digitale può aiutare veramente l'inclusione finanziaria diventa importantissimo cercare di logicamente fare in modo che le fintech o comunque tutte le società che vanno a digitalizzare i propri servizi rimangono competitivi sul mercato in modo da dare tutti questi benefit di cui abbiamo parlato ai

diversi segmenti anche a quelli diciamo meno fortunati e in Italia ma soprattutto anche in Europa è importantissimo cercare di colmare il gap digitale che esiste tra i paesi e anche all'interno dei paesi e quindi trovare il giusto equilibrio tra innovazione e la risoluzione diciamo che problemi identificati grazie 1000

grazie Andrea per questo intervento che onestamente condivido molto e in particolare mi è piaciuto molto come hai stressato due concetti che sono rilevanti anche nella nostra view per quello che è il futuro delle banche italiane cioè il concetto di tecnologia associata alla sostenibilità tecnologia che sarà motore del cambiamento dei prossimi anni e sostenibilità che ormai è diventato un fattore che fa parte della strategia di tutte le banche caratterizzerà il prossimo futuro mi piace anche molto questo concetto dell'inclusività della capacità di fare business senza lasciare indietro nessuno che secondo me è un concetto fondamentale che deve ispirarci per il prossimo futuro ma veniamo adesso agli ospiti del panel che vorrei introdurre velocemente Carlo Panella di Illimity e Doris Messina di Banca Sella con cui magari mi piacerebbe adesso commentare quelli che sono state le evidenze esposte da Andrea comincerei proprio da Doris Banca Sella sappiamo una banca che ha fatto dell'innovazione una caratteristica assolutamente distintiva mi piace anche dire che è un uso molto innovativo nel senso che voi avete portato l'innovazione non solo nei vostri prodotti e per i vostri clienti ma l'avete messa anche a disposizione del sistema e questo secondo me è il sistema bancario questo secondo me è un concetto molto bello partirei con te Doris per capire un po' la tua view su come sono evolute le preferenze dei clienti nei confronti dei servizi digitali e come ti aspetti che cambierà la relazione nel prossimo futuro grazie Giorgio grazie anche per questa introduzione e certamente ci sono stati dei grossi cambiamenti il covid ha ovviamente impattato prima di tutto sulle persone prima ancora diciamo di classificare tra clienti e non clienti abbiamo avuto un avvicinamento molto grande da parte della nostra clientela al digitale proprio perché sono subentrate delle nuove abitudini che prima erano ovviamente sconosciute quindi il fatto di lavorare da casa di

operare la casa di stare semplicemente a casa in lockdown ha portato ovviamente il cliente ad avvicinarsi per un +15% in pochissimi mesi e con un'operatività che è cresciuta addirittura è salita per noi del 50% rispetto al periodo precedente e abbiamo avuto un incremento anche notevole delle proposte di consulenza fatte dal consulente attraverso i canali digitali accettate digitalmente quindi segno proprio che il digitale ha cominciato ad entrare anche nella vita di coloro che prima effettivamente guardavano un po' con sospetto un po' con diffidenza questo tipo di canale siamo subentrati siamo entrati in un periodo diverso di una nuova normalità il new normal oramai è questo è una situazione stabile che ci porta certamente a mescolare in modo diverso il face to face digitale in modo molto più interconnesso in modo molto più omogeneo ed è il bello della situazione perché noi cogliamo con questa modalità possiamo cogliere tutti i vantaggi del lavorare a distanza ne parlavamo prima io e te seduti al tavolino e tutta la comunità appunto del poter vivere un po' di più la vita personale e contemporaneamente però non abbandoniamo la gente non vuole abbandonare la consulenza e la relazione personale ovviamente noi non abbiamo mai chiuso le filiali quindi siamo sempre stati aperti disponibili e diciamo che nel momento in cui si è ripreso con l'attività umana oramai possiamo dire di essere rientrati in un periodo di vita normale questa modalità è diventata stabile e quindi questo interfacciamento continuo tra digitale e consulenza diciamo che non è il contrario del robot advisor ed è robot for advisor che è la modalità con cui noi appunto crediamo che si debba operare posso anche fare qualche esempio in fase di lockdown noi abbiamo avuto un incremento di sei volte di richieste di consulenza di appuntamenti fisici attraverso il digitale quindi la gente entrava sull'app e chiedeva di poter incontrare una persona fisicamente abbiamo avuto il 90% dei rinnovi delle polizze auto e siamo arrivati al 93% dell'operatività complessiva fatto 100 siamo al



93% dell'operatività in digitale quindi diciamo che è evidente che oramai è un trend che ha accelerato moltissimo e ci ha dato un boost notevole è chiaro che per concludere le persone adesso hanno una nuova sensibilità no perché da una parte hanno tutti i vantaggi della comodità del digitale dall'altra parte hanno la preoccupazione per la propria incolumità fisica ovviamente e hanno anche la necessità di incontrare fisicamente le persone per una problematica o per una richiesta più complessa tutto questo si mescola in un modo nuovo grazie Doris personalmente sono convinto che il concetto di diciamo relazione a distanza e questo mix Human più machine sarà il nuovo modello di relazione tra banca e cliente che giustamente si è creata nel periodo pandemico ma probabilmente come dicevi tu diventerai il New normal nel prossimo futuro futuro che è un po' il tema invece per te Carlo Illimity è un nuovo paradigma di banca che è nata con la volontà di anticipare un po' il futuro non è di portare il futuro nel modo di fare banca e quindi diciamo la domanda più spontanea che mi viene è come si crea un come si creano dei servizi digitali orientati al futuro e come voi anche in questi mesi diciamo difficili avete lavorato per anticipare un po' il futuro all'interno dei servizi finanziari grazie Giorgio e buongiorno a tutti il beh prevedere il futuro non è semplice non è il nostro mestiere quello che dobbiamo fare è capire cosa chiedono i clienti per saper leggere il mercato e immaginare dove può essere utile per clienti quindi se vogliamo oltre gli aspetti commerciali come capire cosa effettivamente può generare un valore noi quando siamo nati quando abbiamo iniziato senza parlare di chiesi di due abbiamo scelto di essere live insieme a siamo in partiti due giorni prima che fosse obbligatorio per tutti e questo perché abbiamo creduto fin da subito nella sperimentazione di cose nuove sperimentazione di nuovi modelli di trazione per il cliente che nel medio periodo stanno rappresentando effettivamente una possibilità diversa di fare banca se ci fossimo posti questa domanda qualche anno fa pensare che uno dei valori che porta la propria banca è poter entrare sul conto corrente dev'essere ancora più avanti era probabilmente impensabile siamo già oltre quello che serve ai clienti che ci dicono eventi non tanto quanto

quando mi fa la domanda diretta ma quando si legge il loro comportamento che non basta più dare l'accesso bisogna creare servizi che diamo un valore che nasce da questo accesso e noi abbiamo visto i primi entrati in Illimity e erano molto attenti a tutte queste tematiche con dei tassi di penetrazione dei servizi incredibili parliamo del 25% continuiamo a essere molto molto avanti su questo ma stiamo costruendo anche servizi veramente coperti e che riescono a dare al cliente una visione laterale delle proprie finanze cosa voglio dire che se andiamo a leggere cosa ci comportamenti dei clienti vediamo che c'è una rivoluzione su tutte le fasce di clientela su tutte le fasce di età voglio dire i giovani che sono già digitali non è un nostro mestiere insegnargli a essere digitali però hanno l'ansia del risparmio probabilmente questa situazione questa pandemia ha creato un'insicurezza di base da adulti soprattutto chi sta passando da una generazione più che di generazione di proprio di Stato personale da essere tutelato dalla famiglia inizia ad essere indipendente e quindi strumenti che non è solo la conseguenza non puoi mettere i sistemi anche informativi della banca dare il senso di controllo dare modo di iniziare accumulare un po' di denaro come piccole somme quotidiane dagli arrotondamenti ai 2 € al giorno 10 € a settimana questo probabilmente dà sicurezza fasce un po' più alte quindi fascia intorno ai 25 30 anni 35 controllo dove spendo quanto come spendo come posso spendere meno quindi l'informazione che mi arriva deve essere informazione che mi permette di avere un budget e di presidiarlo poi ci sono invece le persone più avanti negli anni i baby boomers come si chiamano nelle ricerche di mercato e lì c'è stato la vera grande soddisfazione è quella vedere persone avanti negli anni che hanno avuto la voglia di mettersi in discussione e di interagire con la banca con modalità nuove e a loro sconosciute che gli hanno permesso di iniziare a usare app a usare sistemi di pagamento elettronici intendo sia per acquisti distanza ma anche perché questo è brutto dirlo

però non è una conseguenza che ci potremo un po' come una cicatrice nel tempo e la preoccupazione del contatto fisico nell'aver in mano qualcosa che è stato toccato da altri e la carta è una cosa tua tant'è che le transazioni cash sono diventate ormai lo standard anche per il famoso caffè che prima era quasi si provava quando il senso di imbarazzo ricordo quando iniziarono a essere disponibili le carte contactless mi vergognavo a chiedere perché sembrava che stessi cercando di truffare la cassa ormai anzi bello vedere che il contrario perché per questa sensazione è anche dell'esercente e quindi fa piacere il fatto che ognuno diciamo gestisce il suo non è bello dal punto di vista umano però dal punto di vista dell'evoluzione del futuro questo apre veramente a un'evoluzione sempre più rapida intanto perché è solida perché poi ci si accorge che effettivamente dobbiamo e poi perché prepara all'abitudine a cose nuove a un concetto di pagamenti di banche che saranno sempre più visibili sempre più ambientati nella vita quotidiana senza accorgerci grazie Carlo mi piace molto il concetto che dicevi prima no di come diverse fasce di clienti abbiano poi bisogni diversi no voglio essere assicurato voglio controllare voglio strutturare quello che sarà il futuro mio e probabilmente anche della mia famiglia un concetto molto bello no è che state che avete analizzato a cui probabilmente avete anche già risposto però mi apre un interrogativo sull'educazione finanziaria no perché tutti questi temi alla fine portano un po' alla base del concetto cioè serve più educazione finanziaria ce lo dicono le statistiche no e l'Italia e sicuramente non brilla tra i paesi Ocse in ottica di educazione finanziaria quindi il mio tema per voi e quindi in primis per te Doris è come può una banca aiutare e fare la sua parte in questo tema dell'educazione finanziaria sì certo l'hai detto tu l'Italia non brilla non siamo proprio il paese che ha fatto dell'educazione finanziaria una bandiera e allora per questo molto spesso intervengono le associazioni intervengono i privati e noi cerchiamo di fare la nostra parte per cui magari cito tre esempi per esemplificare un po' quello che facciamo quello che ci piace portare avanti nel tempo noi di recente proprio dopo il covid abbiamo sostanzialmente fatto partire dei webinar per in particolare per i

merchant i piccoli imprenditori per aiutarli a trovare degli altri metodi per sviluppare il proprio business e quindi stiamo parlando di commercio all'import export alla finanza alternativa piuttosto che investimenti addirittura in startup innovative per fare delle sinergie per portare avanti delle collaborazioni ovviamente prospetticamente interessanti e questo è un esempio il secondo esempio di tutt'altro genere così passiamo dagli imprenditori ai ragazzi per le scuole superiori stiamo portando avanti in questi giorni un'iniziativa con Feduf che è l'Associazione di ABI per l'educazione finanziaria con la quale stiamo facendo dei cicli di formazione alle scuole superiori sull'economia circolare e sulla sostenibilità e questo è molto interessante perché tra l'altro lo sapete meglio di me che sono temi che si stanno sviluppando tantissimo noi in Italia quest'anno abbiamo venduto due milioni di biciclette abbiamo avuto +40% di e-bike è vero che ci sono stati anche gli incentivi statali che hanno favorito e quindi chiaramente hanno aiutato però è una tendenza molto forte così come è molto forte per esempio tutto il tema del biologico abbiamo fatto recentemente una ricerca come Banca Sella da cui emerge che stanno crescendo molto le aziende fatte da imprenditori under 35 e aziende di carattere appunto biologico e sono soprattutto al sud e i consumi avvengono soprattutto al Nord chissà questa divisione non si sa da cosa derivi però è interessante insomma esplorare anche questo e quindi questo è un tema che ci piace molto esplorare e favorire e poi l'ultimo caso che a me piace molto citare è abbiamo portato avanti un masterclass per gli imprenditori che vogliono scalare e quindi che vogliono creare delle scale up dalla loro azienda soprattutto grazie all'introduzione di metodologie organizzative agile il presidio della progettazione presidio poi dell'execution di progettualità e quindi aiutandoli a trovare delle metodologie organizzative per la loro azienda che li facilitino a fare numeri più importanti insomma queste sono un po' le ultime iniziative che toccano vari settori e varie tipologie di clienti beh complimenti no direi un

panel di iniziative di assoluto interesse Carlo Illimity e l'educazione finanziaria ma poi anche un commento su un elemento un po diciamo a contorno nel senso che per quanto possano le banche poi sforzarsi e collaborare per spingere l'educazione finanziaria non è un tema che possiamo ridurre solo alla banca come istituzione serve il regolatore servono anche le altre istituzioni probabilmente servono anche le principali corporate del paese quindi quello che dico è come vedi l'ecosistema nei confronti dell'educazione finanziaria qual è il tuo feeling in termini di spinta di questo ecosistema nei confronti di una maggiore educazione finanziaria noi nasciamo come digitale che vive sul web io parlo del mondo del retail naturalmente nel mondo corporate noi lavoriamo in realtà con imprenditori non abbiamo filiali ma siamo affianco agli imprenditori finanziando operazioni che aiutino o la crescita o la risoluzione di problemi che sono già accaduti per cui è un lavoro molto human e competenze e dove si va oltre l'educazione finanziaria verso una forma di consulenza per affrontare miti non semplici ma anche in senso positivo perché magari si tratta di fare quello scale up che richiede poi un finanziamento magari che va un po' oltre corretto tornando al retail la prima impostazione che abbiamo voluto dare è quello non di banca ma di essere una società a fornire servizi digitali quindi formare prima ancora degli aspetti essenziali formare sulla digitalizzazione come poter interagire a distanza con un fornitore perché le banche forniscono servizi che è un po particolare perché lì circola il denaro consapevole di alcuni limiti che non sono limiti del sistema ma sono limiti in generale insomma il livello di attenzione delle persone che nella vita quotidiana non amano dedicarsi a leggere tutte le clausole del contratto la vera difficoltà è quella di riuscire a sfruttare la normativa per essere efficaci quindi abituarli a essere un po più digitali con alcune forzature non sempre si accetta dal punto di vista del gradimento teorico e poi questa tipologia di clienti non avete idea di quanti aneddoti sul riconoscimento con il video selfie per firmare i conti correnti sono più i soffitti visti che non gli sguardi colti dei clienti però il nostro mestiere è stato quello di richiamare questi

clienti e spiegargli raccontargli era un'occasione per raccontare anche i principi dell'antiriciclaggio i principi di un rapporto sano che va avanti che nella vita di una persona media sembrano molto lontani quando come va hai visto un po come si dice dell'altro di incontro di quanto importante bene certi casi educazione finanziaria per me passa quindi da processi digitali semplici che avvicinano alla finanza e che quindi non spaventano prodotti semplici prodotti che non necessitano di essere spiegati perché per vivere sul mondo puramente digitale non puoi basarti sul fatto che il cliente ha capito tutte le norme devi fare cose che siano sempre comprensibili per le persone spiegare un mestiere delle banche che hanno un modello o territoriale o ibrido e che quindi hanno anche un rapporto umano noi che abbiamo scelto per esempio di non fare non vendere prodotti finanziari conti correnti conti di deposito carte di debito carte di credito e prestiti erogati con dei partner e that's it perché perché riteniamo che sia presto ancora per noi non siamo sufficientemente efficaci per vendere i prodotti che implicano un rischio per il cliente quindi questo è il nostro approccio all'educazione se volete by design nel senso che non ti dò neanche cose che creano un danno e poi per semplificare per portare educazione abbiamo un team di design dei nostri servizi che quando è arrivato gli abbiamo spiegato cos'è un conto corrente e questo è il primo modo per fare educazione finanziaria tu ricordi Giorgio probabilmente che sì sì sì sì e si è parlato di piani telefonici no con un conto corrente una banca quindi come matchamo queste cose però hanno avvicinato il modo di fare banking al modo di interagire del cliente con altri servizi e questo è il modo migliore per fare comunità grazie grazie Carlo l'altra domanda che mi facevi poi mi taccio è che ciò che è straordinariamente importante è il ruolo fondamentale delle istituzioni e del regolatore perché hanno una grande responsabilità che è quella di tutelare le norme che tutelano il cliente ma nel tempo stesso non impedire che il



mercato percorra la stessa strada perché il rischio è che il mercato corra più veloce delle norme quindi ci si trova a inseguire che vuol dire incontrare dei rischi per coloro che non si sono affidati a chi è un po' troppo avanti e quindi credo che il cash back è stata un'idea molto consumer ma è stranamente efficace per portare tutti a provarlo perché ha stimolato quelle dinamiche scontistica di cash back perché mai più ci si sarebbe aspettato da uno stato che però ha fatto un gradino oltre a trovare un'idea grazie Carlo grazie è bello quest'ultimo concetto della necessità di un bilanciamento tra innovazione da una parte e regolamentazione dall'altra hai espresso molto bene il punto sono assolutamente d'accordo io vi ringrazio per la vostra partecipazione e vi ringrazio per gli spunti che ci avete dato e spero veramente che i concetti di cui abbiamo parlato oggi quindi inclusività educazione finanziaria sostenibilità continuino a essere priorità per tutto il sistema anche nei prossimi anni grazie

Bene siamo giunti al termine di questa terza edizione dell'Accenture Fintech Forum voglio ringraziare tutti coloro che ci hanno seguiti collegati fino adesso e naturalmente tutti coloro che hanno portato la loro testimonianza sono anche contento del fatto che la twin transformation come provocazione sia stata colta da tutti i partecipanti abbiamo visto come i temi di rivoluzione digitale trasformazione e di inclusione finanziaria siano un po' il cuore della trasformazione dell'industry e sono convinto che nonostante il programma di trasformazione la twin transformation sia un percorso lungo e complicato l'industry bancaria sappia gestirla e guidarla aprendosi alla collaborazione con tutti i partner e questo sarà un prerequisito per creare valore non solo per gli shareholder ma per tutti gli stakeholder dell'intero sistema arriverci