DIGITAL INSIGHT

Le leve del Digital Banking: innovazione, sicurezza e user experience

Le soluzioni di Intesa per il futuro



Intesa

*Il **settore bancario** si trova, oggi più che mai, di fronte a **sfide pressanti che richiedono risposte innovative e dinamiche**. Le istituzioni finanziarie sono chiamate a soddisfare la crescente domanda di **esperienze cliente personalizzate**, a garantire la massima sicurezza dei dati e a conformarsi a **normative sempre più stringenti**. Questi elementi rappresentano i punti critici per le banche che vogliono preservare la loro competitività in un mercato sempre più digitalizzato.*

*L'**intelligenza artificiale e il machine learning** stanno giocando un ruolo cruciale nella rivoluzione dell'operatività bancaria. Queste tecnologie non solo promuovono **l'efficienza operativa**, con un **potenziale incremento stimato fino al 30%** (fonte: Global Banking Annual Review2024, McKinsey), ma anche la **personalizzazione dei servizi**, rispondendo alle aspettative dei clienti. In questo contesto, le banche italiane stanno investendo massicciamente nella digitalizzazione, con il 65% di esse che ha già avviato progetti per migliorare la sicurezza dei dati (Fonte: Abi Lab).*

*Allo stesso tempo, **l'esperienza del cliente** è diventata una priorità centrale. Le tecnologie digitali stanno trasformando i **processi di onboarding** e l'interazione con la clientela, creando nuove opportunità per migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione. Il digital onboarding e le innovazioni nel customer service sono ormai fondamentali per mantenere un vantaggio competitivo.*

***Intesa** (a Kyndryl Company) emerge come un pioniere in questo contesto, adottando soluzioni innovative che rispondono in modo efficace alle sfide del settore. Attraverso un approccio proattivo che ne estende l'originale natura di fornitore tecnologico, Intesa propone un journey fatto di **conoscenza, consulenza e affiancamento**, guidando la trasformazione del banking verso un futuro più sicuro, efficiente e orientato al cliente.*

Forte di un'offerta che copre tutte le declinazioni operative del Banking, Intesa guida il percorso che il settore deve intraprendere per affrontare con successo le sfide contemporanee e future: questo White Paper è il racconto di questo viaggio "a prova di domani".

Indice

Introduzione 4

1. Innovazione tecnologica nel Banking 6

2. Sicurezza e compliance 8

3. Esperienza del cliente e digital onboarding 10

4. La risposta alle sfide del Banking: le soluzioni di Intesa 11

   Le Case History

5. Conclusioni 16



Introduzione

Il settore bancario moderno è in una fase di trasformazione profonda, spinto dalla necessità di adattarsi a un panorama sempre più digitalizzato. Secondo l'Osservatorio Fintech & Insurtech della School of Management del Politecnico di Milano, il 66% dei clienti italiani utilizza almeno un canale digitale per le operazioni finanziarie, con una continua crescita nell'uso dell'home banking e nelle transazioni online. Questo trend riflette una crescente esigenza di esperienze cliente personalizzate e accessibili che le banche sono chiamate a soddisfare.

In questo contesto, **l'adozione di tecnologie avanzate come l'intelligenza artificiale (AI) e il machine learning (ML) sta ridisegnando i servizi bancari**. Come riportato dal Global Banking Annual Review2024 di McKinsey, l'implementazione di queste tecnologie può aumentare l'efficienza operativa fino al 30%, offrendo al contempo servizi più personalizzati. Le banche, pertanto, stanno investendo significativamente nella digitalizzazione per migliorare l'efficienza e rispondere alle nuove esigenze dei clienti.

Parallelamente, **la sicurezza dei dati è diventata una priorità cruciale**. Con l'aumento delle minacce informatiche, le istituzioni finanziarie devono garantire la protezione delle informazioni sensibili e conformarsi a normative sempre più stringenti. L'**Osservatorio Digital Banking di ABI LAB** ha indicato di recente che il 65% delle banche italiane ha già avviato progetti in tal senso.

Inoltre, il settore si trova ad affrontare una nuova sfida normativa con ricadute anche dal punto dei processi e delle tecnologie: la revisione del regolamento europeo **eIDAS (Electronic Identification, Authentication and Trust Services)** - che introduce un portafoglio europeo di identità digitale, migliora la sicurezza e l'interoperabilità dei servizi e amplia la gamma di servizi fiduciari disponibili, con l'obiettivo di rafforzare la sicurezza e la fiducia negli strumenti digitali all'interno dell'UE - richiede l'adozione di sistemi di identificazione elettronica sicuri e affidabili.

Infine, **le pressioni normative e tecnologiche stanno spingendo le banche a ripensare i propri modelli operativi**. La capacità di integrare innovazioni tecnologiche con rigorosi standard di sicurezza e compliance sarà determinante per mantenere la competitività in un mercato in rapida evoluzione.

In questo complesso scenario, le banche devono **navigare con attenzione tra innovazione e sicurezza** per rispondere efficacemente alle sfide contemporanee.





1. Innovazione tecnologica nel Banking

Negli ultimi anni, l'intelligenza artificiale (AI) e il machine learning (ML) si sono rivelati strumenti chiave per migliorare l'efficienza operativa e personalizzare le offerte del settore bancario. Secondo il Global Banking Annual Review2024 di McKinsey, alcune istituzioni stanno già vedendo notevoli miglioramenti nei margini di efficienza grazie all'implementazione di queste tecnologie. L'AI e il machine learning consentono infatti di **automatizzare processi complessi**, riducendo gli errori e migliorando la qualità del servizio, come dimostrato dalla crescente adozione nei processi di onboarding digitale. Ad esempio, alcune banche utilizzano algoritmi di machine learning per analizzare il rischio di credito dei clienti in tempo reale, mentre altre impiegano chatbot basati su AI per migliorare l'assistenza clienti, rispondendo a domande frequenti e risolvendo problemi comuni in modo rapido ed efficiente.

La **digitalizzazione dei processi e l'automazione** si confermano il pilastro fondamentale e il punto di partenza per le banche che stanno investendo in soluzioni per ottimizzare le operazioni e ridurre i costi. L'adozione di tecnologie di riconoscimento biometrico e di strumenti di gestione documentale digitale sono esempi di come l'automazione stia trasformando l'operatività bancaria. Queste innovazioni non solo migliorano l'efficienza interna ma offrono anche un'esperienza cliente più fluida e integrata.

In questo scenario, l'approccio omnichannel e le normative relative ai portafogli (wallet) digitali sono diventati i punti di riferimento essenziali per le banche che desiderano offrire servizi seamless e conformi. L'integrazione dei canali digitali, come il mobile e l'internet banking, anche grazie all'utilizzo delle credenziali di identità digitale e ai wallet, permette di conciliare innovazione e compliance, soddisfacendo le crescenti aspettative dei clienti che richiedono servizi bancari facilmente accessibili e sicuri. Ma lo stimolo arriva anche dalla normativa eIDAS, che richiede alle banche di adottare soluzioni di identificazione elettronica affidabili, tutelando al contempo l'esperienza utente e la conformità normativa.



Come integrare user experience e normative sui wallet?

APPROCCIO OMNICHANNEL

Con l'introduzione della normativa europea eIDAS 2.0, l'EUDI Wallet (European Digital Identity Wallet) è destinato a diventare un elemento fondamentale nei processi di onboarding. Questo strumento innovativo offre agli utenti la possibilità di aggiungere e gestire documenti di identità, attributi personali e certificati digitali. Tali informazioni potranno essere utilizzate sia nei servizi pubblici sia in quelli privati, facilitando così l'accesso a una vasta gamma di applicazioni.

CONFORMITÀ NORMATIVA

Gli issuer, che includono enti pubblici, banche e compagnie assicurative, avranno il ruolo di emettere questi attributi. Gli utenti potranno quindi condividere in modo certificato tali dati con terze parti, garantendo sicurezza e affidabilità. **Questo sistema non solo semplifica la gestione dell'identità digitale, ma migliora significativamente la user experience riducendo al contempo i tempi e i costi di verifica dei dati**. Gli utenti avranno un controllo dettagliato su quali informazioni condividere, assicurando la protezione dei dati "by design" come previsto dalle normative sulla privacy. Inoltre, la possibilità di condividere informazioni certificate con pochi click rappresenta un miglioramento rilevante, riducendo drasticamente i tempi di conversione e i costi associati. Questo approccio rende i processi più efficienti e user-friendly.

ESPERIENZA UTENTE

Per garantire un'integrazione efficace della user experience con la normativa eIDAS 2.0, è cruciale adottare un approccio modulare. Questo consente alle soluzioni di essere scalabili e di mantenere la **compliance normativa**. Le istituzioni finanziarie, come le banche, devono collaborare attivamente con partner tecnologici per implementare sistemi interoperabili. Questi sistemi dovrebbero essere basati su interfacce utente intuitive che non solo garantiscono la sicurezza dei dati e l'efficacia operativa, ma migliorano anche la soddisfazione del cliente. Un'integrazione di successo richiederà un impegno continuo per aggiornare e migliorare tali sistemi alla luce delle innovazioni tecnologiche e dei cambiamenti normativi.



2. Sicurezza e compliance

La **sicurezza informatica** rappresenta in questo particolare momento storico una delle preoccupazioni più pressanti per il mondo del banking. Le minacce informatiche sono infatti in costante evoluzione, diventando sempre più sofisticate, difficili da rilevare e di entità non trascurabile in termini di impatti e di numerosità. Tra le principali spiccano gli attacchi di phishing, i malware avanzati e i rischi legati alla compromissione dei dati: si tratta di incidenti che non solo mettono a rischio le informazioni sensibili dei clienti, ma possono anche danneggiare significativamente la reputazione dell'istituzione finanziaria.

Per affrontare queste sfide, le banche stanno **implementando strategie avanzate di mitigazione delle minacce**. L'adozione di tecnologie di intelligenza artificiale e machine learning gioca un ruolo cruciale nel rafforzamento delle difese informatiche, consentendo di identificare e rispondere rapidamente ad attività sospette. Inoltre, il rispetto delle **linee guida emanate dall'Autorità Bancaria Europea (EBA)** - incentrate su aspetti come l'autenticazione forte del cliente, la gestione dei rischi di sicurezza, e la protezione dei dati sensibili - è fondamentale per garantire un livello adeguato di protezione. Queste indicazioni forniscono un quadro strutturato in termini di risk management, promuovendo l'adozione di misure di sicurezza che siano allineate con le migliori pratiche del settore.

La **conformità normativa** è un altro aspetto critico per le banche, e influenza profondamente le procedure e le operazioni. In particolare, la continua evoluzione delle direttive a cui stiamo assistendo da alcuni anni richiede che le istituzioni finanziarie siano sempre aggiornate e pronte ad adattarsi rapidamente. Sfide come la revisione del regolamento eIDAS e le crescenti aspettative normative in materia di protezione dei dati personali impongono alle banche di implementare sistemi di gestione della conformità robusti ed efficienti.

In questo quadro, le best practices per garantire la conformità includono **l'adozione di tecnologie avanzate per la gestione e la protezione dei dati, lo sviluppo di politiche aziendali chiare e l'implementazione di programmi di formazione continua per il personale**. Queste misure non solo aiutano a ridurre i rischi normativi, ma promuovono anche una cultura della sicurezza all'interno delle organizzazioni, proteggendo efficacemente le operazioni e mantenendo la fiducia dei clienti.



eIDAS2.0: La nuova era della regolamentazione eIDAS

Nel giugno 2021, la Commissione Europea ha annunciato una revisione del regolamento eIDAS, introducendo importanti innovazioni, tra cui l'European Digital Identity Wallet e l'inclusione della conservazione a norma tra i servizi fiduciari qualificati. Dopo un'audizione pubblica tenutasi al Parlamento Europeo nel febbraio 2022 e una call for proposals relativa all'European Digital Identity Framework, la revisione ha ottenuto l'approvazione ufficiale il 29 febbraio 2024. La pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale è avvenuta il 30 aprile 2024 e, a seguito dell'emissione degli "Implementing Acts", il nuovo regolamento eIDAS diventa operativo.



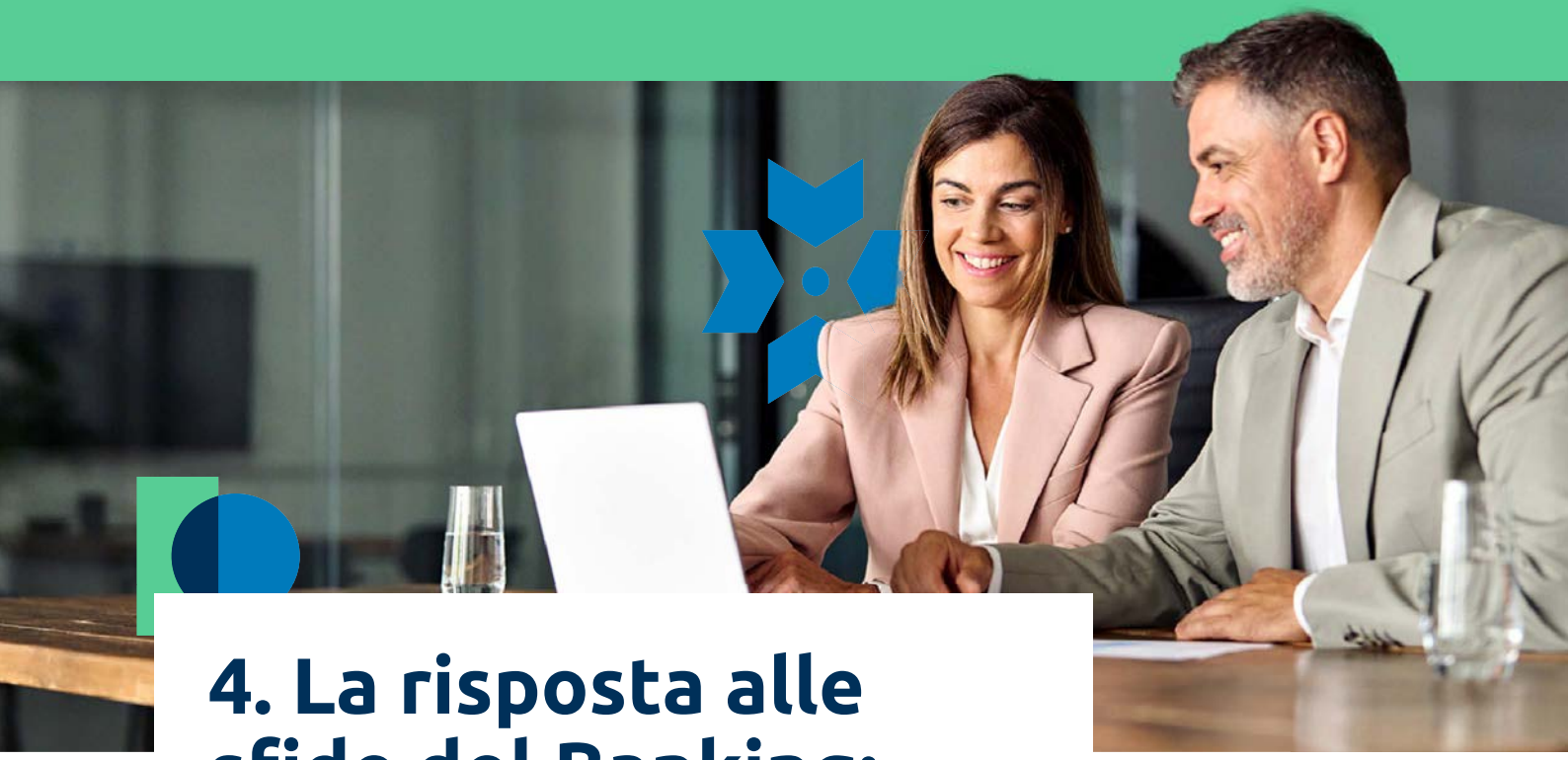
3. Esperienza del cliente e digital onboarding

L'esperienza del cliente è diventata un elemento centrale per le banche che cercano di distinguersi in un mercato competitivo. Le innovazioni nei processi di **onboarding digitale** sono al centro di questa trasformazione, perché consentono alle banche di migliorare l'accessibilità e l'esperienza utente attraverso processi semplificati e personalizzati. Tecnologie emergenti come l'intelligenza artificiale, il riconoscimento biometrico e l'autenticazione digitale, in particolare, stanno ridefinendo il modo in cui i clienti iniziano il loro rapporto con le istituzioni finanziarie.

L'utilizzo di strumenti avanzati per l'onboarding non solo riduce i tempi necessari per completare le procedure, ma aumenta anche la precisione e la sicurezza delle operazioni. Per esempio, l'adozione del digital onboarding ha permesso di eliminare molte delle inefficienze legate alla gestione manuale dei documenti, garantendo al contempo un'esperienza più fluida per l'utente.

Parallelamente, le strategie per migliorare la fidelizzazione del cliente sono essenziali per mantenere e rafforzare la relazione con i clienti esistenti. Non stupisce dunque che le banche stiano investendo in **soluzioni che permettono un'interazione cliente-banca sempre più personalizzata, luida e continua**. Al centro c'è l'adozione di approcci omnichannel, che consente ai clienti di interagire con gli istituti attraverso diversi punti di contatto, migliorando l'accessibilità e la user experience.

Esempi pratici di implementazioni di successo includono l'integrazione di chatbot basati su AI per fornire supporto immediato e consigli personalizzati, migliorando così la soddisfazione del cliente e riducendo i tempi di risposta. Inoltre, programmi di loyalty personalizzati, che utilizzano i dati raccolti per offrire promozioni e servizi su misura, sono diventati strumenti efficaci per aumentare la fedeltà.



4. La risposta alle sfide del Banking: le soluzioni di Intesa

Intesa: chi siamo

Intesa (a Kyndryl Company) è una realtà consolidata nel panorama del banking italiano, riconosciuta per la sua capacità di innovare e adattarsi alle esigenze in continua evoluzione del settore finanziario. Con una storia ricca di successi e trasformazioni, Intesa si è affermata **non solo come fornitore di tecnologia all'avanguardia, ma anche come un partner strategico di iducia per le istituzioni bancarie**. Questo approccio si riflette nella sua missione di supportare i clienti nel raggiungimento dei loro obiettivi, offrendo soluzioni personalizzate e flessibili che rispondono alle sfide moderne del banking.

Fondata con l'obiettivo di portare una nuova visione nel settore, Intesa ha continuamente ampliato le sue competenze e la sua offerta, spaziando dalla gestione documentale alla sicurezza informatica. La sua partecipazione attiva in consorzi e centri di ricerca testimonia l'impegno costante verso l'innovazione e l'eccellenza. Collaborando con università, enti di ricerca e altri attori del settore, Intesa contribuisce allo sviluppo di nuovi standard e soluzioni che plasmano il futuro del banking.

Intesa **si distingue per il suo approccio integrato, che va oltre la semplice fornitura di servizi tecnologici**. Agisce come advisor per le banche, guidandole attraverso la complessità delle trasformazioni digitali e offrendo supporto strategico lungo tutto il loro percorso di crescita. Questo posizionamento unico le consente di essere considerata un partner di valore, capace di anticipare le tendenze del mercato e di proporre soluzioni innovative e sostenibili.



L'offering di Intesa
Le soluzioni di Intesa per il Finance

La piattaforma di servizi digitali offerta da Intesa è un ecosistema integrato progettato per affrontare le sfide del banking moderno, migliorando l'efficienza operativa, la sicurezza e la conformità normativa. Questa piattaforma all'avanguardia fornisce alle istituzioni finanziarie una serie di strumenti innovativi che ottimizzano i processi e migliorano l'esperienza cliente. Eccone l'ossatura.

E-Signature Platform

Al centro dell'offerta di Intesa c'è la piattaforma di firma elettronica Intesa Sign, che permette di gestire la firma dei documenti da remoto in modo sicuro ed efficiente. Questa soluzione non solo garantisce che le firme digitali siano conformi agli standard legali, ma anche che siano integrate nei processi aziendali in maniera fluida. La piattaforma consente di ridurre i tempi e i costi associati alla gestione manuale dei documenti, migliorando la velocità delle operazioni e abilitando l'operatività da qualsiasi luogo e in qualunque orario. L'autenticazione sicura e la tracciabilità delle firme garantiscono la massima affidabilità e protezione.

Digital Onboarding

Il processo di onboarding digitale progettato da Intesa rappresenta un passo avanti significativo nell'acquisizione di nuovi client. L'integrazione dell'identificazione anche mediante le proprie credenziali Spid e CIE e la possibilità di effettuare l'intero processo anche in modalità self, in affiancamento alla modalità tradizionale con video operatore, rende il processo rapido e sicuro, garantendo al contempo il rispetto delle normative.
L'utilizzo di tecnologie avanzate come l'intelligenza artificiale e il riconoscimento biometrico consente di ridurre la complessità e i tempi di attesa, offrendo ai clienti un'esperienza personalizzata e senza interruzioni, essenziale per mantenere la competitività nel mercato finanziario odierno.



Come semplificare l'onboarding? La risposta di Intesa

Integrando strumenti di analisi dei dati e automazione, Intesa offre una soluzione completa per semplificare l'onboarding. Questa integrazione consente di personalizzare l'esperienza del cliente e di adattare i processi interni alle sue specifiche esigenze, migliorando l'efficienza operativa e riducendo i costi associati.

Document Management

La gestione documentale centralizzata è un altro pilastro fondamentale dell'offerta di Intesa. La dematerializzazione dei documenti riduce la necessità di archiviazione fisica e trasforma i processi, migliorando l'accessibilità e la trasparenza delle informazioni. Il sistema garantisce che i documenti siano facilmente accessibili, ottimizzando il flusso di lavoro e facilitando la collaborazione sia verso l'interno che verso l'esterno dell'azienda, aumentando l'efficacia nello svolgimento delle azioni amministrative.

Conservazione a norma

Intesa si impegna a fornire soluzioni di conservazione compliant con le normative italiane ed europee, che assicurano che tutti i documenti (contratti, assegni, fatture, mail, ...) siano archiviati in modo sicuro e siano facilmente recuperabili quando necessario. Questa funzione è integrabile con altri servizi della piattaforma, permettendo un approccio modulare che supporta una vasta gamma di esigenze aziendali e facilita la conformità normativa.

Scambio dati

Il servizio di scambio dati di Intesa garantisce che tutte le informazioni scambiate siano trattate con la massima sicurezza, mantenendo integrità e tracciabilità. Questo è particolarmente importante in un contesto in cui la protezione dei dati è cruciale per mantenere la fiducia dei clienti e garantire la conformità normativa. La piattaforma supporta il trasferimento sicuro e strutturato dei dati, essenziale per le istituzioni che operano a livello internazionale e che devono gestire grandi volumi di informazioni sensibili.

Le Case History

OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI DI ONBOARDING

Il caso UniCredit

IL PAIN

Intesa ha collaborato con UniCredit per rivoluzionare il processo di onboarding dei clienti, integrando soluzioni innovative e l'autenticazione tramite credenziali di identità digitale come SPID e CIE. Questo progetto è nato dall'esigenza di UniCredit di **semplificare e velocizzare l'identificazione da remoto, rispondendo alle crescenti aspettative di efficienza e sicurezza**.

LA SOLUZIONE

La soluzione offerta da Intesa, forte della certificazione e dell'accreditamento come service provider da parte di AgID, consente a UniCredit di emettere certificati di firma elettronica qualificata attraverso un processo completamente digitalizzato. L'onboarding dei clienti prospect è stato ottimizzato grazie all'uso di SPID, che permette un'autenticazione sicura e rapida, riducendo notevolmente i tempi di raccolta dei dati anagrafici.

I VANTAGGI

Questa integrazione non solo ha migliorato l'efficienza operativa di UniCredit, ma ha anche elevato l'esperienza del cliente, offrendo una procedura di identificazione più fluida e user-friendly. L'adozione delle credenziali SPID, che sono ampiamente diffuse tra la popolazione italiana, ha facilitato il processo di onboarding, rendendolo non solo più veloce ma anche sicuro e conforme alle normative vigenti.
In prospettiva, l'integrazione di tecnologie come il wallet digitale rappresenta il prossimo passo evolutivo. Questo permetterà di consolidare ulteriormente la posizione di UniCredit come banca digitale innovativa, capace di adattarsi rapidamente alle esigenze del mercato e dei clienti.

Le Case History

IMPLEMENTAZIONE DI SOLUZIONI OMNICHANNEL

Il caso Cassa Centrale Banca

IL PAIN

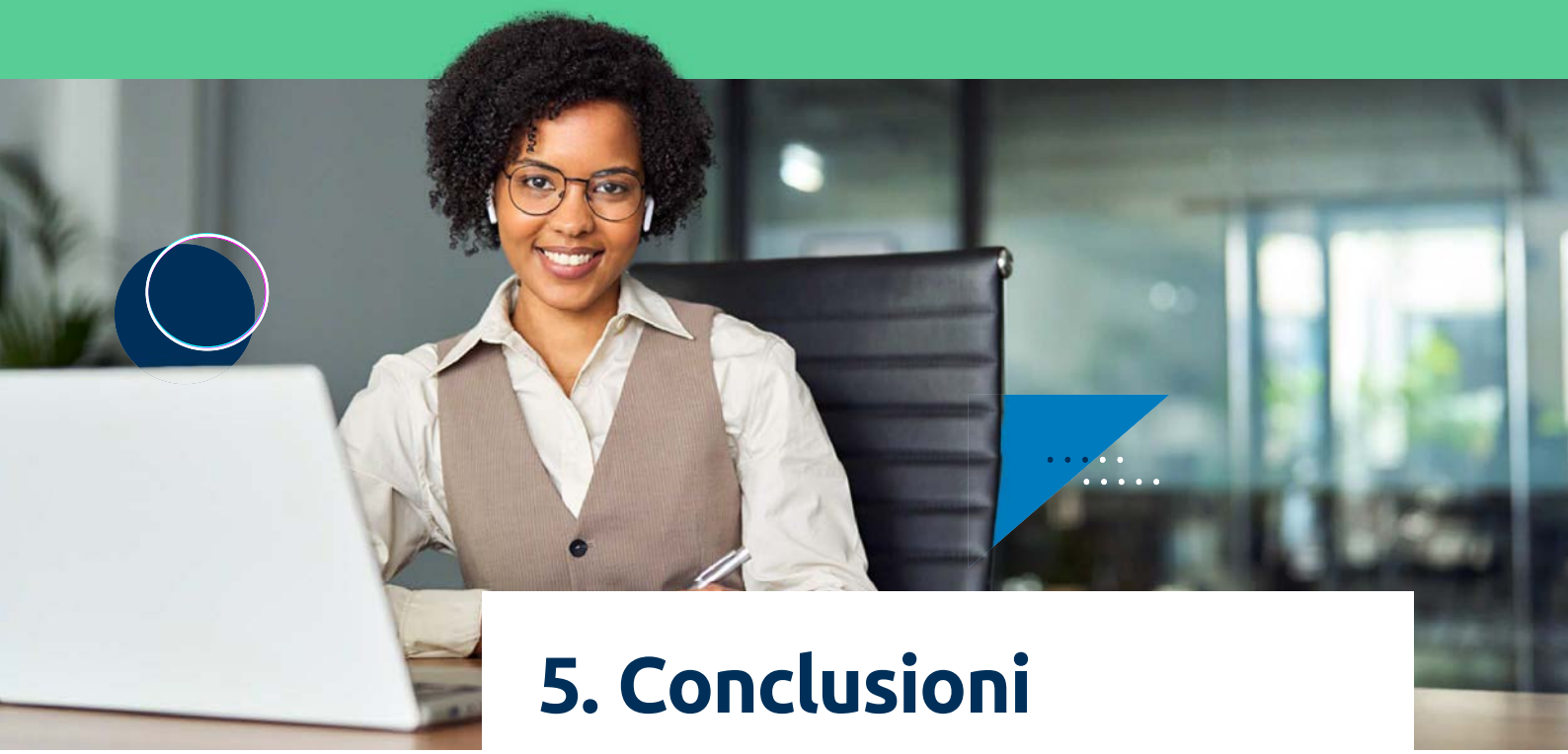
Intesa ha collaborato con il Gruppo Cassa Centrale per implementare soluzioni omnichannel che migliorano l'esperienza utente, garantendo un'operatività senza interruzioni. Questa soluzione era particolarmente necessaria, poiché durante la pandemia la possibilità di mantenere attivi i servizi di filiale da remoto è diventata cruciale

LA SOLUZIONE

La soluzione sviluppata da Intesa per il Gruppo Cassa Centrale Banca ha integrato la firma elettronica qualificata e il video-riconoscimento, consentendo ai clienti di completare le operazioni bancarie in modo sicuro e conforme anche al di fuori delle filiali fisiche. Gli operatori bancari possono ora caricare documenti all'interno della piattaforma di firma, avviando la procedura di video-riconoscimento per completare il processo di firma elettronica.

I VANTAGGI

Queste innovazioni non solo hanno facilitato la continuità delle operazioni durante periodi di limitazioni fisiche, ma hanno anche aperto la strada a un nuovo modello di servizio che combina il meglio delle interazioni digitali e fisiche. Il risultato è un'esperienza cliente più fluida e accessibile, che riflette l'impegno di Intesa nel supportare la trasformazione digitale delle banche e nel migliorare la loro capacità di rispondere alle esigenze dei clienti in un ambiente in continua evoluzione.
L'approccio omnichannel di Intesa dimostra come le soluzioni digitali possano essere applicate con successo per garantire l'efficienza operativa e la soddisfazione del cliente, anche in un contesto complesso come quello bancario.



5. Conclusioni

Le soluzioni innovative offerte da Intesa rappresentano una **risposta concreta ed efficace** alle sfide complesse che il settore bancario contemporaneo affronta. In un contesto caratterizzato da una rapida evoluzione tecnologica e da normative sempre più stringenti, Intesa si posiziona **non solo come un fornitore di tecnologia, ma come un partner strategico che accompagna le banche nel loro percorso di trasformazione digitale**. Questo approccio integrato e consulenziale permette alle istituzioni finanziarie di non limitarsi a reagire ai cambiamenti, ma di anticiparli e guidarli.

Il valore distintivo di Intesa risiede nella sua capacità di unire innovazione tecnologica e profonda conoscenza del settore, offrendo soluzioni che migliorano l'efficienza operativa, la sicurezza e la conformità regolamentare. Dall'implementazione di piattaforme di firma elettronica sicura alla gestione documentale avanzata, fino all'onboarding digitale dei clienti, Intesa fornisce strumenti che non solo ottimizzano i processi interni, ma migliorano anche l'esperienza del cliente, un elemento cruciale per mantenere la competitività in un mercato sempre più digitalizzato. Inoltre, il ruolo di Intesa come advisor evidenzia la sua capacità di supportare le banche nel navigare la complessità del panorama finanziario attuale.

Grazie a una visione a lungo termine e a un approccio personalizzato, Intesa aiuta le imprese del settore a **sviluppare strategie innovative che promuovono la crescita sostenibile e la resilienza**. In questo modo, Intesa non si limita a fornire soluzioni tecnologiche, ma costruisce relazioni di fiducia che permettono alle banche di evolversi e prosperare in un ambiente in continua trasformazione.

Intesa, a Kyndryl Company

Intesa, a Kyndryl Company è un Digital Solution Provider nell'ambito della digitalizzazione dei processi aziendali e dei servizi fiduciari e una società Benefit.
Da oltre 35 anni offriamo soluzioni modulari e adattabili alle esigenze di ogni mercato su scala globale. I nostri servizi rispettano i requisiti della normativa digitale e assicurano stabilità e sicurezza tecnologica, tenendo in considerazione la sostenibilità del business.

TORINO | MILANO | ROMA

Intesa.it

Intesa