

## Deloitte: accelera la trasformazione digitale del settore bancario, entro il 2027 il 70% dei ricavi delle banche sarà generato dai clienti digitali.

- **45%** è il **tasso di internet banking penetration** raggiunto nel 2022 in anticipo di circa 3 anni rispetto alle previsioni.
- I **clienti digitali** incidono per il **50% sui ricavi delle banche** e cresceranno fino a raggiungere il 70% nel 2027.
- Il **numero di filiali in Italia** passerà da circa 22 mila nel 2022 a **circa 16 mila nel 2029**, in corrispondenza di un tasso di internet banking penetration in crescita dal 45% al 60%.

Milano, 15 febbraio 2023 - L'adozione dell'*internet banking* come canale ha visto una notevole accelerazione, con il tasso di *internet banking penetration* che nel 2022 ha raggiunto il 45% in anticipo di circa 3 anni rispetto alle previsioni. I clienti digitali sono sempre più rilevanti per le banche e attualmente contribuiscono al 50% dei ricavi delle banche (in termini di margine di intermediazione) e si prevede raggiungano il 70% nel 2027.

È quanto emerso in occasione dell'evento '*Digital Banking Maturity. Come stanno rispondendo le banche alla sfida della digitalizzazione?*', durante il quale è stata presentata la 5ª edizione del report **Deloitte Digital Banking Maturity** sullo stato di maturità digitale di oltre **300 banche in 41 paesi** e sulle preferenze e tendenze digitali dei consumatori nel settore bancario.

In corrispondenza della continua crescita del tasso di *internet banking penetration*, che dal 45% del 2022 si prevede raggiunga il 60% nel 2029, proseguirà in Italia, anche in considerazione del differente livello di digitalizzazione delle aree geografiche del Paese, la razionalizzazione della copertura territoriale con il numero di filiali che passerà da circa 22 mila dell'anno scorso a circa 16 mila nel 2029.

"Le nuove priorità e abitudini di consumo sempre più digitali - ha commentato **Manuel Pincetti**, Senior Partner di Monitor Deloitte - riguardano anche il settore bancario, in particolare i servizi digitali offerti. Stiamo assistendo a un'evoluzione delle banche, ormai vere e proprie piattaforme multiservizio con un'offerta che spazia dalla mobilità alla sanità, dall'e-government a beni di consumo in logica marketplace."

"Gli istituti bancari - ha aggiunto **Gianmaria Trapassi**, Senior Partner di Deloitte Digital - stanno costruendo ecosistemi, supportati da normative e soluzioni cross-country, per fornire ai clienti una visione sempre più unificata di prodotti e servizi. Gli investimenti in digitalizzazione continueranno a essere imprescindibili in quanto destinati a impattare anche le performance aziendali nel lungo periodo".

# Deloitte.

Nello studio Deloitte le banche, grazie al *Digital Banking Maturity score (DBM score)*, vengono suddivise in base al loro livello di digitalizzazione nei seguenti quattro gruppi: *Digital Latecomers*, *Digital Adopters*, *Digital smart followers* e *Digital Champions*.

Le banche italiane hanno in media migliorato il loro *DBM score* rispetto ai risultati del 2018 (da 27% a 40% per *Digital Adopters*, da 35% a 50% per *Digital Smart followers* e da 43% a 59% per *Digital Champions*) e due di esse si sono classificate come *Digital Champion*. Quest'ultima categoria identifica i *player* che offrono un'ampia gamma di funzionalità digitali ritenute rilevanti dai clienti e una user experience di livello superiore rispetto ai loro *competitor*.

I *Digital Champions* grazie a capacità di proposizione e servizio digitale e l'integrazione di nuovi servizi mostrano migliori *performance* sotto il punto di vista finanziario con un aumento del ROE di 1,5 punti percentuali rispetto agli altri *player*.

*“Rispetto all’edizione precedente del report – ha aggiunto Pincetti – rileviamo in Italia una vera e propria trasformazione digitale che permette di ridurre il gap di digitalizzazione del settore bancario rispetto agli altri Paesi. Nuove proposizioni e funzionalità suscitano sempre più interesse per le banche che hanno iniziato a integrare la propria offerta andando oltre ai confini dei servizi puramente bancari e possono ancora far leva su ulteriori opportunità di crescita agendo in logica di ecosistema.”*

*“In Italia abbiamo identificato sei digital trends – ha concluso Trapassi - che riguardano una sempre maggiore gestione dei processi da remoto da parte dei clienti quali l'utilizzo delle Super App per offrire servizi terzi, l'adozione di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale, un design inclusivo delle interfacce digitali per renderli accessibili, la semplificazione del processo di investimento in prodotti semplici attraverso pochi clic, la nascita di istituti bancari piccoli e innovativi che rivoluzionano la customer experience con offerte verticali su specifici servizi”.*

Lo studio contiene un'analisi di 1.208 funzionalità e caratteristiche di UX, che si innestano nelle diverse fasi del *Customer Journey* del cliente.

Dall'esame dei punteggi ottenuti dalle banche in termini di *DBM score* nei diversi *step* del *Customer Journey* è possibile notare come i *player* italiani abbiano incrementato di molto, rispetto al 2020, il punteggio per le funzionalità di *Information Gathering* (+19 p.p.), di *Account Opening* (+17 p.p.) e *End Relationship* (+14 p.p.). Nello *step* di *Customer Onboarding* invece, il punteggio scende rispetto al periodo precedente (-9 p.p.), prevalentemente a causa di una variazione del perimetro di funzionalità analizzate.

Dai risultati ottenuti dallo studio emerge come i *Digital Champions*, rispetto ad altri *player* di settore, si contraddistinguono offrendo ai propri clienti una migliore user experience, con particolare attenzione a funzionalità relative a: *Expand Relationship*, tra i quali *Bancassurance* (+52 p.p.), *Investment Services* (+46 p.p.), *Ecosystem* (+28 p.p.) e *Beyond banking* (+18 p.p.); in aggiunta a funzionalità di *Day-to-day banking*, tra i quali *Personal Finance Management* (+57 p.p.), *Card Management* (+53 p.p.) e *Trasferimenti & Pagamenti* (+45 p.p.). Al contempo, I *Digital Latecomers* mostrano un notevole ritardo in tutte le funzionalità, ad eccezione della *Guidance* per i nuovi utenti.