

## La rivoluzione digitale in banca inizia dagli ATM

LINK: <https://challengerbanks.net/la-rivoluzione-digitale-inizia-dagli-atm/>



Next La rete commerciale delle banche sta cambiando volto sotto l'effetto della trasformazione digitale. Ancora oggi la maggioranza degli istituti di credito è legata a modelli tradizionali, ma nei prossimi anni sono attese molte novità, in particolar modo sul fronte degli ATM. È questa la conclusione a cui arriva una ricerca condotta da ATM Marketplace per Auriga su circa 150 banche medio-piccole in tutto il mondo, Italia compresa. Il 71% delle banche analizzate mette tra le priorità la modernizzazione delle filiali nell'arco dei prossimi tre anni, mentre il 58% prevede di aumentare il numero di dispositivi self-service, che si tratti di Assisted self-service device (Asd) o Assisted self-service terminal (Asst). Il 52% della platea invece guarda con interesse all'integrazione tra diversi canali. Per il 69% l'obiettivo principale è il miglioramento dell'esperienza cliente in filiale, con il 48% che ammette di non aver implementato nell'ultimo anno soluzioni specifiche. Il 73% della platea, in ogni caso, prevede interventi di questo genere nell'arco dei prossimi tre anni. Quanto all'evoluzione degli Atm, che risultano diffusi in maniera abbastanza omogenea, emergono alcune funzioni innovative. Se ad esempio oggi solo il 23% delle banche prevede transazioni contactless, il 47% pensa di introdurle nei prossimi 3 anni, mentre i cosiddetti PIN service (cambio o sblocco del Pin), attualmente sono offerti dal 30% delle banche, ma il 47%, prevede di implementarli nell'arco di 36 mesi. Lo stesso discorso vale anche per le campagne mirate di marketing, che oggi fanno parte delle funzioni degli Asd/Asst del 33% delle banche, mentre il 46% progetta di implementarle nei prossimi 3 anni. Molta attenzione è riservata al tema dei big data: attualmente il 58% delle banche utilizza funzionalità predittive basate su data analytics per supportare le proprie strategie di business, ma nei prossimi 3 anni quasi la totalità degli istituti (80%) svilupperà questo tipo di funzionalità. In quest'ottica non stupisce che il 75% delle banche reputi i big data analytics come l'investimento tecnologico più importante. In cima alle priorità c'è anche l'open banking: il 71% infatti dichiara che si aprirà ad una piattaforma di questo tipo. I benefici previsti sono quelli di offrire nuovi prodotti e servizi ai clienti (71%), segue poi una riduzione del time to market per servizi e prodotti (58%). «Notiamo un mercato globale in lenta ma costante evoluzione. Ci sono realtà più avanti nell'innovazione, altre invece ancora più tradizionaliste, in tutti i casi però vediamo dei trend univoci che guidano l'innovazione e che riguarderanno tutti gli istituti - ha spiegato Vincenzo Fiore, ceo di Auriga - . Le opportunità offerte dalle nuove tecnologie costituiscono un elemento competitivo importante, chi saprà coglierle meglio e più rapidamente guadagnerà certamente un vantaggio sulle altre». Condividi: