

# Le prospettive del settore bancario e Fintech nel 2023



**AURIGA**  
the banking e-volution

THE #NEXTGENBANK

[www.aurigaspa.com](http://www.aurigaspa.com)

LE DINAMICHE SOCIOECONOMICHE GLOBALI STANNO RIDISEGNANDO IL SETTORE BANCARIO, SPINGENDO L'ATTENZIONE DELLE ISTITUZIONI E DEGLI OPERATORI FINANZIARI VERSO SOLUZIONI SEMPRE PIÙ INNOVATIVE. IL PERCORSO IRREVERSIBILE VERSO LA DIGITALIZZAZIONE RISULTA UNA STRATEGIA CENTRALE

PER RIMANERE COMPETITIVI SUL MERCATO E AL CONTEMPO GENERARE NUOVI RICAVI. IN QUESTO OPINION PAPER, AURIGA APPROFONDISCE LE PRINCIPALI TENDENZE CHE IMPATTERANNO, NEI PROSSIMI MESI, PER IL SETTORE BANCARIO E FINTECH.

## Il ruolo crescente dell'intelligenza artificiale

Nel prossimo futuro, un numero crescente di banche e operatori ATM implementerà sistemi di gestione del contante sempre più predittivi, servendosi dell'Intelligenza Artificiale (IA) come strumento strategico per preservare e garantire la possibilità ai consumatori di accedere al contante e ai servizi connessi secondo le loro esigenze, ma rendendo la gestione meno onerosa per la banca. Solo così, a fronte dell'aumento dei pagamenti digitali e del mobile, le banche possono mantenere il contatto diretto con i propri clienti, a beneficio della propria immagine e della sostenibilità economica.

Parallelamente al ruolo determinante dell'IA, va concretizzandosi sempre di più il fenomeno del **Robotic Process Automation (RPA)** ossia l'**automazione** di processi lavorativi grazie all'utilizzo di software all'avanguardia. Diversi i vantaggi per gli istituti bancari a partire da operazioni più snelle ed efficaci e una **drastica riduzione delle possibilità di errore**. Tuttavia, è bene tenere in considerazione l'importante trasformazione organizzativa che richiede l'Intelligenza Artificiale, sia a livello gestionale che di risorse: risulta fondamentale trovare un equilibrio tra necessità, rischi e questioni etiche.



# L'aumento delle infrastrutture condivise

Di fronte al crescente trend di riduzione del numero di sportelli bancari, diverse sono le strategie volte a rinnovare il modello distributivo delle filiali. Da un lato si va sempre più affermando il modello dell'**hybrid banking**, in cui le banche combinano l'esperienza bancaria fisica con quella virtuale. Parliamo dunque di una banca capace di fare leva su tutti i canali disponibili, fisici e digitali, orientando la filiale

soprattutto al servizio della clientela a maggior valore aggiunto, dove è possibile fare anche cross selling e facendo valutazioni ad hoc sul valore delle singole filiali, basandosi sul valore strategico in termini di ubicazione geografica, bacino di utenti e prossimità a target di clientela specifici.

Dall'altro, la **condivisione delle infrastrutture** continua ad essere considerato come metodo per affrontare le sfide poste dalla chiusura di filiali e degli sportelli bancomat è una tendenza che vedremo consolidarsi nel 2023.

Secondo uno [studio della FABI](#), la Federazione Autonoma Bancari Italiani, sarebbero più di 4 milioni le persone senza accesso diretto a una banca, il 7% della popolazione totale italiana. Ben 3.062 comuni senza filiali, pari al 38% del totale dei comuni italiani.

Sono diverse le soluzioni al vaglio del settore per intervenire in questo contesto al fine di ridurre quanto più possibile l'impatto delle chiusure, come il modello delle **filiali White Label**, in cui un'unica sede funge da centro servizi condiviso per tutte le attività bancarie, indipendentemente dalla banca del cliente.



Un ulteriore approccio è rappresentato dal modello **ATM Pooling**, che Auriga ha già messo in pratica il progetto Batopin, iniziativa belga delle quattro banche leader (Belfius, BNPPF, ING e KBC). **Batopin** affronta il problema dell'**accesso al contante** con una nuova concezione di infrastruttura bancaria nella quale due o più istituti cedono il loro parco ATM alla gestione di un ente terzo. La **flotta, interamente gestita** da Auriga, fornisce una gestione completa **end-to-end** della nuova rete di ATM includendo lo sviluppo del software, la gestione, la manutenzione, la sicurezza e altri servizi gestiti. Oltre al monitoraggio completo degli ATM, è prevista anche l'elaborazione delle transazioni, la gestione del contante e degli asset.



## Platform-as-a-Service

Interconnessione, integrazione e collaborazione sono alla base del corretto approccio con cui sfruttare i nuovi ecosistemi digitali. Attraverso ambienti basati su **piattaforme (Platform-as-a-Service)** si è in grado di fornire una risposta efficace al bisogno sempre più impellente da parte delle aziende di possedere infrastrutture robuste che garantiscano la crescita e siano al contempo scalabili a seconda del contesto.

Il modello permette il dialogo e la collaborazione con nuovi partner in grado di creare pacchetti di servizi integrati dai risvolti proficui in termini di posizionamento, aumentando la competitività nel settore; in termini commerciali, riducendo significativamente il **time to market**, ma soprattutto nei confronti della **customer experience**, grazie ad un accesso diffuso a tecnologie all'avanguardia che permettono di accelerare il processo di **open innovation**.



## Zero Trust, una soluzione per il cybercrimine ATM

L'aumento degli attacchi fraudolenti nei confronti delle infrastrutture bancarie desta molta preoccupazione nel settore: il mondo banking risultava il più colpito in assoluto secondo il [Rapporto CLUSIT 2021](#), tendenza confermata anche nell'anno appena trascorso - solo nel secondo trimestre 2022, il settore è stato destinatario di oltre il 43% degli attacchi totali. La complessità dell'ecosistema ATM, oggetto di profonde trasformazioni con la crescita dei servizi omnichannel come la rete aziendale, le app di pagamento o gli archivi cloud, lo rendono uno dei primi touchpoint in relazione al cybercrimine. Una pronta risposta è individuabile nell'adozione di

modelli robusti in grado di proteggere l'ATM da attacchi che rischiano di paralizzare l'operatività dell'istituto e l'accesso dei servizi digitali da parte dei clienti, come lo **Zero Trust**. I risultati più significativi di questo modello risiedono nell'intervenire sull'infrastruttura ATM con soluzioni che avvicinino la sicurezza oltre le sole difese perimetrali attraverso una **strategia proattiva** e politiche di accesso rigorose e monitorate. Inoltre, l'adozione di Zero Trust consente ai fornitori di servizi finanziari di esternalizzare in sicurezza la rete e le operazioni, riducendo in maniera consistente le spese IT.

# L'accelerazione del Banking-as-a-Service (BaaS)

In un mercato sempre più competitivo, differenziarsi è un fattore fondamentale: è il caso del modello **Banking-as-a-Service (BaaS)**, che prevede un nuovo ruolo per gli istituti bancari, i quali diventano intermediari di servizi provenienti da enti terzi consentendo loro di offrire servizi finanziari direttamente tramite i canali della banca. O al contrario la possibilità di integrare nel customer journey di attori non finanziari il prodotto dell'intermediario finanziario. Grazie al BaaS, quindi, le digital company che non hanno una licenza bancaria (e che potrebbero non avere gli estremi o le risorse per richiederla, come nel caso di alcune startup Fintech) possono offrire ai propri clienti servizi finanziari digitali, come conti correnti online, soluzioni di pagamento, carte di credito, prestiti, assicurazioni e investimenti.

Si tratta quindi di un trend che ha buone possibilità di essere accolto positivamente dai consumatori, che beneficerebbero di un'**offerta più ampia e rinnovata**, e dalle banche che avrebbero più chance di fare **cross selling** presso i clienti esistenti e di raggiungere nuovi clienti attraverso nuovi canali che senza partnership con terzi non avrebbe potuto coprire.





## Migliorare l'esperienza di onboarding digitale

Con l'aumento dei canali digitali, l'offerta di un'esperienza di **Digital Onboarding** senza attriti sta diventando una priorità per il mondo finanziario, visto l'impatto significativo che comporterebbe in termini di crescita e competitività per l'istituto ma anche a livello di interazione della clientela con i servizi finanziari. Questo bisogno si intreccia con l'ormai prossimo avvio dell'*European Digital Identity Wallet*, una nuova identità digitale europea in grado di racchiudere tutte le informazioni utili dell'utente: dai dati anagrafici al

titolo di guida, ma anche informazioni sanitarie, contratti di lavoro e tanto altro. Per permettere lo sviluppo di queste nuove progettualità sono indispensabili soluzioni software in grado da un lato di **aggregare** un gran numero di dati e dall'altro garantirne la più totale **sicurezza**, grazie a controlli mirati utilizzando le tecnologie più innovative a disposizione: biometria, Artificial Intelligence e controlli antifrode.



Auriga S.p.A.  
Via Don Luigi Guanella, 17  
70124 Bari - Italy  
[www.aurigaspa.com](http://www.aurigaspa.com)  
[headquarters@aurigaspa.com](mailto:headquarters@aurigaspa.com)