

La smart (R)evolution del cliente mobile

Elisabeth Rizzotti

Responsabile Canali Diretti e Comunicazione

UBI  **Banca**

- 
- Il contesto di riferimento
 - La risposta di UBI Banca
 - Le sfide del cambiamento

Il comportamento dei consumatori sta evolvendo: emergono nuove esigenze sempre più "digital addicted"

Indipendente

75%

Interazioni che entro il 2018 verranno avviate utilizzando i canali self (online o mobile)

Informato

42%

Italiani che utilizzano Internet principalmente per reperire informazioni

Social

50%

Consumatori che utilizzano i Social Network come fonte di informazioni

Interconnesso

25%

Possessori di 2 o più device entro il 2016

**Il mobile è parte integrante della vita delle persone,
come dimostrano la costante diffusione degli
smartphone e il tempo trascorso online ogni mese con
questo device**

93%



37%



**Penetrazione globale dei canali, %
rispetto alla popolazione globale**

*Fonte: US Census Bureau, internetWorldStats,
CNNIC, IAMAI, Tencent, Facebook,
VKontakte, ITU, CIA, 2013*

**1.1 MI
d
2013**

520M

2011

**Diffusione di smartphone: x2 dal 2011
al 2013 a livello mondiale**

*Fonte: Morgan Stanley Research, 2013; Berg
Insight, 2012; HIS Technology 2014*

63h

Global

60h

Ita

**Ore mensili trascorse online via
mobile nel 2014**

Fonte: eMarketer, Dec 2013

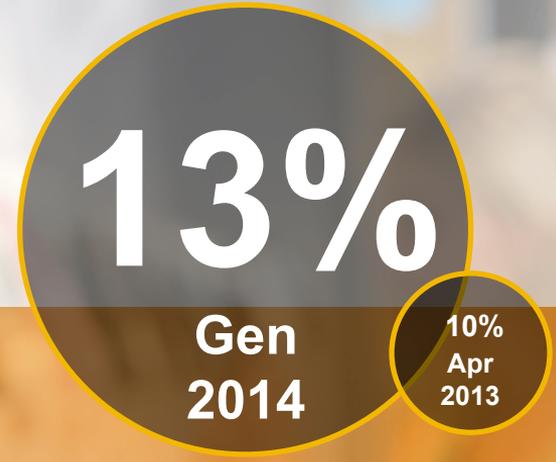
I pagamenti digitali stanno crescendo rapidamente: a livello mondiale è atteso un raddoppio dei volumi dal 2013 al 2017



di utenti di servizi di pagamento
in mobilità

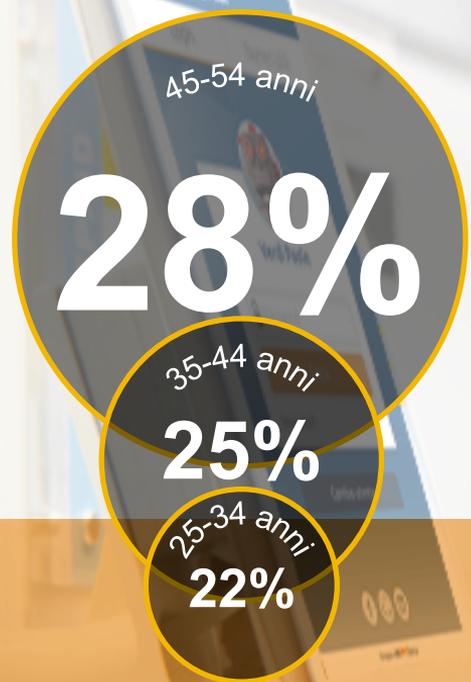


% di utilizzi mobile
per tipologia di pagamento



% utenti con smartphone che
esegue transazioni P2P via mobile

Siamo tutti mobile: chi è e cosa fa l'utente mobile italiano nell'industry finance



Distribuzione per fascia d'età degli utenti mobile banking da smartphone



Frequenza di utilizzo delle applicazioni in ambito finance (2014)



Frequenza di utilizzo dei servizi dispositivi di mobile banking da smartphone

- 
- Il contesto di riferimento
 - La risposta di UBI Banca
 - Le sfide del cambiamento

Cambia il modo di relazionarsi con il Cliente retail, grazie ad un nuovo modello di servizio integrato



Regia comune intercanale che indirizzi le azioni e la Clientela sui canali più opportuni sulla base delle esigenze del Cliente e della Banca

Pianificazione iniziative commerciali intercanale volte a sfruttare il potenziale del Cliente limitando i rischi di duplicazione/sovrapposizione delle iniziative

I paradigmi dell'Innovazione Digitale per UBI Banca: la trasformazione è in atto, inevitabile e inarrestabile



**Le nostre app:
UBI Banca sempre più vicina ai suoi Clienti
su smartphone e tablet**



*«There is an app for everything»
(Steve Jobs)*



Qui UBI Banking,
l'internet banking a
portata di "tap" per
informarsi e fare
operazioni

Avatar personalizzato

Qui UBI Banking

Buongiorno
Maria Rossi
Ultimo accesso

PFM

	Uscite	Entrate
TOTALE USCITE		5.939 €
Dal 01/01/15 al 31/03/15		
> Altre Spese	91%	5.416 €
> Tempo Libero	4%	235 €
> Bollettino	2%	116 €
> Spese	2%	

Pagamento Bollettino

Leggi il codice a barre del bollettino MAV/RAV con la fotocamera del tuo dispositivo oppure digita i 17 numeri del codice identificativo.

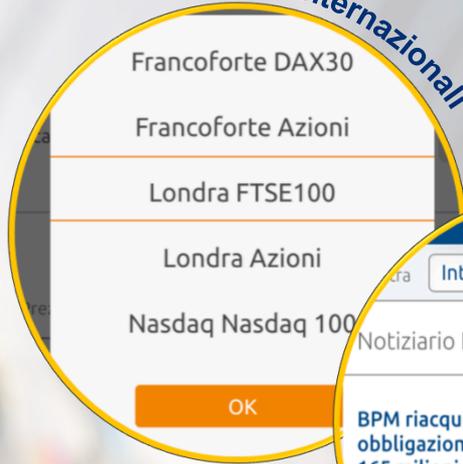
Conto: 000000

Saldo disp



**Qui UBI Trading,
per seguire i mercati
finanziari nazionali e
esteri e inviare
ordini in mobilità**

Mercati internazionali



Notiziario intraday



Compravendita titoli



UBI PAY rende smart i pagamenti: invio denaro ai contatti della rubrica, acquisti online e pagamenti in mobilità





UBI PAY Business, l'app per accettare e gestire pagamenti con il Mobile POS



Invio ricevute elettroniche





**Presto arricchiremo
la nostra offerta con
altre due app:
nuovi target,
servizi innovativi,
nuove opportunità**

- 
- Il contesto di riferimento
 - La risposta di UBI Banca
 - Le sfide del cambiamento

Innovare significa saper cogliere le sfide, affrontarle con entusiasmo e imprenditorialità per essere e restare sul mercato con un ruolo da protagonisti

Diffusione della cultura digitale in una rete tradizionale

Velocità di delivery e aggiornamento

Capacità di ascolto del mercato e di azione e reazione

Coraggio di sperimentare



**Innovazione
Digitale**



**Il viaggio
continua**

Grazie!

UBI  **Banca**