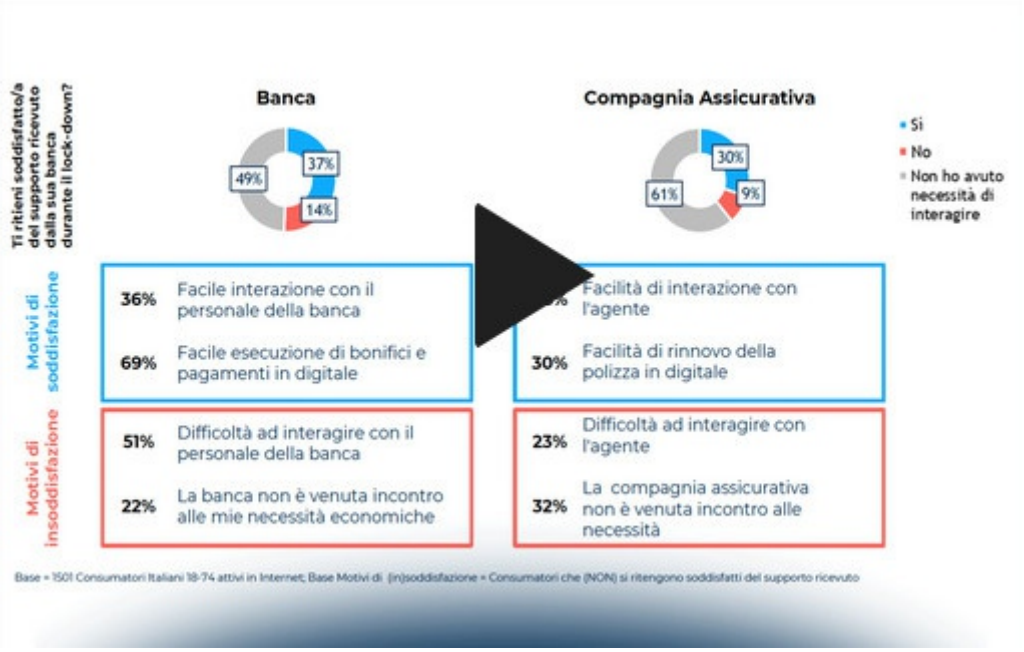
Assicurativo.it

La Ricerca 2020 dell'Osservatorio Fintech & Insurtech: piu' user experience



di Osservatori.net

Banche e assicurazioni sempre piÃ¹ digitali, ma i clienti chiedono una migliore user experience

del 2021-01-08 su Assicurativo.it, oggi e' il 18.05.2024

Banche e assicurazioni sempre piÃ¹ digitali, ma i clienti chiedono una migliore user experience

La ricerca dell'Osservatorio Fintech & Insurtech

Il Covid accelera la digitalizzazione di banche e assicurazioni
Un nuovo ecosistema dalla collaborazione con le startup

In lockdown il 51% dei clienti ha interagito con la banca, il 39% con l'assicurazione: soddisfatti, ma chiedono una migliore user experience. Cresce l'utilizzo dei servizi Fintech & Insurtech: boom di identitÃ digitale, telemedicina e Robo Advisoring

I consumatori confermano la fiducia a banche e assicurazioni, ma sono piÃ¹ aperti ad attori meno tradizionali come produttori di smartphone, siti eCommerce, startup. Vorrebbero nuovi servizi nell'App della banca, ad esempio il 47% la possibilitÃ di pagare le bollette

2.541 startup Fintech e Insurtech internazionali, capaci di raccogliere fondi per 55,3 miliardi di dollari. PiÃ¹ della metÃ collabora con imprese non finanziarie

Fintech & Insurtech in Italia: la Ricerca dell'Osservatorio Fintech & Insurtech

Milano, 2 dicembre 2020 â€“ L'emergenza Covid19 ha accelerato la digitalizzazione del settore finanziario e assicurativo,

cambiando esigenze e abitudini di clienti e PMI nell'interazione con le banche e le assicurazioni, spingendo gli operatori tradizionali ad aprirsi a collaborazioni con un ecosistema di startup e attori non finanziari, mentre sono nate nuove opportunitÃ di business per le nuove imprese innovative Fintech e Insurtech.

Nel lockdown il 51% dei clienti italiani ha avuto necessitÃ di interagire con la sua banca e il 73% di questi si dice soddisfatto del servizio ricevuto grazie a strumenti digitali, in particolare della possibilitÃ di eseguire facilmente bonifici e pagamenti online, di interagire con il personale e di firmare documenti in digitale. Sono meno, il 39%, i clienti che hanno interagito con la compagnia assicurativa e di questi il 77% si dice soddisfatto, soprattutto per la facilitÃ di interazione con l'agente e la semplicitÃ del rinnovo della polizza, anche se il 23% degli insoddisfatti si lamenta per le difficoltÃ di comunicazione.

Nel mese di aprile, i **clienti online** delle banche sono aumentati in media del 17% rispetto allo stesso periodo 2019, le **transazioni digitali** sono cresciute del 32% e i nuovi clienti acquisiti digitalmente sono saliti del 75%. Nell'emergenza Ã¨ cresciuto l'uso di servizi Fintech e Insurtech, in particolare quelli di identitÃ digitale (utilizzata dal 48% dei consumatori), di telemedicina inclusi nella polizza (6%) e di Robo Advisoring (6%), anche se per alcuni l'effetto potrebbe essere di breve periodo, legato alle necessitÃ contingenti. I consumatori italiani confermano la fiducia nelle istituzioni tradizionali: tra i consumatori che si rivolgerebbero ad almeno un attore per i vari servizi, il 72% affiderebbe la gestione dei risparmi e il 65% la richiesta di un finanziamento alla propria banca, l'83% assicurerebbe la salute con una compagnia assicurativa. Ma sono sempre piÃ¹ propensi a sperimentare anche attori meno tradizionali: per piccoli finanziamenti, il 53% si affiderebbe anche ad attori innovativi, fra cui produttori di smartphone come Apple e Samsung (21%), startup (19%), siti eCommerce come Amazon (19%) e aziende internet come Google e Facebook (17%).

E attorno alle societÃ finanziarie emerge un ecosistema pronto a intercettare le richieste di user experience di qualitÃ , velocitÃ di risposta, trasparenza e sostenibilitÃ . Sono oltre 300 le startup Fintech e Insurtech italiane nel 2020, capaci di dimostrare una notevole capacitÃ di adattamento alla crisi: il 54% non ha subito un impatto negativo dopo il primo lockdown e il 19% nell'emergenza ha colto nuove opportunitÃ di business. Anche guardando alle startup a livello globale, si aprono nuove opportunitÃ di collaborazione: oltre metÃ delle 2.541 startup Fintech & Insurtech censite a livello mondiale collabora con imprese non finanziarie (54%), il 32% con realtÃ del settore finanziario, il 30% con altre startup.

Sono i risultati della ricerca dell'Osservatorio Fintech & Insurtech della School of Management del Politecnico di Milano (www.osservatori.net)* presentata oggi al convegno online "Fintech & Insurtech: la spinta COVID verso un nuovo ecosistema".

"Il Covid ha impresso una decisa accelerazione alla digitalizzazione del settore finanziario e assicurativo italiano, sia dal punto di vista della domanda che dell'offerta di servizi: se il Fintech Ã¨ sempre stato considerato un'opportunitÃ , ora Ã¨ diventato anche una grande necessitÃ che non potrÃ che rendere piÃ¹ efficiente il sistema - afferma **Marco Giorgino, Direttore scientifico dell'Osservatorio Fintech & Insurtech** -. *Ma al di lÃ dell'emergenza, in Italia si evidenzia un ecosistema che si muove con decisione, tra accordi e collaborazioni, per garantire al cliente un'esperienza d'uso di qualitÃ ai consumatori, sempre piÃ¹ esigenti su velocitÃ di risposta, facilitÃ di interazione, servizi integrati e personalizzati. Per banche e assicurazioni, startup e nuovi attori innovativi non rappresentano solo competitor, ma soggetti con cui creare importanti sinergie".*

User experience e desideri dei consumatori

Pensando alla **banca** del futuro i consumatori italiani desiderano innanzitutto velocitÃ nell'eseguire operazioni e maggiore trasparenza degli investimenti, orari di apertura e disponibilitÃ flessibili fino alla possibilitÃ di eseguire qualsiasi attivitÃ da mobile. Desideri analoghi per la **compagnia assicurativa** del futuro: i consumatori vogliono velocitÃ da parte della compagnia nel risolvere i problemi e liquidare i sinistri, semplicitÃ e trasparenza nella sottoscrizione di polizze e nel rispondere ai reclami, ma anche disponibilitÃ 24/7 e possibilitÃ di fare tutto da mobile. Il 29% ha acquistato almeno una volta una polizza in modalitÃ completamente digitale e un ulteriore 35% intende valutarne la possibilitÃ nel corso dell'anno, alla ricerca di maggior semplicitÃ nell'acquisto o un modo piÃ¹ veloce per confrontate polizze diverse.

Per garantire una **user experience** adeguata servono i **dati dei clienti**, i quali perÃ² spesso non sono disponibili a condividerli se questo, come allo stato attuale, non viene adeguatamente valorizzato: oggi solo l'11% condivide giÃ con la banca dati su viaggi e spostamenti, il 9% con l'assicurazione; il 15% comunica alla banca informazioni sulla famiglia, il 10% all'assicurazione. Il 27% dichiara che al momento non intende condividere nessuna informazione con la banca, il 26% con l'assicurazione, il 17% con nessuna delle due. Sei clienti su dieci non vogliono condividere informazioni provenienti dai social, tema poco chiaro, proprio per l'apertura allo scambio tipica dei social.

Emerge l'interesse nel disporre nell'**app** della propria banca di altre informazioni oltre a saldi, movimenti e operativitÃ del conto corrente: il 47% dei consumatori vorrebbe poter **visualizzare e pagare le bollette**, il 38% **servizi per l'identitÃ digitale**, il 36% **servizi per la telefonia mobile**, il 34% servizi **per la mobilitÃ** , un altro 34% **carte fedeltÃ** . Gli under 35 in particolare richiedono servizi per gestire e accrescere le proprie risorse, come **budgeting** (31%, contro il 19% tra gli over 55) e **opzioni di investimento personalizzate** (30%, contro 21% tra gli over 55).

"L'emergenza sanitaria ha scosso e innovato le abitudini ed esigenze dei consumatori che, abituati all'interazione digitale con attori di eCommerce o social network, richiedono la medesima immediatezza ed efficacia ai servizi di banche e assicurazioni â€“ dice **Laura Grassi, Direttore dell'Osservatorio Fintech & Insurtech** -. *Anche in ambito finanziario, emerge la richiesta di una user experience di qualitÃ : velocitÃ di risposta e trasparenza sono ormai caratteristiche imprescindibili, ma da sottolineare come cresca l'attenzione alla sostenibilitÃ . L'esperienza richiesta dai consumatori a banche e assicurazioni puÃ² essere garantita solamente attraverso la collaborazione con altri attori e startup".*

Le PMI

La pandemia ha influenzato significativamente le attese, i bisogni e le attivitÃ delle PMI che si rivolgono a **banche e assicurazioni**. Il lockdown ha spinto il 51% di queste a ridurre gli incontri di persona con il consulente bancario e il 45% a diminuire l'accesso alle filiali. Il 13% ha compensato la minore interazione fisica dialogando con i consulenti in videoconferenza, il 20% ha aumentato il ricorso all'home banking, il 7% ha sostituito l'anticipo fatture tradizionale con soluzioni online e il 5% ha sottoscritto prestiti in rete. Solo una minoranza delle PMI Ã¨ insoddisfatta dei servizi digitali della propria banca (3%), una su tre li ha apprezzati (34%) e il 63% neutrale. Non sono perÃ² mancati i problemi: il 19% delle PMI ha segnalato l'indisponibilitÃ di alcune soluzioni digitali necessarie, il 17% problemi con le soluzioni digitali offerte.

L'impatto Ã¨ evidente anche sul mondo assicurativo. Il 32% delle PMI ha diminuito le interazioni di persona con il proprio agente e il 39% ha ridotto la frequenza con cui si recava nella filiale. In particolare, il 9% delle PMI ha sostituito l'incontro di persona con videoconferenze e il 10% Ã¨ passato a soluzioni online. Anche la modalitÃ di gestione delle polizze ha subito importanti cambiamenti: il 24% delle PMI ha aumentato la sottoscrizione tramite internet, il 29% la gestione online.

Anche fra le PMI, banche e assicurazioni sono ancora gli attori piÃ¹ fidati, ma avanza la tendenza a valutare anche altri **operatori non tradizionali**. Il 33% delle PMI ha una propensione medio-alta a chiedere un prestito a breve termine o un finanziamento del capitale circolante a un attore innovativo, come supermercati (23%) e utility (16%). Il 29% si affiderebbe ad un soggetto tradizionale non finanziario come la propria associazione di categoria. Per i servizi assicurativi, il 69% delle PMI si affida a compagnie assicurative, il 50% alle banche, il 31% valuterebbe anche un attore innovativo come un'azienda internet (19%), utility (18%), comparatori online (24%).

Le startup: investimenti e tecnologie piÃ¹ diffuse

Sono 2.541 le startup Fintech & Insurtech a livello internazionale censite dall'Osservatorio nel 2020, per un totale di 55,3 miliardi di dollari di fondi raccolti, in media 22 milioni di dollari a startup. Il 45% ha sede nel continente americano, con gli **USA** primo paese per numero di nuove imprese innovative (39%) e investimenti (21,4 miliardi); il 30% in Europa, in particolare **Regno Unito** con 296 startup e 5,3 miliardi; il 22% in Asia con il 31% dei finanziamenti, soprattutto grazie alla **Cina**, che ospita 175 startup per 8,5 miliardi di dollari. Il 60% delle startup opera nei servizi bancari, il 35% negli investimenti e il 15% nelle assicurazioni. Le Insurtech sono piÃ¹ finanziate, con una media di 28 milioni di euro raccolti. Numerose le startup che offrono tecnologie accanto ad un servizio bancario o assicurativo, il 54%, e le RegTech, startup attente al mondo della regolamentazione (17%). Quasi due terzi si rivolgono ai consumatori retail (63%), il 39% al settore finanziario, il 50% a imprese di altri settori e il 12% alla PA.

Le **tecnologie** piÃ¹ utilizzate dalle startup sono l'**intelligenza artificiale** (37%), le **API** (36%) e la **Blockchain** (24%). Oltre metÃ delle startup mondiali collabora con imprese non finanziarie (54%), il 32% con realtÃ del settore finanziario, il 30% con altre startup. Le nuove imprese innovative necessitano di supporto: centri universitari, acceleratori e incubatori hanno affiancato il 36% delle startup e l'8% ha interagito con le autoritÃ regolatrici, partecipando a programmi Sandbox (la sperimentazione di un'attivitÃ disciplinata dalla normativa del settore bancario, finanziario, assicurativo).

"L'ecosistema delle startup Fintech & Insurtech Ã¨ florido e capace di offrire servizi innovativi a tutto il sistema economico, finalmente anche in Italia e con Milano capofila â€“ afferma **Filippo Renga, Direttore dell'Osservatorio Fintech & Insurtech** -. *Il n*

Anche fra le startup cresce l'attenzione alla **sostenibilitÃ** : il 27% Ã¨ attento ad almeno un obiettivo di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 dell'ONU, e questo interesse Ã¨ premiato da investitori, che mediamente finanziano le nuove imprese sostenibili con 25,5 milioni di dollari (contro i 20,4 milioni delle altre), e regolatori, con il 10% che ha preso parte a un programma Sandbox (contro il 7% delle non sostenibili). Le startup sostenibili si concentrano soprattutto su temi sociali (10% delle startup), come la riduzione delle diseguaglianze, e ambientali (4%), come la lotta al cambiamento climatico.

***

L'edizione 2020 dell'Osservatorio Fintech & Insurtech Ã¨ realizzata in collaborazione con Alleanza Assicurazioni, Armundia

Group, Banca Mediolanum, BVA Doxa, CBI, Credem Banca, Doorway, Data Reply - e*finance consulting Reply, , Enel, EY, Fabrick, Kaleyra, Mansutti, Mediobanca, PwC, Tink, Vittoria hub, Yolo; Altilia, Amundi, Auriga, Banca Agricola Popolare di Ragusa, Banca Progetto, Banca Widiba, BPER Banca, Deloitte, finleap connect, Fintastico, G2 Startups, GFT Italia, illimity, Lokky, Microdata Group, modefinance, Monte Titoli â€“ London Stock Exchange Group, Poste Italiane, SIA, UBI Banca, UnipolSai, Volkswagen Financial Services; e con il patrocinio di AITI - Associazione Italiana Tesorieri d'Impresa, ASSIOM FOREX, AssoFintech, Gepafin, Istituto Affari Internazionali, Italian Insurtech Association e SIAT - SocietÃ Italiana Analisi Tecnica.

https://www.osservatori.net/it/ricerche/comunicati-stampa/banche-assicurazioni-digitalizzazione-2020-user-experience - Osservatori.net

Hai letto: La Ricerca 2020 dell'Osservatorio Fintech & Insurtech: piu' user experience

Approfondimenti: Comunicato stampa > User experience > Legal design >

Commenti - Segnalazioni - Home Assicurativo.it