

Nasce il nuovo modello Meta-Bank: per il sistema bancario 8 miliardi di margini operativi in più dal post-digitale

Il retail banking punta al post-digitale, aumentando la profittabilità fino a 8 miliardi di ricavi attraverso nuovi modelli relazionali

MILANO, 18 ottobre 2022 – Si è svolta oggi, presso l'**Accenture Customer Innovation Network (ACIN)**, la nona edizione dell'**Accenture Banking Conference 2022**, l'appuntamento annuale dedicato ai Ceo e ai C-Level delle principali Banche italiane per aprire uno spazio di riflessione e confronto sul settore e delineare le caratteristiche della banca nel futuro. Sono intervenuti i vertici del settore bancario italiano, insieme a **Mauro Macchi, Amministratore Delegato di Accenture Italia**, e **Massimiliano Colangelo, responsabile Financial Services di Accenture Italia**. Contro il rischio di circa 80-100 miliardi di euro di nuovi crediti deteriorati nel medio periodo, la proposta di Accenture è una transizione verso nuove forme di *retail banking* improntate su sostenibilità e innovazione tecnologica.

Tema al centro dell'evento è stata l'adozione di tecnologie innovative che abilitino un **nuovo modello di retail banking post-digitale**. Due punti chiave, **l'esperienza umana** e un **modello operativo più agile**, configurano una nuova modalità di relazione banca-cliente che fonde l'elemento umano con quello tecnologico.

La nuova banca del futuro, definita da Accenture "Meta-Bank", si distinguerà dunque per le sue performance. Accenture prevede infatti che la Meta-Bank, sul retail banking, vedrà un raddoppio del numero di interazioni commerciali, una ottimizzazione del 20% sul costo della rete distributiva e del 35% su quello del modello operativo attuale, nonché una quantità di prodotti venduti pari a tre volte quella corrente. Ciò farà guadagnare alle Banche circa 8 miliardi di margine operativo, pari al 10% del totale dei ricavi del sistema bancario italiano.

"In un contesto socio-economico dominato da forti discontinuità e continui cambiamenti, il sistema bancario deve bilanciare gli investimenti in innovazione e focalizzare sempre di più i modelli di business sulla relazione tra persone, clienti e dati ed evolvere in una realtà che, ponendo al centro le tecnologie, trasforma dinamicamente il proprio modo di essere banca rimanendo rilevante per il cliente finale", ha dichiarato Mauro Macchi, Amministratore Delegato di Accenture Italia. "È necessario continuare nel percorso di accelerazione avviato indirizzando la crescita verso modelli più innovativi e sostenibili che rilascino valore di lungo termine per tutti gli stakeholder".

"Secondo le nostre valutazioni, sarà possibile passare da un modello con rapporto costi-benefici al 115% ad uno con rapporto costi-benefici attorno al 70/75%. Una governance in grado di valorizzare pienamente la struttura di costi creata in passato, migliorandola e portandola ad un livello di piena efficienza, ma associandovi ricavi per cliente superiori a quelli tipici del modello attuale", dichiara Massimiliano Colangelo, Financial Services Lead di Accenture Italia. "Una simile innovazione rappresenta una sfida di continuità strategica rispetto a ciò che è stato costruito negli ultimi anni e simultaneamente di rilancio della produttività del retail banking, sino ad ora causa di rallentamento delle performance bancarie."

L'analisi di Accenture presentata nel corso dell'Accenture Banking Conference e svolta in collaborazione con SDA Bocconi ha coinvolto i **principali player bancari italiani** e posto sotto la lente oltre 490 iniziative bancarie, per un controvalore di circa 1,5 miliardi di euro di nuovi investimenti nel periodo 2021-2022. La ricerca ha identificato i quattro elementi chiave che caratterizzano il sistema bancario italiano negli ultimi due anni e che evidenziano la necessità di evoluzione in un'era post-digitale:

- **Meno del 20% degli investimenti complessivi sono dedicati a iniziative disruptive**, finalizzate a creare nuovi prodotti e modelli di servizio, poiché ad oggi l'innovazione ha un costo "doppio". Per le banche italiane, creare vera innovazione comporta dover investire per l'adeguamento dei sistemi core tanto quanto si investe per l'innovazione stessa;
- Più del 60% delle risorse finanziarie sono state allocate nella evoluzione dei modelli di servizio e relazione con la clientela. Tuttavia, tale evoluzione si è sviluppata soltanto nella direzione di una digitalizzazione che, disgiunta dall'elemento umano, non ha consentito di raggiungere i livelli di redditività attesi;

- Cresce il tema della sostenibilità, che attira il 15% degli investimenti, superando anche il settore dei dati;
- Le Banche hanno cercato di sostenere il loro business focalizzandosi sulla crescita del margine da servizi e investendo fortemente in due dimensioni *core*, il wealth management e il corporate banking. Nel retail banking, gli investimenti profusi nell'evoluzione digitale hanno condotto a valori migliorativi, ma ancora non sostenibili;
- I piani evolutivi del prossimo triennio restituiscono una proiezione lineare, con un settore bancario che segue ma non trasforma lo scenario corrente. Il sistema bancario italiano guarda infatti al futuro mantenendo una certa continuità strategica rispetto ai principi cardine di sviluppo degli ultimi dieci anni, senza l'intenzione di una reale trasformazione e una visione sistemica che permetta di investire in modo bilanciato nelle aree di azione della crescita.

Per questi motivi, per riuscire a rispondere alle sfide dello scenario attuale, le banche dovranno essere in grado di innovarsi ed evolvere in modo sistemico. Ancora una volta, l'innovazione tecnologica garantirà l'espansione dei modelli di relazione oltre il digitale. Affinché questa transizione possa avvenire efficacemente, anche il cliente stesso dovrà essere educato e abituato ai nuovi modelli, così che il post-digitale diventi, intrinsecamente, una nuova modalità di relazione.

Accenture

Accenture è un'azienda globale di servizi professionali con capacità avanzate in campo digitale, cloud e security. Combinando un'esperienza unica e competenze specialistiche in più di 40 settori industriali, fornisce servizi in ambito Strategy & Consulting, Technology e Operations e Accenture Song, sostenuta dalla più ampia rete di Advanced Technology e Intelligent Operations centers a livello mondiale. I nostri 721.000 talenti combinano ogni giorno tecnologia e ingegno umano, servendo clienti in oltre 120 paesi. Accenture abbraccia la potenza del cambiamento per creare valore e successo condiviso per i clienti, le persone, gli azionisti, i partner e le comunità.

www.accenture.it

www.accenture.com

###

Contatti

Ufficio stampa Accenture

accenture.stampa@accenture.com

+39 331 6989467

