

News

SBA

Le tre strade dell'innovazione secondo SBA

SBA, Servizi Bancari Associati, ha presentato alle 31 banche utenti le principali strategie per innovare il business bancario, alla ricerca di una maggiore efficienza e di nuovi servizi per la clientela, con una forte attenzione alla multicanalità, e di una nuova relazione banca-cliente

Virtualizzazione dei posti di lavoro, dematerializzazione della documentazione bancaria e sviluppo della multicanalità, in particolare nell'internet e nel mobile banking. Sono i tre filoni dell'innovazione individuati da SBA, Servizi Bancari Associati, e presentati ai rappresentanti delle 31 banche associate al convegno "L'innovazione come strumento anti-crisi", lo scorso maggio ad Alba, con l'obiettivo di sfruttare il momento di crisi per aumentare l'efficienza e riprendere slancio grazie all'investimento in innovazione.

Verso postazioni thin client

Sul fronte virtualizzazione, è in corso un progetto per virtualizzare le oltre 4.500 postazioni di lavoro delle banche utenti, dotando il personale di postazioni thin client. I primi, immediati vantaggi sono relativi al consumo energetico e ai costi operativi, dal momento che la gestione del parco risorse hardware e software verrebbe trasformato in servizio e centralizzato in SBA, mentre oggi viene gestito o internamente o da diverse società esterne. Ma la virtualizzazione del desktop consentirebbe anche di compiere un passo importante verso il lavoro in mobilità, disaccoppiando il posto di lavoro e il dispositivo fisico (e garantendo la sicurezza grazie all'adozione di soluzioni di strong authentication), anche alla luce del trend Bring Your Own Device che, oltreoceano, si sta già imponendo in tutti i settori.

Firma digitale con tablet ad hoc

Anche SBA si sta poi muovendo per sfruttare le potenzialità di innovazione aperte dai cambiamenti normativi in tema di firma elettronica: partirà ad agosto la sperimentazione, presso alcuni sportelli di due BCC utenti del Consorzio, di un sistema basato su un tablet sviluppato ad hoc dai partner tecnologici di SBA per la firma elettronica delle contabili. "Il nostro sistema, spiega Carlo Lattanzio, Direttore di SBA, registra la firma digitale in base a quattro elementi calligrafici: velocità, pressione, accelerazioni e i cosiddetti 'salti in volo', garantendo una ottima protezione contro le possibili frodi. Abbiamo previsto l'archiviazione di tutte le ricevute così firmate nell'internet banking del cliente, per un periodo di 10 anni: il potenziale di questo pro-

getto è importante, perché gli sportelli delle banche utenti producono oltre 30 milioni di documenti cartacei l'anno, il cui costo complessivo si somma ai 3,2 milioni di euro l'anno sostenuti per le spese postali relative alla documentazione prodotta dal CED".

Risparmio di 5 centesimi per ricevuta

Dopo le contabili, il progetto di firma elettronica riguarderà poi gli investimenti e gli ordini titoli: l'intenzione è di arrivare a lavorare alla digitalizzazione dei contratti di prodotto e dei moduli per la privacy entro la fine del 2012. "Il risparmio legato al mancato consumo di carta, alla possibilità di non archiviare fisicamente i documenti e alla maggiore efficienza delle ricerche sarà molto significativo, continua Lattanzio. Le nostre stime parlano di





un risparmio netto di 5,07 centesimi di euro per ogni ricevuta dispositiva non stampata, e questo già al netto degli investimenti IT necessari". Un risparmio possibile, però, solo se più del 70% della clientela sceglie di aderire al servizio: secondo i dati forniti da SBA, infatti, con un'adesione inferiore al 50% la dematerializzazione diventa un ulteriore costo IT da gestire.

Puntare sulla multicanalità

Il terzo cantiere aperto per l'innovazione è quello che riguarda i servizi della banca multicanale: qui SBA punta a rendere disponibili nuove funzionalità nelle applicazioni BancaasA, che già oggi coprono sia l'internet sia il mobile banking, ma anche presso sportelli ATM, chioschi multimediali nelle filiali e con il lancio di nuovi servizi su smartphone. "Al momento, spiega Lattanzio, soltanto l'8% dei nostri ATM permette il versamento di contanti e assegni, e di conseguenza solo lo 0,8%

delle operazioni di versamento contanti passa dall'ATM, e la percentuale scende allo 0,3% guardando al valore, collocandoci ben lontani dal 30% delle best practice sul mercato. Nell'on line banking, invece, siamo arrivati a oltre 154mila conti correnti accessibili tramite la piattaforma BancaasA, con una penetrazione del 39% della clientela: in un anno, la piattaforma ha avuto oltre 20 milioni di accessi. Stanno crescendo rapidamente, pur con cifre comprensibilmente inferiori, anche i servizi di mobile banking di Simply-Mobile, attivati da 17 banche: in un anno si sono collegati alla piattaforma per dispositivi mobili circa 3.800 utenti, per un totale di 76.146 accessi".

Una App per molte funzionalità

E proprio sul mobile ha deciso di puntare SBA, attraverso l'adozione della App PlainPay di Auriga: l'obiettivo è quello di consentire al cliente

News

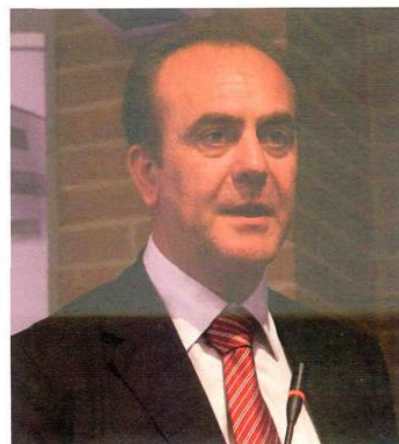
SBA

di eseguire una serie di operazioni e transazioni, anche sui diversi canali, utilizzando un solo strumento. "Crediamo che la molteplicità di funzioni abilitate da PlainPay, commenta Vincenzo Fiore, CEO di Auriga, sia un forte incentivo alla sua diffusione. Stiamo parlando di una App, disponibile sia per Android sia per iOS e prossimamente per BlackBerry e Windows Phone, che consente di effettuare una serie di operazioni: pagamenti mobile in prossimità e in remoto, innanzitutto, ma anche l'autenticazione per accedere all'home banking, o il prelievo senza carta su ATM e la firma digitale".

Pagamenti e operazioni in sicurezza

La App, in particolare, consente di interagire con il sito di internet banking, scansionando un QR code visualizzato sullo schermo e completando l'autenticazione sul proprio cellulare: in modo simile, è possibile anche autenticarsi presso un ATM scansionando un QR code e digitando il PIN della carta (in un certo senso "virtualizzata" dentro lo smartphone) direttamente sulla tastiera. "Sono soluzioni che vanno nella direzione di ridurre il pericolo di frode, sostituendo la carta o il token per la generazione di una OTP, spiega Fiore, e anche dal punto di vista della sicurezza PlainPay ha tutte le carte

Vincenzo Fiore, CEO di Auriga



News

SBA

E per un giorno a Fontanafredda si paga con il QR code

Il wine shop della tenuta di Fontanafredda (che ha ospitato il Convegno di SBA) è stato attrezzato per un giorno di codici QR, che hanno permesso ai partecipanti di provare in prima persona l'esperienza di un acquisto effettuato via smartphone. L'acquisto è stato simulato anche in modalità remota, con uno speciale catalogo della tenuta in cui a ciascuna bottiglia è stato associato un QR code (scansionandolo, era possibile aggiungere al carrello virtuale una o più bottiglie), ma il principale interesse era per una concreta applicazione di PlainPay alla realtà operativa di un negozio fisico. La transazione in presenza poteva essere effettuata scansionando il QR code in bella vista di fianco a ogni tipologia di bottiglia, oppure portando i propri acquisti alla cassiera e scansionando un QR code, applicato su una vetrofania: una specie di POS virtuale, che permette di completare l'operazione in pochi secondi. La conferma dell'addebito della transazione sul conto corrente del cliente arriva direttamente sul monitor di controllo della cassiera, cui non rimane altro da fare che consegnare la merce al cliente.



sul conto del cliente, conferma Fiore, come un semplice bonifico. Con un vantaggio evidente per la banca, che può sviluppare una propria politica di pricing sul prodotto. Prossimamente il cliente potrà comunque associare alla App anche una carta di credito”.

Test in corso su piccoli esercenti

PlainPay viene al momento testato da alcune BCC utenti di SBA, con test particolarmente interessanti per la tipologia di esercenti coinvolti, (nello specifico, una farmacia e un piccolo supermarket). Nel dibattito seguito al Convegno è emersa anche l'idea che PlainPay diventi un prodotto “di Gruppo”, utilizzabile tra clienti ed esercenti SBA, ma capace anche di interagire con clienti e merchant di altre banche che dovessero adottare la soluzione.

A.G.

in regola: non solo ha ottenuto la certificazione CPI, ma utilizza dei QR code crittografati, di fatto illeggibili per quei device che non utilizzano la nostra App. Ma le maggiori potenzialità di PlainPay sono legate al mondo dei pagamenti: oltre ai trasferimenti di denaro P2P, particolarmente adatti a tutti quei professionisti che lavorano in mobilità, si aprono grandi possibilità sia per i pagamenti in prossimità sia per quelli in remoto. E' possibile già oggi utilizzare PlainPay per comprare scansionando i codici presenti su cataloghi e volantini, ma il pagamento mobile diventare realtà anche in negozio, sia scansionando il codice di ciascun prodotto acquista-

to, sia con un solo QR code stampato su una vetrofania alla cassa: inquadrandolo con il proprio cellulare, si accede a una specie di POS virtuale, che permette di saldare il totale della propria spesa attraverso la App. L'operatore di cassa visualizza immediatamente l'esito della transazione sul proprio schermo di controllo”.

In futuro anche con carta

Al momento PlainPay non si configura (almeno per ora) come un “wallet”, non consente cioè di associare allo strumento diverse carte di pagamento tra cui scegliere per effettuare un pagamento. “L'addebito della transazione avviene direttamente