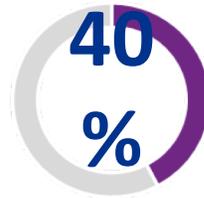


Come è cambiata la vita del consumatore durante il Covid-19?



E-commerce

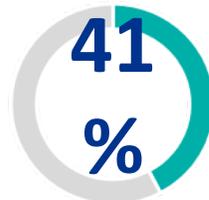


Degli italiani ha dichiarato di aver effettuato **acquisti online regolarmente**, aumentando del 10% **la propensione all'acquisto online rispetto all'era pre-covid**

Report The New Consumer 2020 KPMG



Pagamenti digitali

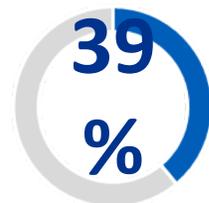


Degli italiani ammette di aver **ridotto l'uso del contante a fronte di un aumento nell'uso della carta di credito e digital wallet**

Report The New Consumer 2020 KPMG



Smart Working



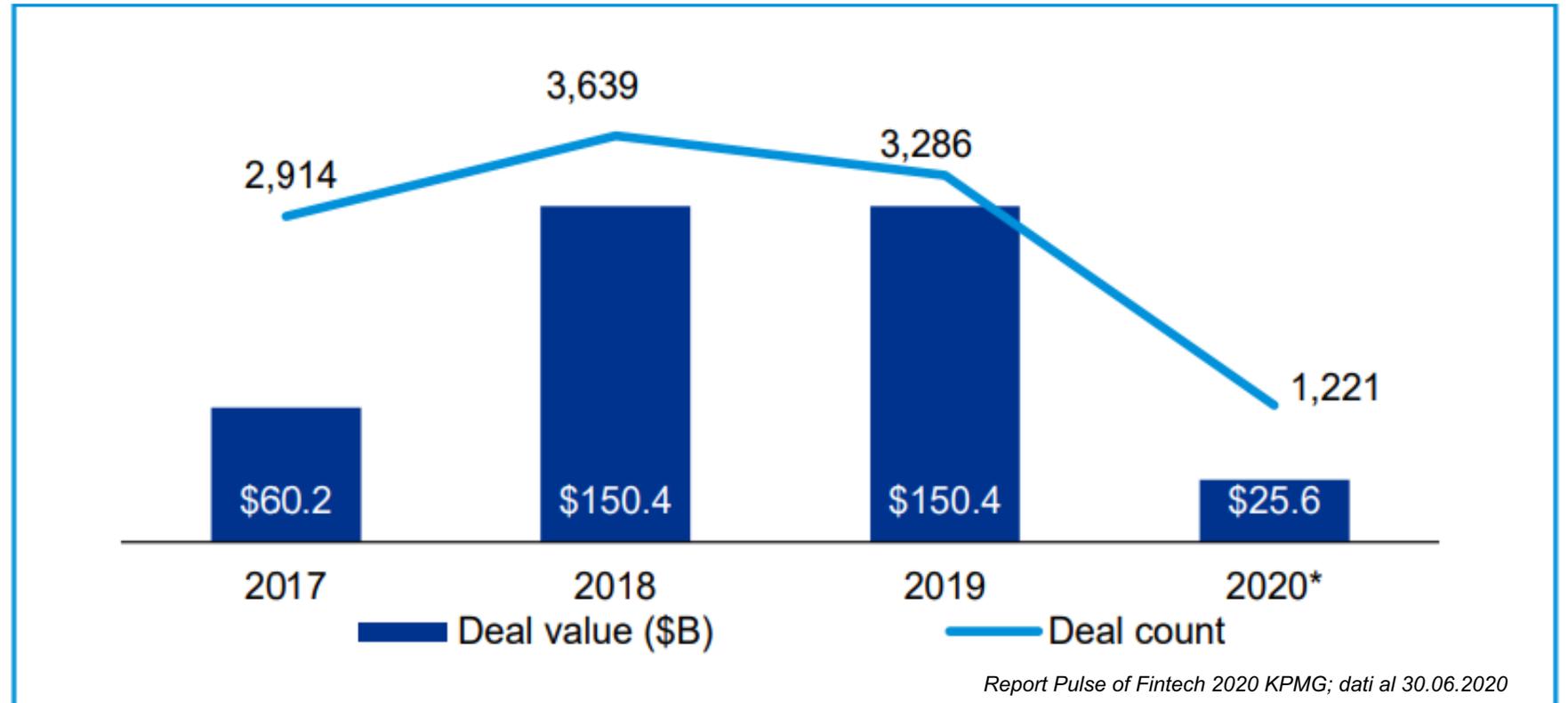
Dei lavoratori a livello globale continuerà a **lavorare da remoto nei prossimi 24 mesi**

Report 2020 HR New Reality KPMG

Tutta questa digitalizzazione faceva sperare in un forte slancio per il mondo fintech ... e invece...



Total Global Investment Activity
(VC, PE, M&A in fintech 2107-2020)

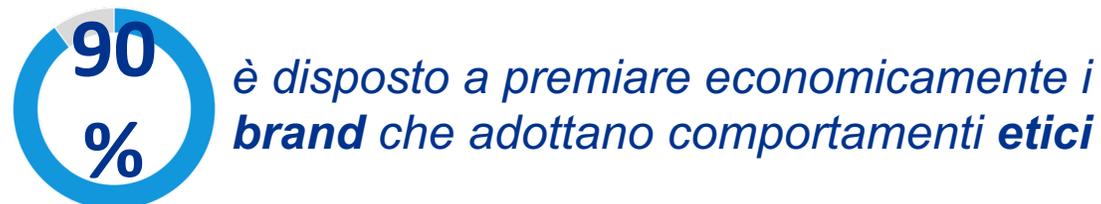


...ed anche alle challenger bank di natura funzionale le cose non vanno meglio ...

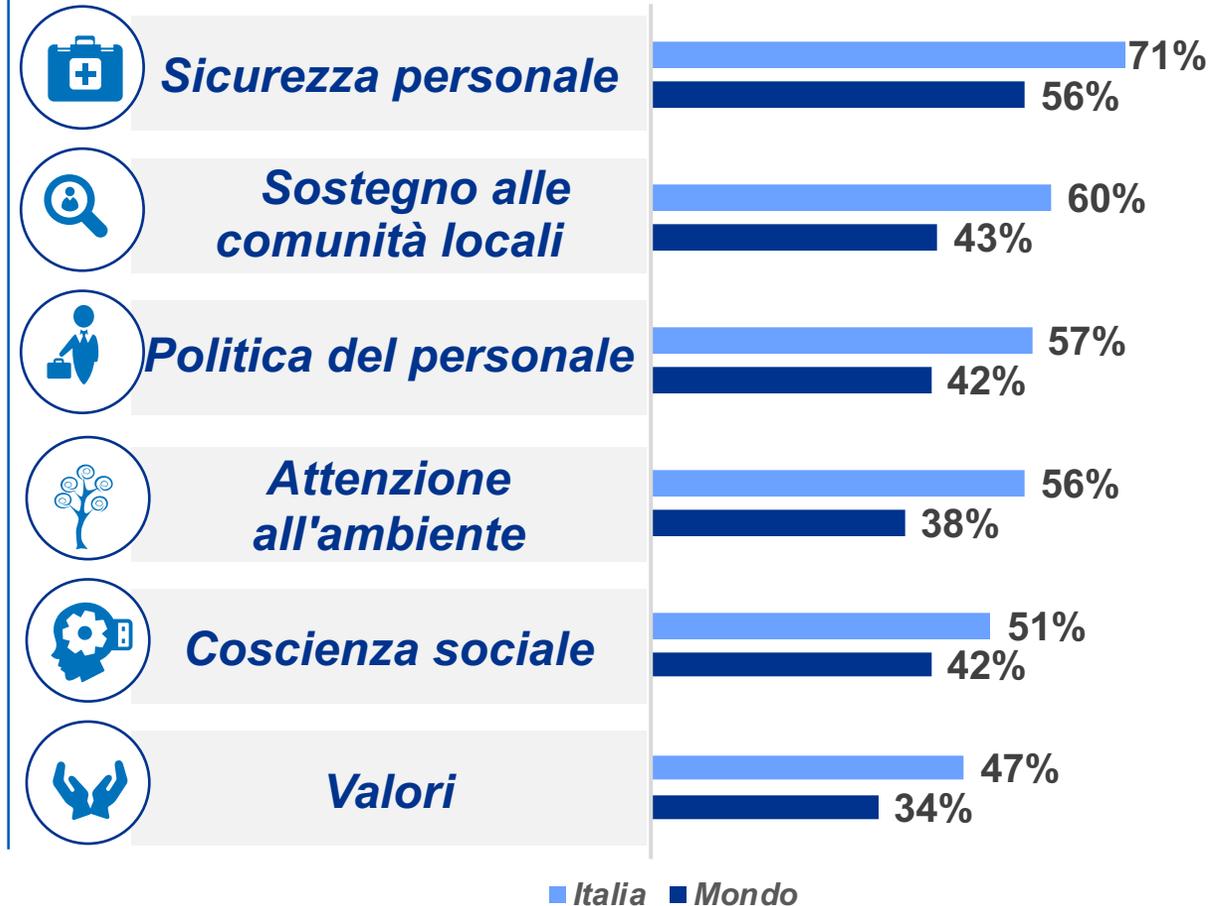
	 monzo	N26
Pre Money Valuation	2,5 MLD/€	3,5 MLD/€
Round	Serie G	Serie D
Valore Aumento Capitale	60 MLN/€	100 MLN/€
Data	Maggio 2020	Maggio 2020
Post Money Valuation	1,5 MLD/€	3,5 MLD/€

La risposta: le ricadute psicologiche sui consumatori della crisi

Cosa pensano i consumatori...



Ma cosa impatta sulla fiducia del Cliente?



The Bank is dead, long live the Bank!

FS Hall of

Fame

- A differenza della Grande Recessione del 2008, questa crisi **non è accompagnata da una mancanza di fiducia del sistema bancario**, al contrario le banche ne escono rafforzate in termini di posizionamento
- In **12 dei 27 Paesi** (44%) della ricerca Customer Experience KPMG 2020, il leader della classifica è un brand del settore Financial Services (nel 2019 era il 20%)



Paesi in cui il leader di mercato è un brand FS

Quale futuro per le Fintech nella nuova era del Consumatore ?

Enablers

Offrono **servizi che accelerano il percorso di trasformazione digitale delle Banche**



Challenger

Si pongono come **alternativi agli operatori tradizionali e si focalizzano sulla base clienti diretta**