



# Covid-19 Impact:

*The Bank is dead, long  
live the Bank!*

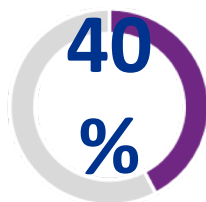
Novembre 2020



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



E-commerce

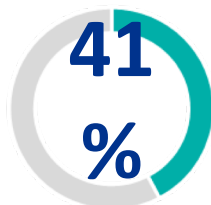


Degli italiani ha dichiarato di aver effettuato **acquisti online regolarmente**, aumentando del 10% **la propensione all'acquisto online rispetto all'era pre-covid**

Report The New Consumer 2020 KPMG



Pagamenti digitali

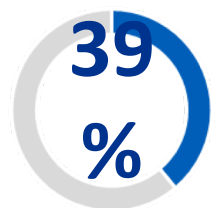


Degli italiani ammette di aver **ridotto l'uso del contante** a fronte di un **aumento nell'uso della carta di credito e digital wallet**

Report The New Consumer 2020 KPMG



Smart Working



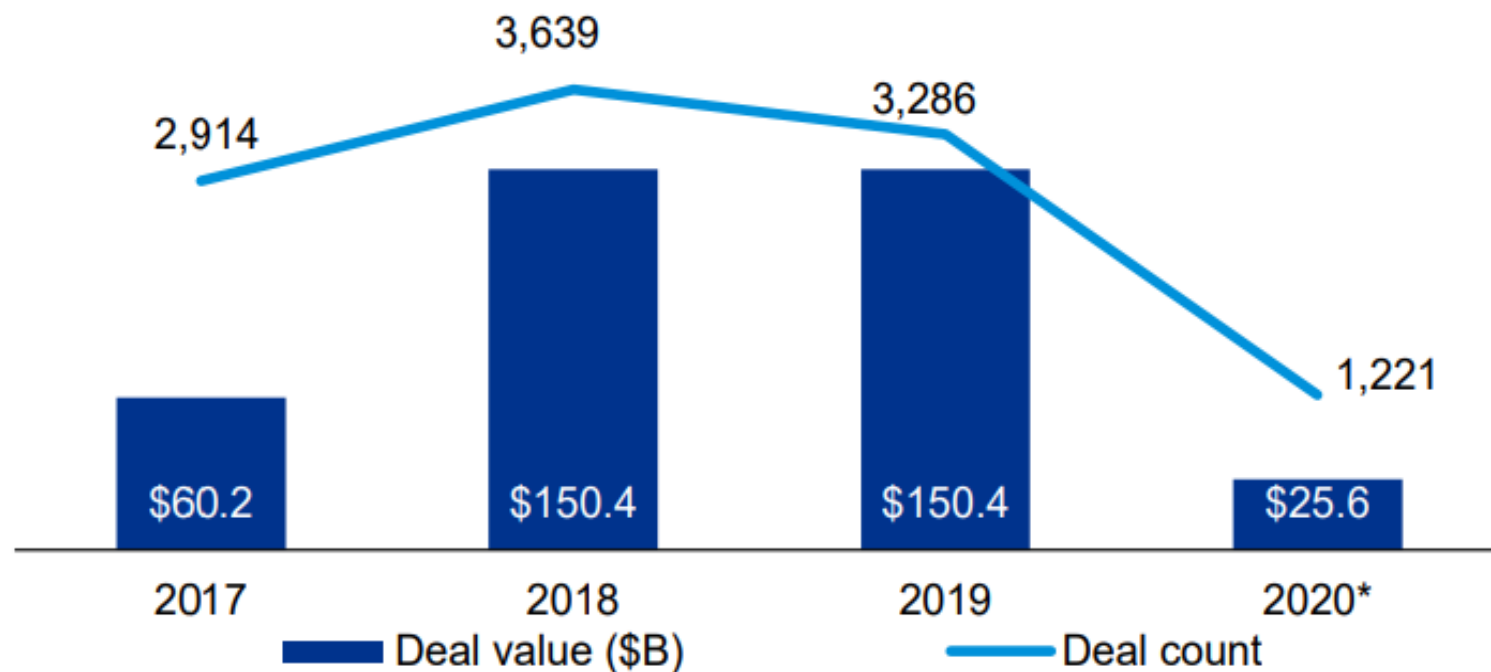
Dei lavoratori a livello globale continuerà a **lavorare da remoto nei prossimi 24 mesi**

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)



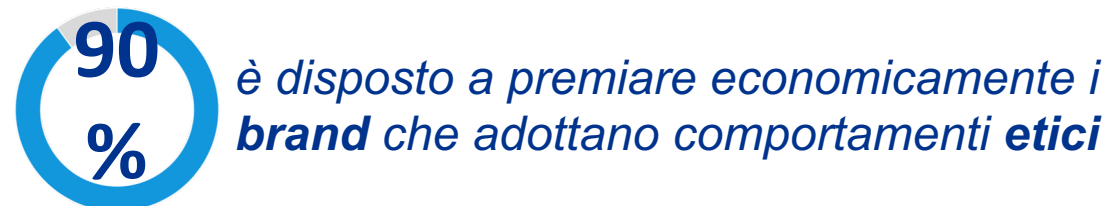
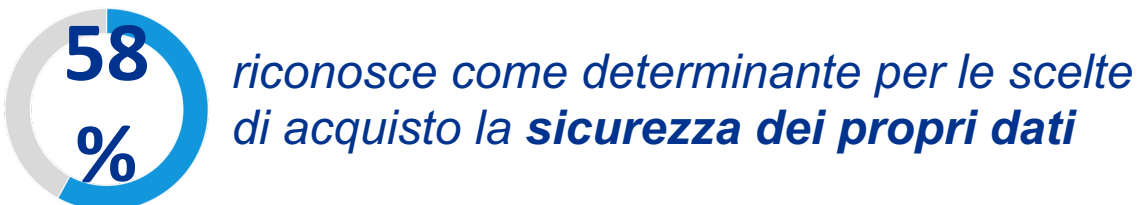
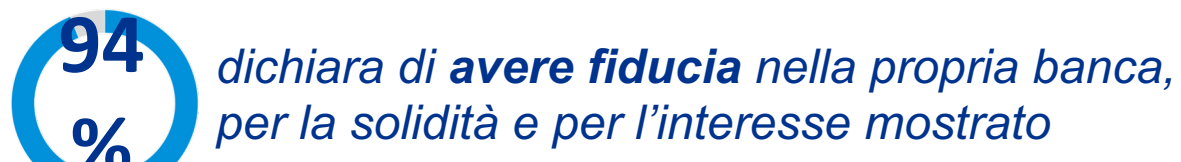
Report Pulse of Fintech 2020 KPMG; dati al 30.06.2020

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

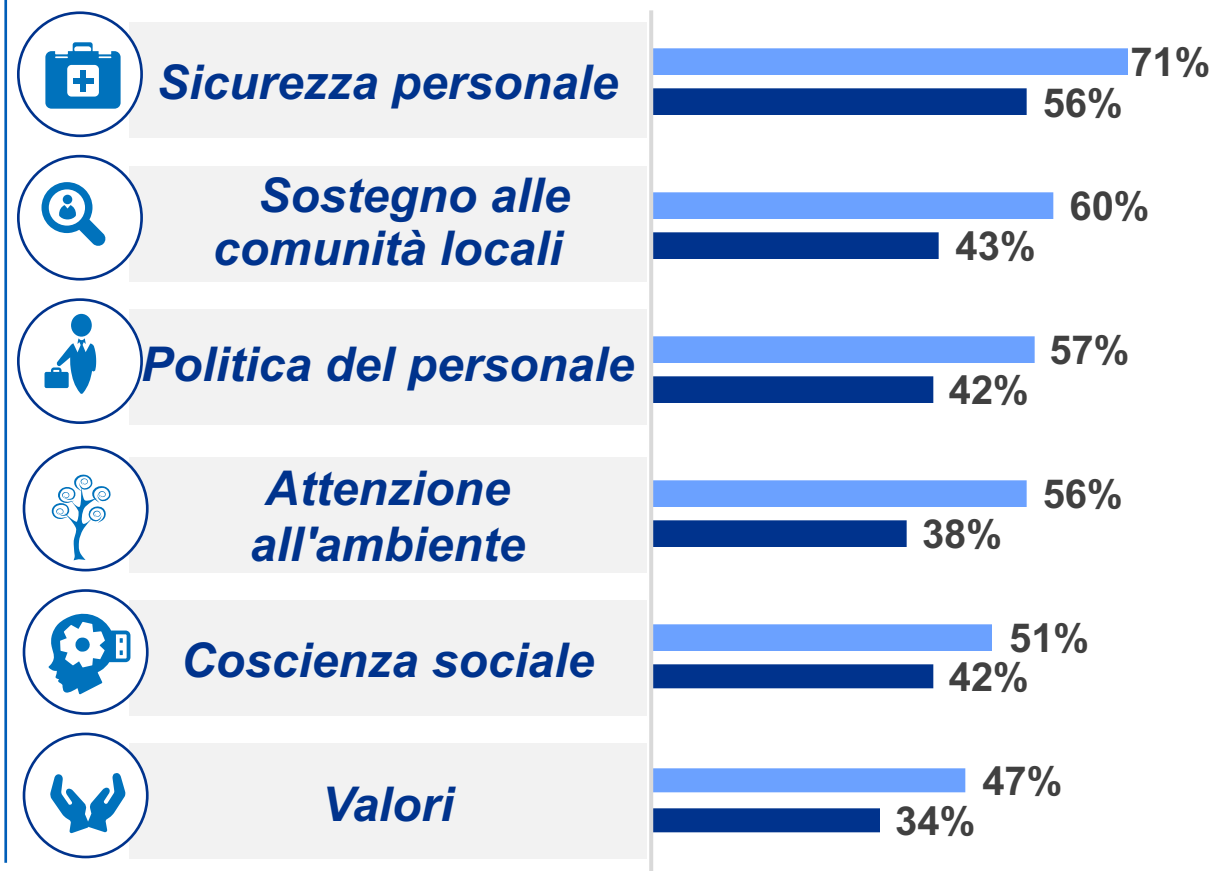
	 <b>monzo</b>	<b>N26</b>
<b>Pre Money Valuation</b>	2,5 MLD/€	3,5 MLD/€
<b>Round</b>	Serie G	Serie D
<b>Valore Aumento Capitale</b>	60 MLN/€	100 MLN/€
<b>Data</b>	Maggio 2020	Maggio 2020
<b>Post Money Valuation</b>	1,5 MLD/€	3,5 MLD/€

# La risposta: le ricadute psicologiche sui consumatori della crisi

## Cosa pensano i consumatori...



## Ma cosa impatta sulla fiducia del Cliente?



■ Italia ■ Mondo

# The Bank is dead, long live the Bank!

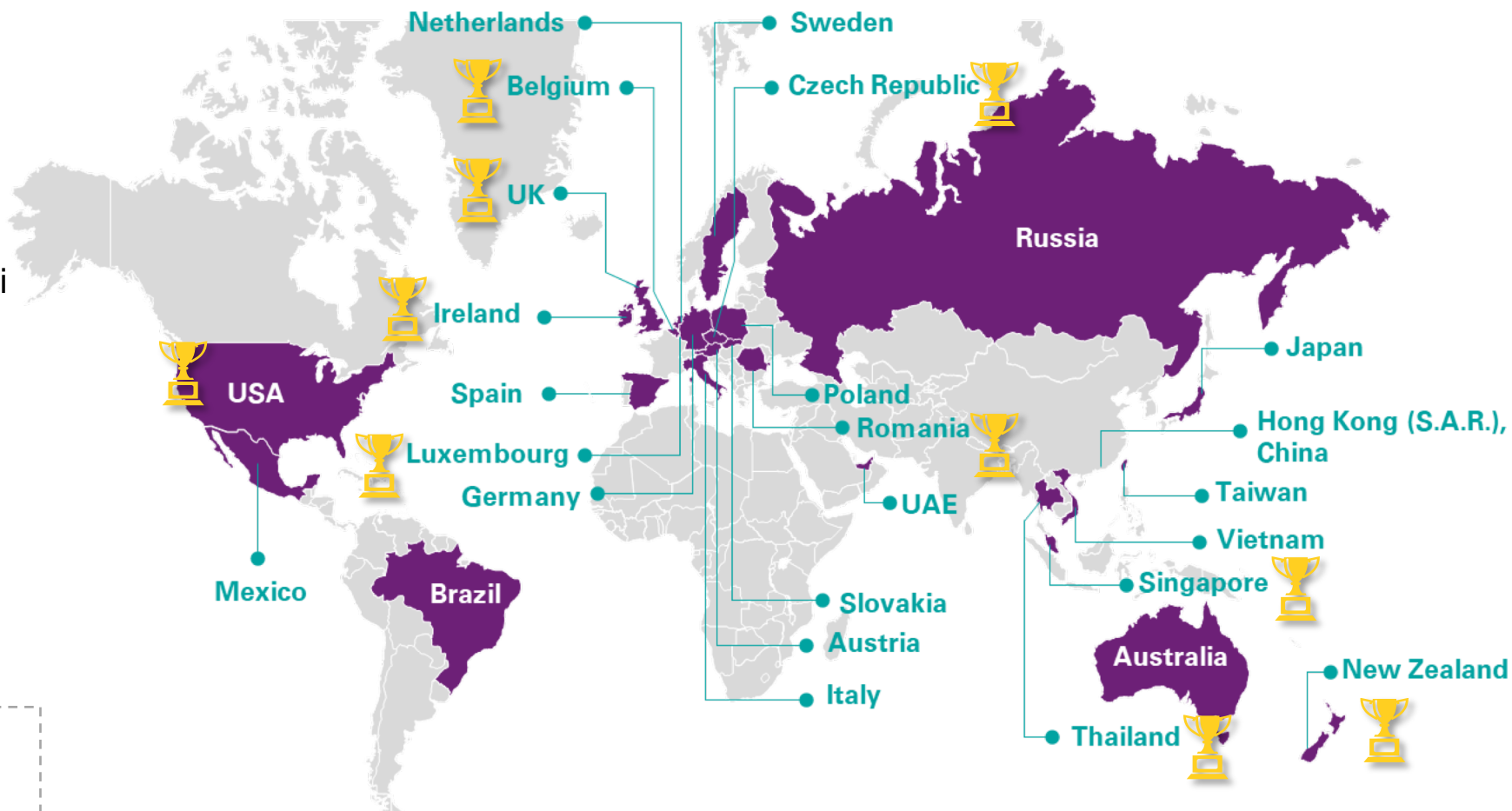
FS Hall of

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**