

# The Future of Payments

Il futuro senza contante

**KPMG**



# L'evoluzione dell'Industria dei pagamenti...

**Nascita della  
Carta di  
Credito**



1950

1960

1970

**Fine degli  
accordi di  
Bretton  
Woods**



1990

1980

2000

2010

2018

**Lancio dei  
Bitcoin**



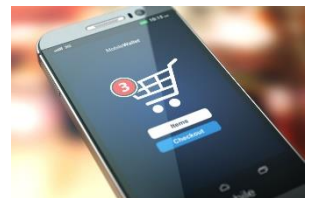
**Il primo ATM  
a Londra**



**Crescita  
dell'Online  
Banking**



**Mobile  
Payments e  
Wallets**



.... è tutt'altro che terminata

70%  
Della  
popolazione  
mondiale vivrà  
in città nel  
2040

1bn  
Di persone  
over 60

Best Experience  
Ora sono un  
aspettativa  
standard per i  
consumatori

61%  
Sono disposti  
a condividere i  
prodotti più  
che comprarne  
di nuovi

87%  
Delle persone  
utilizza tra i 2  
ed i 3  
device

**Il profilo  
demografico  
del  
Consumatore  
sta  
cambiando**

**I  
consumatori  
spendono di  
più, ma  
spendono  
anche in modo  
diverso**

**La Tecnologia  
sta cambiando i  
comportamenti  
delle persone**

80%  
Popolazione con  
uno  
smartphone  
nel 2020

2.5bn  
Di  
Millennials  
al mondo

78%  
Dei Millennials  
preferisce  
spendere per  
esperienze più  
che per beni

8 Secondi  
L'attenzione  
media  
dell'uomo è ora  
inferiore a  
quella di un  
pesce  
rosso

90%  
Dei consumatori  
afferma che le  
decisioni d'acquisto  
sono influenzate  
dalle review  
online

# Quali fattori influenzeranno l'industria competitiva nel futuro

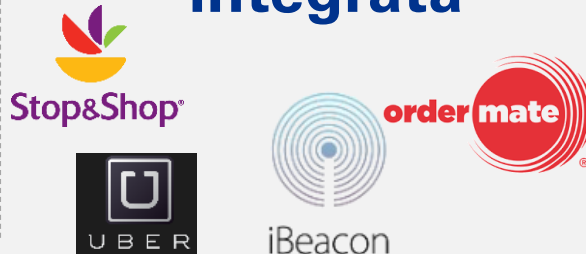
Innovazioni abilitanti il Cash-less world



## Mobile Payment



## Fatturazione integrata



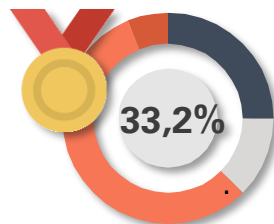
## Servizi di pagamento snelli



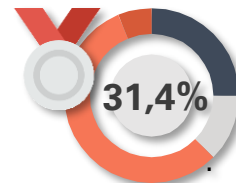
## Next Generation Security



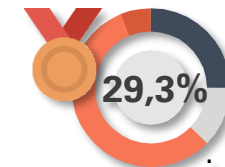
...che impatteranno anche la scelta della propria banca di riferimento



Consumatori che vorrebbero poter **effettuare pagamenti tramite smartphone (NFC)**



Consumatori che vorrebbero poter **trasferire somme di denaro tramite smartphone**



Consumatori che vorrebbero **effettuare pagamenti online tramite app della banca**



# Il futuro dell'industria dei pagamenti si prospetta Cash-less e Invisible, focalizzato sull'engagement del cliente....

## Caratteristiche Chiave del Futuro dei Pagamenti



### Cash-less

Le transazioni elettroniche **crescono** grazie all'utilizzo di **sistemi cash-less** anche per transazioni di piccolo importo



### Back of Mind

Transazioni virtuali e **automatizzate** diverranno sempre più **invisibili** modificando i comportamenti dei consumatori



### Engagement

Cresce l'importanza dell'industria dei pagamenti come punto di **interazione con il cliente**



### Data-driven

L'utilizzo di **Big Data** permette una **conoscenza sempre maggiore** dei clienti




### Accessibili

La **maggiore visibilità** che le banche hanno sui propri clienti **accrescerà la capacità di garantire finanziamenti**



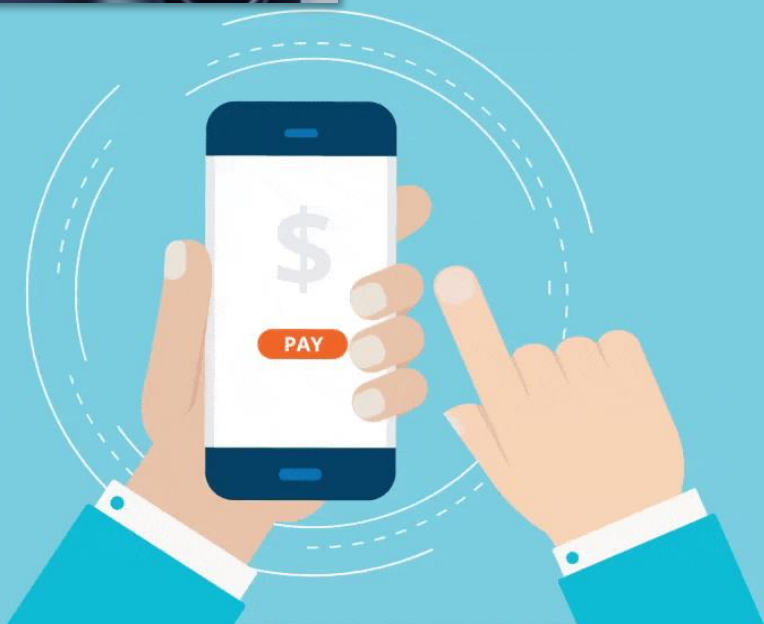
### Costi Ridotti

Le soluzioni innovative presentano **costi sempre più ridotti**

A vintage brass compass with a detailed face and a wooden cover is positioned on a dark wooden surface. The compass face shows cardinal and intercardinal directions, with 'N' and 'S' prominently displayed. The background features a window with a view of a clear blue sky, creating a warm, natural light effect.

**“The goal is to turn  
data into  
information, and  
information into  
insight”**

Carly Fiorina



Il consumatore nel momento del pagamento trasferisce dati ed informazioni provenienti da varie fonti che consentono al provider di avere una conoscenza multidimensionale della propria clientela

## Le 5 dimensioni della conoscenza del cliente



### My Motivation

Le caratteristiche motivazionali che guidano i comportamenti e le aspettative



### My Attention

I modi attraverso i quali i clienti indirizzano la loro attenzione



### My Connection

I modi in cui i clienti si connettono ai dispositivi e tra loro



### My watch

Il modo in cui i clienti gestiscono il proprio tempo



### My wallet

La gestione delle spese dei clienti e i modi in cui bilanciano le loro entrate e uscite



# Le ricerche KPMG - Nunwood evidenziano il ruolo chiave della CX per gli operatori del payment ...



**N° di FS player  
in TOP 50**

**9**

**10**

**10**

**6**

**N° di Provider di  
servizi di pagamento  
in TOP 50**

**3**

**2**

**2**

**1**

**Ranking del miglior  
FS Player**

**7°**

**1°**

**1°**

**3°**

**Ranking del miglior  
Provider di servizi di  
Pagamento**

**8°**  
  
PayPal

**1°**  
  
Alipay

**2°**  
  
MobilePay

**4°**  
  
PayPal





... delineando un mercato di cui tutti vogliono far parte

**Alipay** è tra i sistemi di pagamento più diffusi con 400 Mln di utenti al mondo

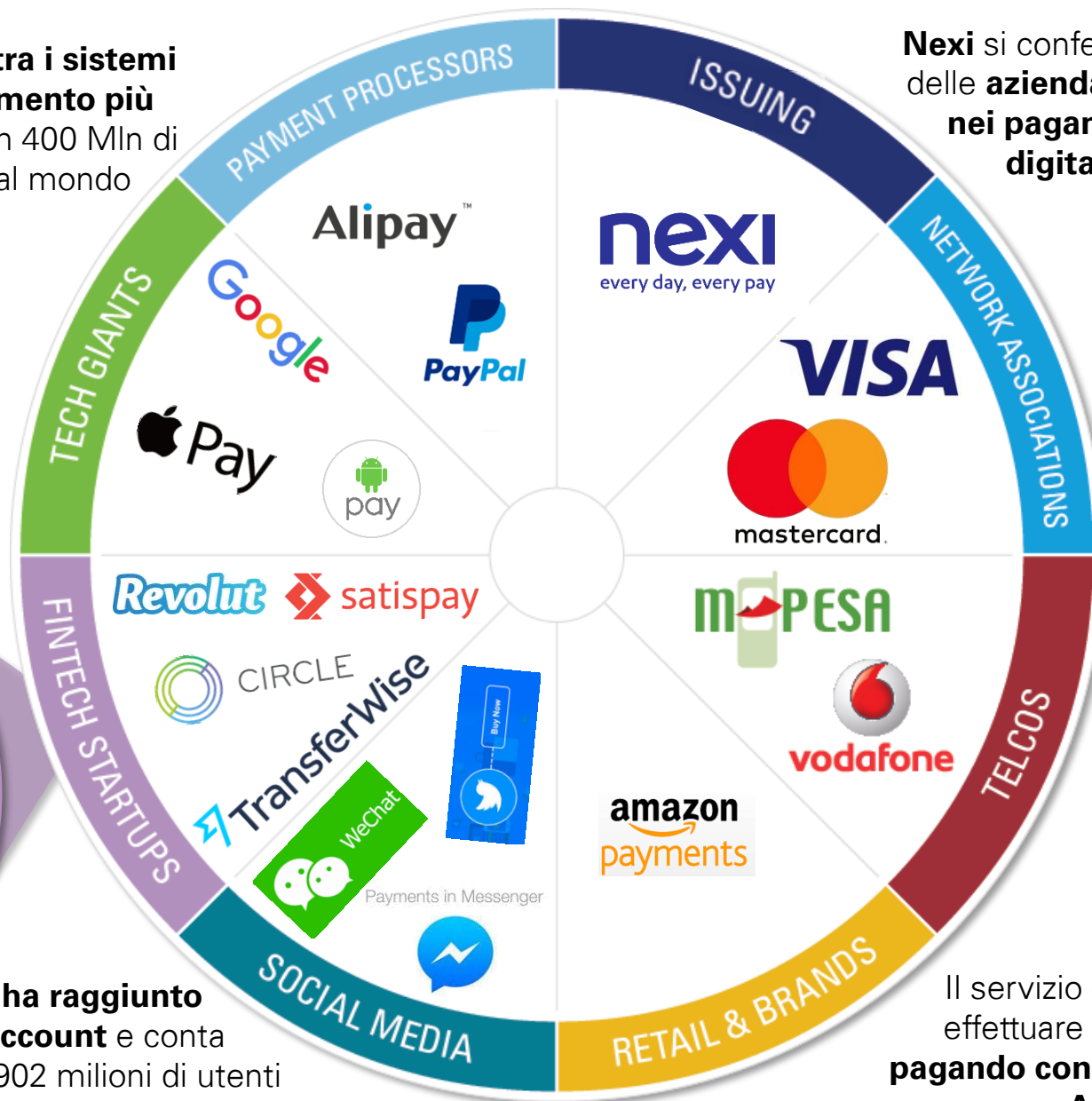
I **giganti della tecnologia** continuano ad investire sul Mobile Wallet

**34 delle 100 TOP Fintech al mondo secondo gli studi KPMG operano nei payment**



KPMG

**WeChat** ha raggiunto 1 Mld di account e conta giornalmente 902 milioni di utenti attivi



**Nexi** si conferma una delle **azienda leader** nei pagamenti digitali

MasterCard ha annunciato **MasterCard Send**: il servizio di pagamento personale che consente **l'invio e la ricezione di fondi entro pochi secondi**

La **M-Pesa di Vodafone** conta 25 milioni di utenti in Kenya, registrando ca. **2 Mld di transazioni l'anno**

Il servizio che permette di effettuare **acquisti online pagando con il proprio account Amazon**

A low-angle, upward-looking photograph of several tall, modern skyscrapers with glass facades, reaching towards a clear blue sky. The perspective creates a sense of height and scale.

“

**Banks have the potential  
to remain relevant in the  
field of payments  
providing they act now  
and reinvent themselves**

Mark Buitenhek  
Global head of Transaction Services,  
ING

”