

E-business e finanza

E-banking

Università di Bologna

Sede di Forlì – 8 marzo 2008

Alberto Balestreri

Temi della lezione (e domande di esame...)

- 6. Quale è la situazione dell'e-banking negli USA?**
- 7. Quale è la situazione dell'e-banking in Europa?**
- 8. Quale è la situazione dell'e-banking in Italia?**
- 9. Quali sono i contenuti e le principali problematiche dell'e-banking?**
- 10. Cosa significa "modello di business" nel mondo dell'e-business?**
- 11. Come presidiare la sicurezza delle attività di e-banking?**

**6. Quale è la situazione
dell'e-banking negli USA?**

Siti da guardare con attenzione

<http://www.citigroup.com/citigroup/homepage/>

www.citigroup.com

www.jpmorganchase.com

<http://www.wachovia.com>

<https://www.wellsfargo.com/>

Pure internet banks

Sono banche che non dispongono di sportelli fisici.

Minori costi operativi, maggiori profitti e più elevati saggi di interesse riconosciuti ai depositanti sono teoricamente i vantaggi di questo modello di business. Le più interessanti sono:

www.ebank.com

www.firstib.com

www.principal.com

Quali tecnologie utilizzano i clienti delle banche USA?

1. Percentage of U.S. households that use various electronic banking technologies, selected years

Technology	Survey of Consumer Finances				Surveys of Consumers		
	1995	1998	2001	Percent change, 1995 to 2001	1999	2003	Percent change, 1999 to 2003
<i>Electronic</i> ¹							
Direct deposit of any type	53	67	73	38	65	70	8
ATM card	35	55	58	66	59	65	10
Debit card	20	37	50	150	n.a.	54	...
Preauthorized debits	25	40	44	76	31	46	48
Automated phone system	n.a. ²	26	23	...	40	44	10
Computer banking	4	7	21	425	10	32	220
Smart card	1	2	3	200	n.a.	6	...
Prepaid card	n.a.	n.a.	n.a.	...	n.a.	73	...
MEMO: Average number of electronic technologies used per household ³	1.4	2.1	2.5	78	2.0	2.6	30
<i>Non-electronic</i>							
In person	87	81	78	-10	n.a.	n.a.	...
Mail	59	55	52	-12	n.a.	n.a.	...
Phone (talk in person)	n.a. ²	43	43	...	n.a.	n.a.	...
MEMO: Average number of non-electronic technologies used per household	1.7	1.8	1.7	0	n.a.	n.a.	...

Come percepiscono la banca elettronica i clienti delle banche USA?

4. Consumers' perceptions of electronic banking, 1999 and 2003

Perception	Mean response ¹			Percent who agree or strongly agree		
	1999	2003	Memo: Percent change, 1999 to 2003	1999	2003	Percent change, 1999 to 2003
<i>Convenience</i>						
Electronic banking is convenient	3.8	3.9	3	76	81	7
There are enough advantages of electronic banking for me to consider using it	3.1	3.4	10	46	58	28
Electronic banking helps me to better manage my personal finances	3.0	3.3	10	37	48	30
It bothers me to use a machine for banking transactions when I could talk with a person instead	3.2	3.1	-5	53	46	-13
<i>Familiarity and ease of use</i>						
Electronic banking is the wave of the future	3.8	4.0	4	72	82	14
Electronic banking services are used by many people	3.7	3.9	6	70	83	19
I have the opportunity to try various electronic banking services	3.1	3.6	14	49	70	44
I have seen how others use electronic banking	3.0	3.5	18	41	64	56
I need to familiarize myself with electronic banking technology	3.5	3.3	-5	63	53	-16
Electronic banking is difficult to use	2.6	2.5	-5	21	17	-17
<i>Security and privacy</i>						
When I use electronic banking, my money is as safe as when I use other banking services	3.2	3.3	4	49	55	13
Mistakes with electronic banking are more difficult to get corrected than with regular banking	3.3	3.3	-2	50	49	-4
Mistakes are more likely to occur with electronic banking than with regular banking	3.0	2.9	-4	41	36	-12
I feel comfortable providing my personal information through electronic banking systems	2.7	2.9	6	35	41	15
<i>2003 supplemental questions on security and privacy</i>						
I worry about the privacy of my information when using electronic banking systems	n.a.	3.5	...	n.a.	63	...
I worry that electronic banking systems are not secure enough to protect my personal financial information	n.a.	3.2	...	n.a.	52	...
I worry that electronic banking systems are not secure enough and I could lose my money	n.a.	3.0	...	n.a.	40	...

**7. Quale è la situazione
dell'e-banking in Europa?**

Esaminate questi siti ...

www.bnpparibas.com

www.creditagricole.com

www.socgen.com

www.bbva.com

www.lacaixa.com

www.gruposantander.es

www.db.com

www.dresdnerbank.com

<https://www.commerzbank.com/>

www.rbos.co.uk

www.hsbc.co.uk

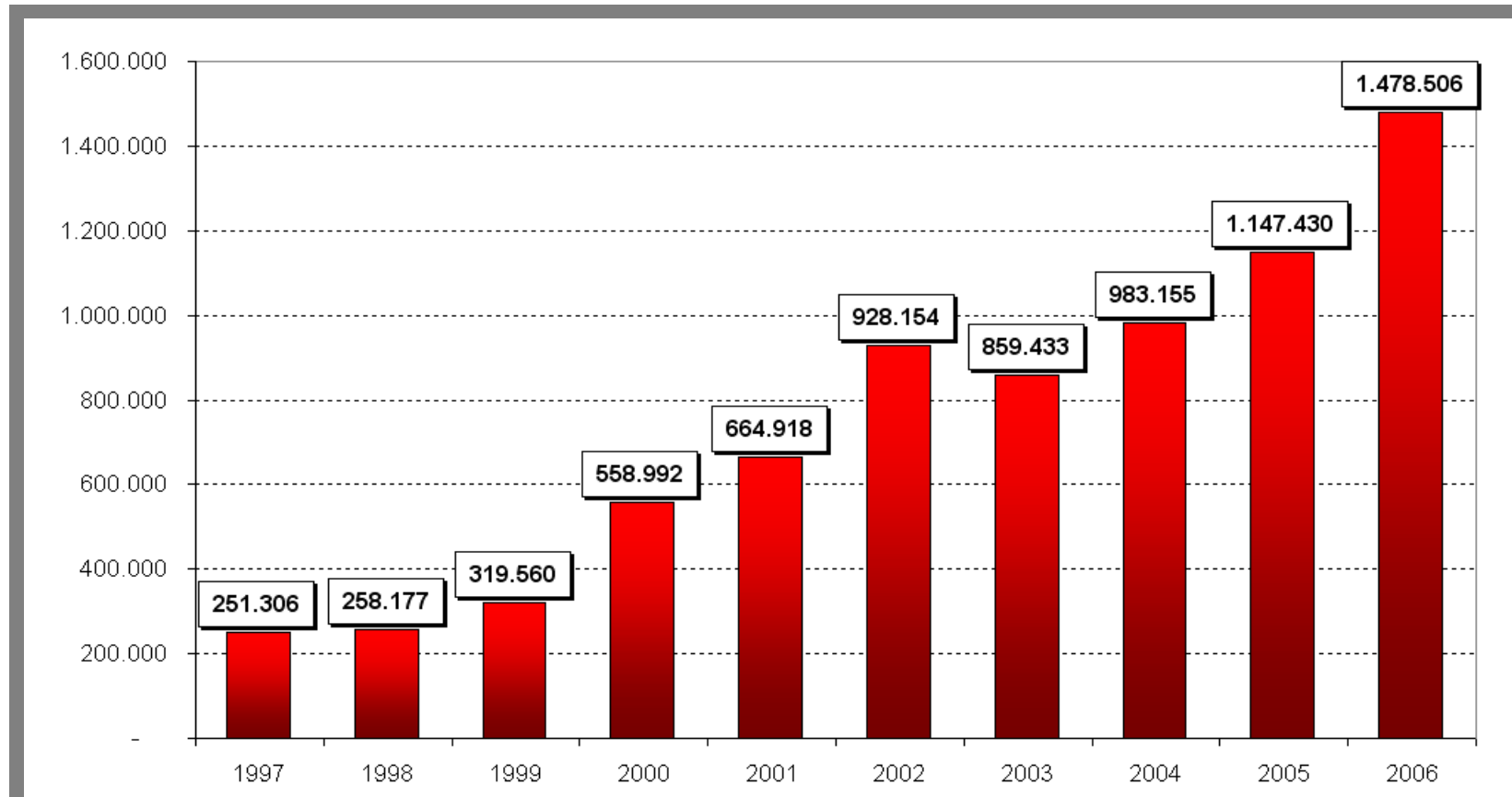
www.barclays.co.uk

... e cercate di verificare se:

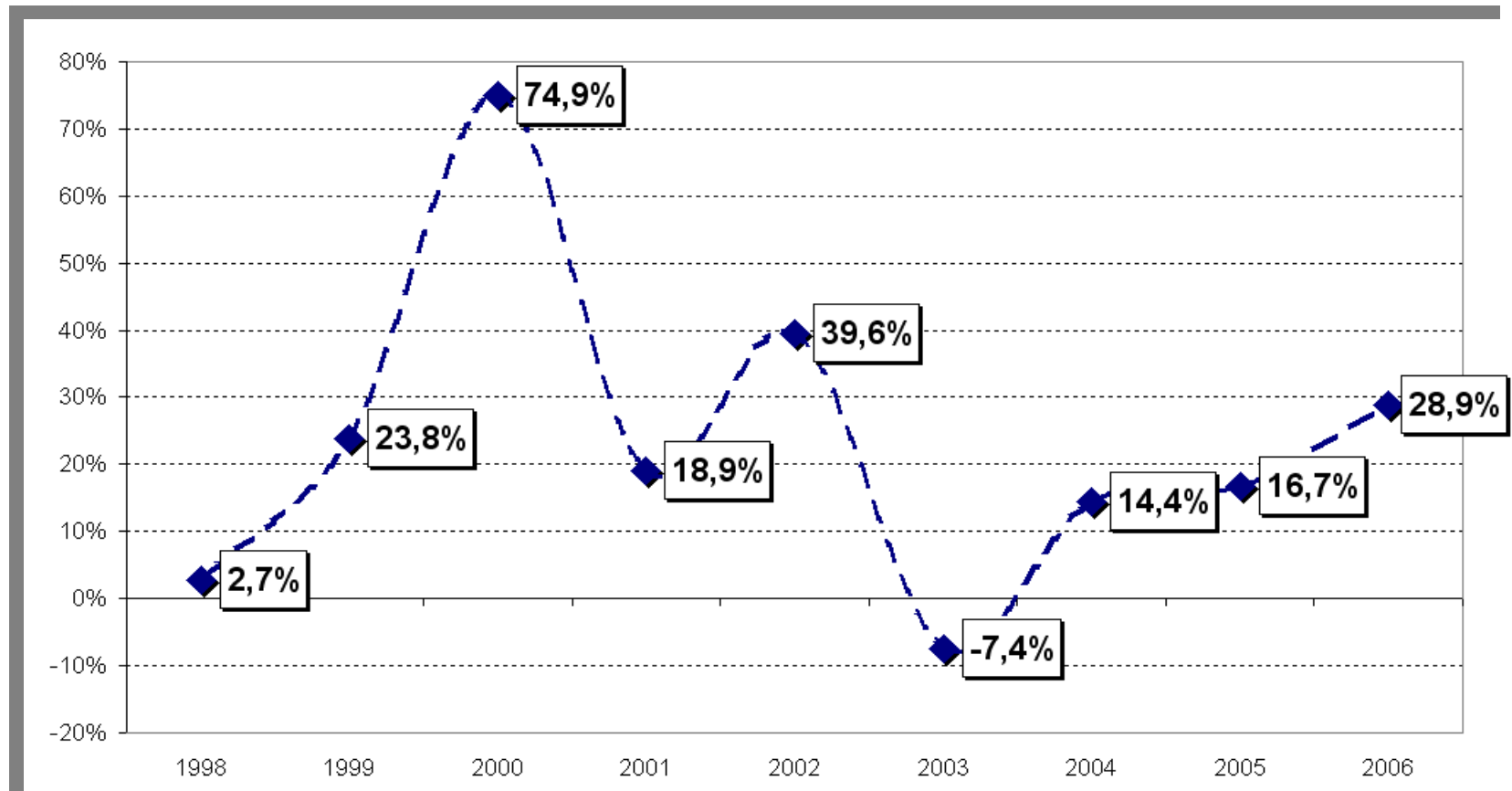
- potete aprire un servizio direttamente online;
- sono disponibili informazioni complete sui costi dei prodotti e dei servizi;
- il sito è finalizzato prevalentemente alla comunicazioni oppure allo sviluppo del business;
- i passaggi necessari per arrivare alla soluzione del vostro problema sono molti o pochi

8. Quale è la situazione dell'e-banking in Italia?

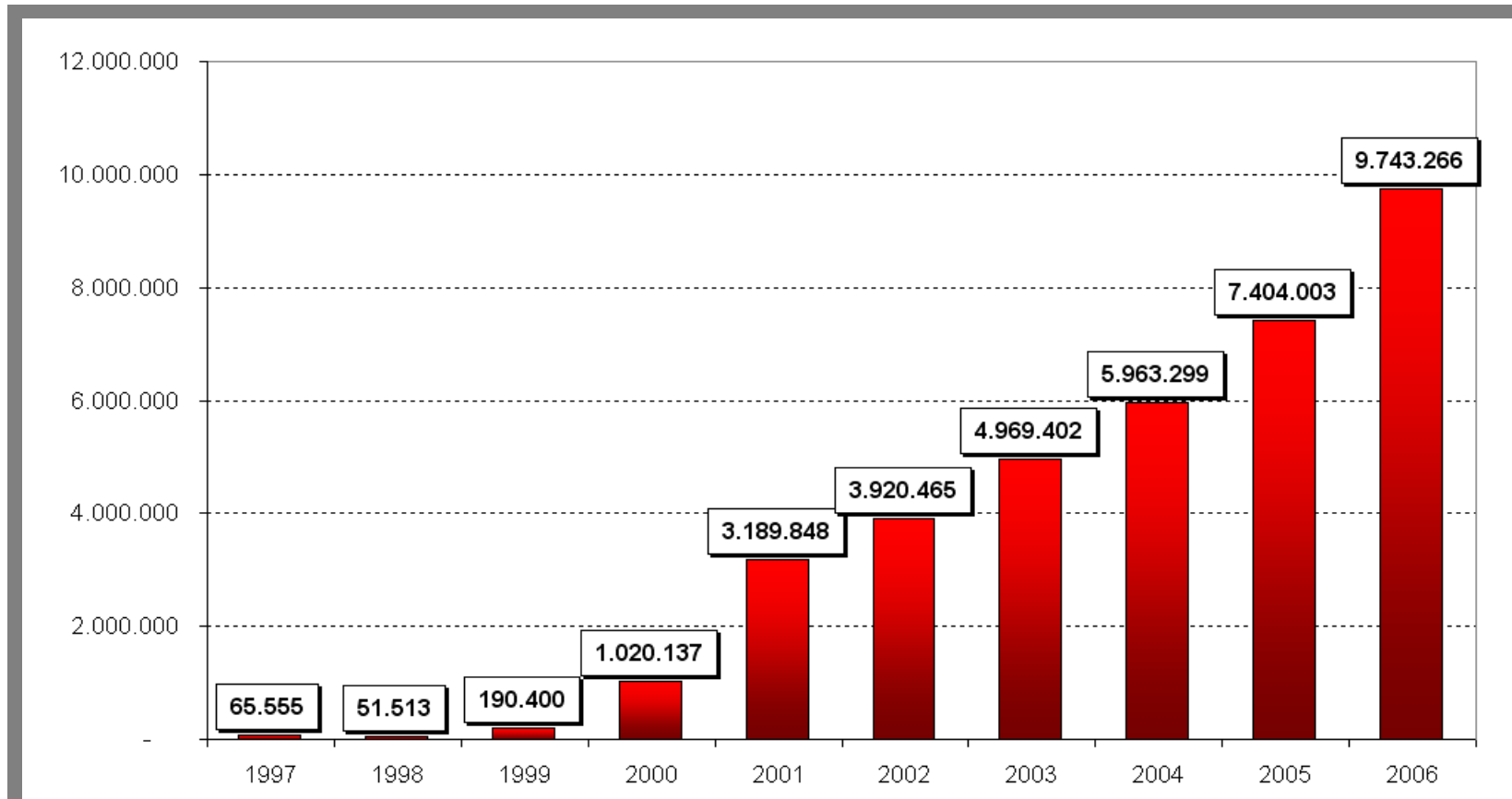
Le imprese italiane che utilizzano servizi di e-banking



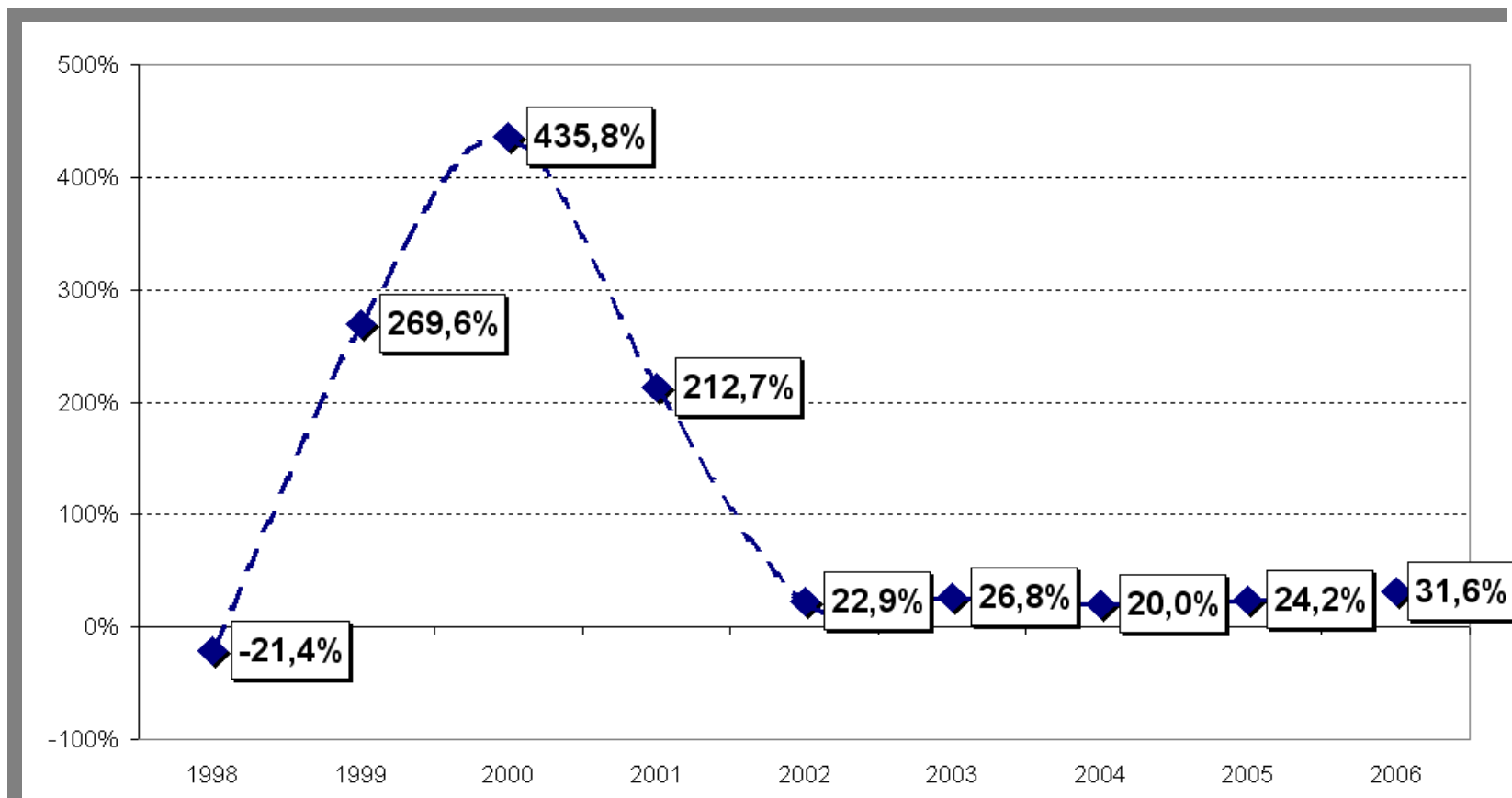
Le imprese italiane che utilizzano servizi di e-banking



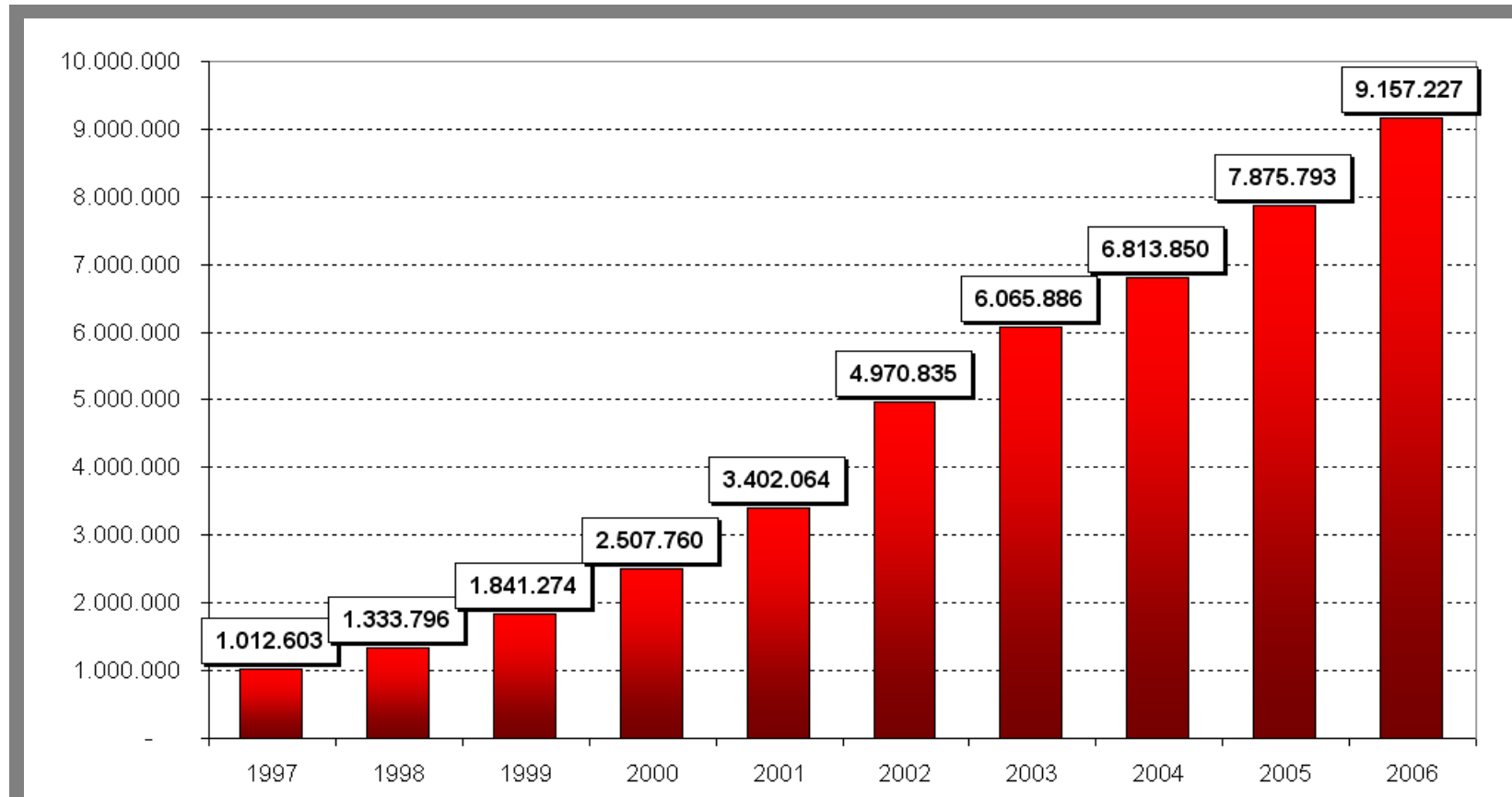
Le persone che utilizzano in Italia servizi di e-banking



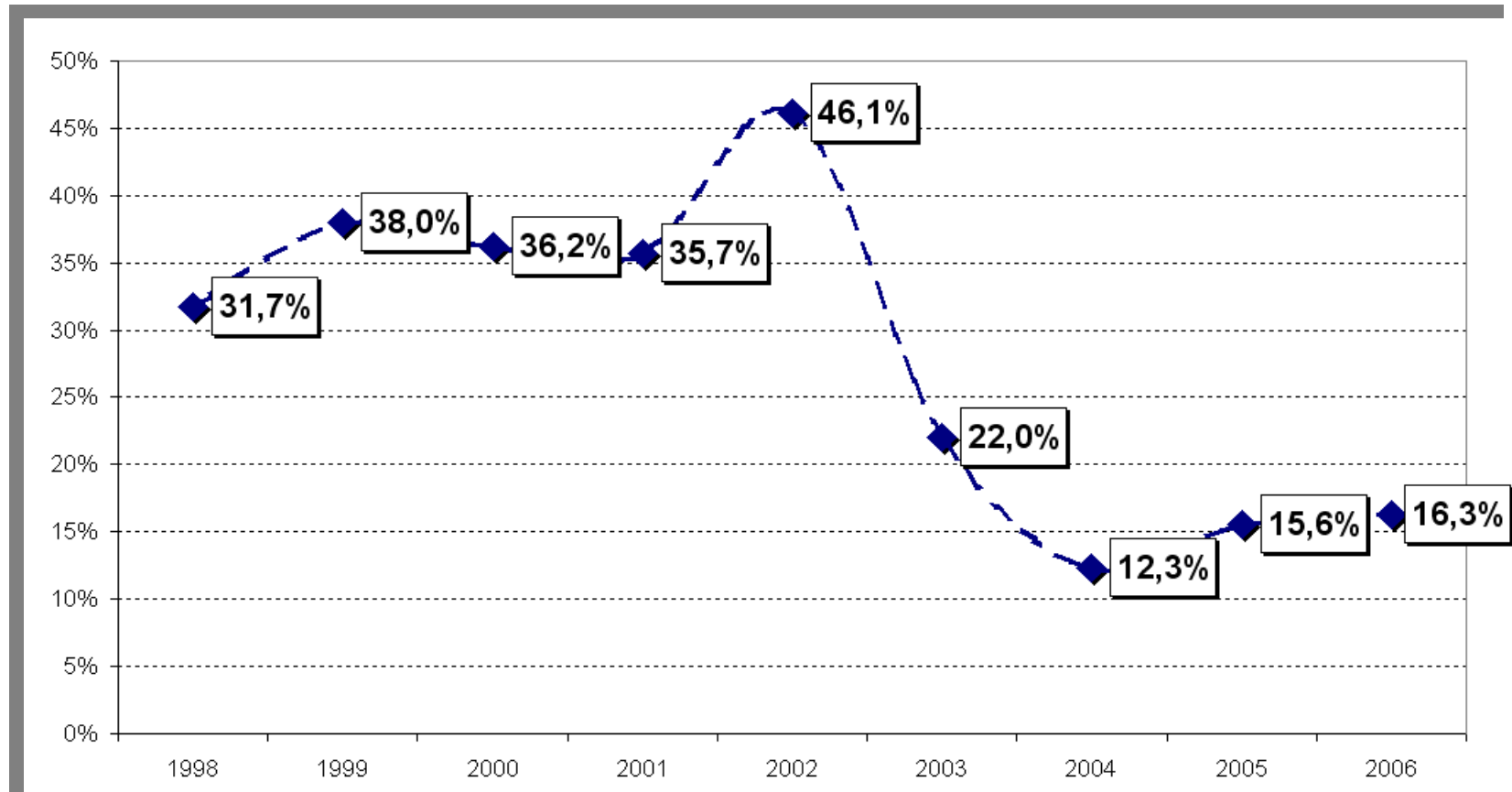
Le persone che utilizzano in Italia servizi di e-banking



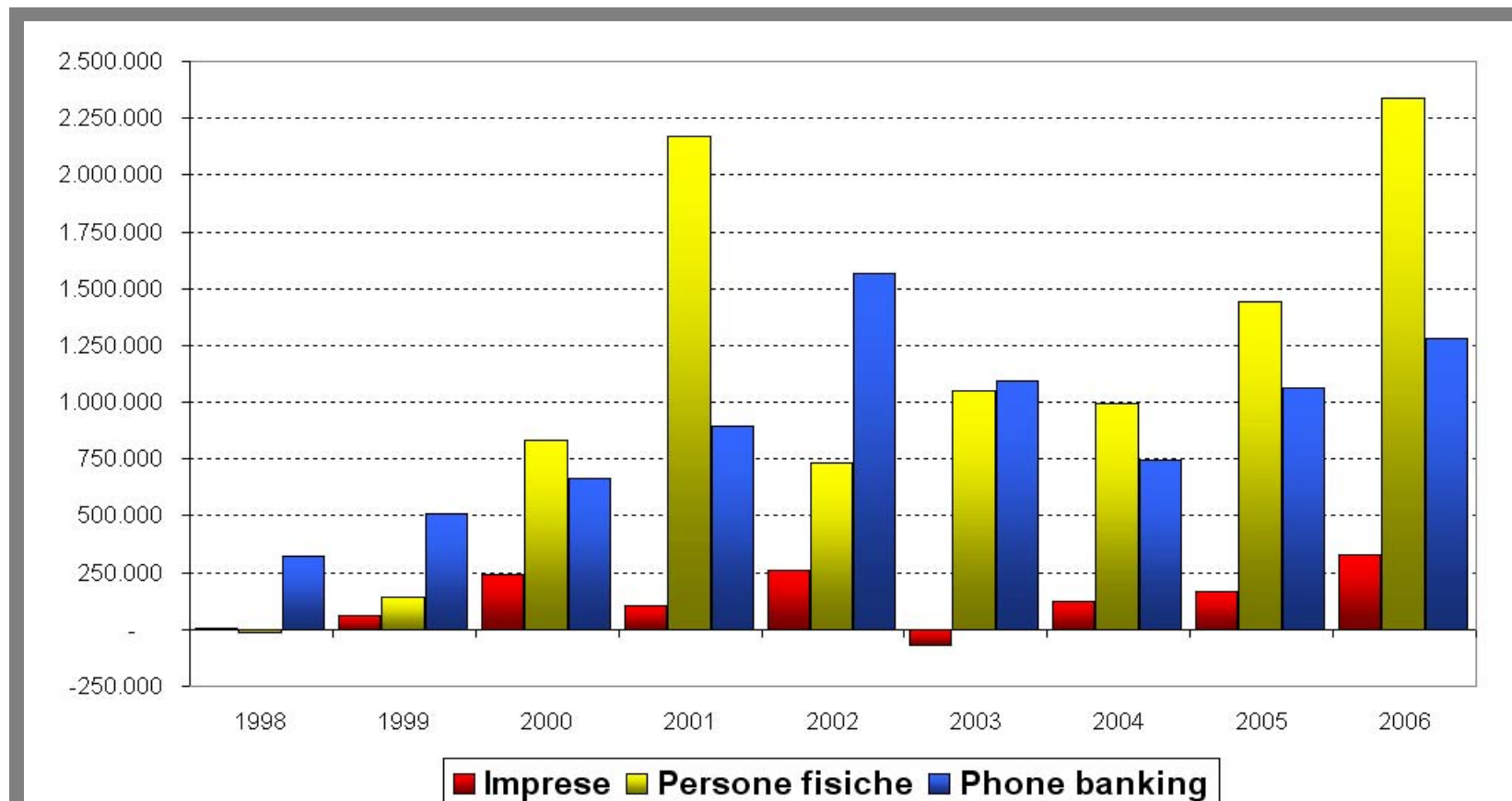
I clienti dei servizi di phone banking in Italia



I clienti dei servizi di phone banking in Italia



Variazioni annue dei clienti di e-banking e phone banking



Esaminate questi siti

www.unicreditgroup.eu

www.intesasanpaolo.it

www.bancopopolare.it

www.ubibanca.it

www.mps.it

www.bpm.it

9. Quali sono i contenuti e le principali problematiche dell'e-banking?

Cosa è l'e-banking

“E-banking is defined as the automated delivery of new and traditional banking products and services directly to customers through electronic, interactive communication channels.

E-banking includes the systems that enable financial institution customers, individuals or businesses, to access accounts, transact business, or obtain information on financial products and services through a public or private network, including the Internet.

Customers access e-banking services using an intelligent electronic device, such as a personal computer (PC), personal digital assistant (PDA), automated teller machine (ATM), kiosk, or Touch Tone telephone.”

Federal Financial Institutions Examination Council

E-banking - IT Examination Handbook

A. Lo sviluppo dell'e-banking ha determinato un aumento della competizione diretta tra:

1. prodotti della stessa banca (depositi, fondi di investimento, assicurazioni, ecc.);
2. stesso prodotto di banche diverse;
3. banche residenti e non residenti;
4. banche ed altri intermediari finanziari;
5. banche ed altri operatori non finanziari.

Esempi

1. Online broker che hanno iniziato ad offrire servizi bancari (<https://us.etrade.com/e/t/home>)
2. Gruppi generalisti che offrono servizi multipli tramite più canali di distribuzione (<http://www.virgin.com/home.aspx>);
3. Intermediari appartenenti a gruppi assicurativi che offrono prodotti e servizi bancari tramite canali innovativi (www.egg.com);
4. Gruppi che vendono prodotti e servizi bancari attraverso il proprio in-store network (www.safeway.com);
5. Società finanziarie legate al mondo dell'automobile (www.bmw-financialservices.com);
6. Società emittenti titoli (www.google.com)

B. Lo sviluppo dell'e-banking ha fatto emergere nuove minacce online

Aggregatori, smart agents e portali verticali:

- profilazione dei gusti e della situazione finanziaria dei clienti;
- elevata disponibilità di informazioni per le attività di marketing;
- costruzione dei profili di rischio del cliente;
- modalità di erogazione dei servizi finanziari;
- possibilità di comparazione dei prezzi dei servizi bancari
- uso ignoto delle informazioni sul cliente

C. I clienti delle banche online hanno adottato nuovi comportamenti ...

1. Sono molto esigenti in termini di:
 - ◆ prezzo
 - ◆ qualità del servizio
2. Generano un elevato volume di operazioni
3. Possiedono una molteplicità di conti
4. Sono molto opportunisti in termini di tasso di interesse
5. Sono più fedeli, ma non sappiamo se:
 - ◆ per la migliore qualità dei servizi
 - ◆ per i prezzi
 - ◆ per gli *switching costs*

... che le banche hanno cercato di fronteggiare con queste risposte:

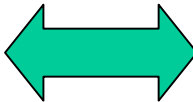
1. cross-selling di prodotti
2. ampliamento dei servizi offerti sotto lo stesso brand: certificazione, firma digitale, comunicazioni sicure, hosting, supporti all'e-commerce, ...
3. alleanze strategiche con fornitori di prodotti e servizi
4. valorizzazione delle informazioni disponibili sul cliente e sui mercati
5. sviluppo di attività internazionali (cross-border)
6. riduzione del costo dei servizi online (es. bonifici)

L'e-banking non ha sempre generato risultati economici positivi

1. elevati costi iniziali:
 - ◆ tecnologici
 - ◆ marketing
2. necessità di riconfigurare il modello di business e alcune procedure (ad esempio sistemi di pagamento, delivery, ...)
3. offerta di incentivi di prezzo
4. timori di sulla sicurezza da parte dei consumatori
5. mancato raggiungimento di una adeguata soglia critica (20% dei clienti)

10. Cosa significa “modello di business” nel mondo dell’e-business?

Un e-business model è costituito da:

- I. Contenuti specifici
 - II. Architettura complessiva
 - III. Regole di governance
- 
- A. Network di attori
 - B. Transazioni (attività effettivamente svolte)

1. Contenuti del network e delle transazioni

- Quali sono specificamente gli oggetti di scambio?
- Quali informazioni si vuole richiedere/scambiare/condividere?
- Quali beni e/o servizi verranno rilasciati?
- Quale è il modello dei ricavi obiettivo?
- Quali risorse e capacità sono necessarie per agevolare le transazioni?
- Quali *intangibles* devono essere tradotti in valore per i mercati?
- Quali altri asset devono essere attivati per facilitare le transazioni?

2. Architettura del network e delle transazioni

Per ogni singola operazione:

- Quali sono i contenuti?
- Quali sono le modalità di esecuzione?
- Quali soggetti sono interessati?
- Quale dimensione e quali poteri del network sono richiesti, o desiderabili?
- Quali modalità rendono efficiente la gestione del network?
- Quali meccanismi di mercato vengono attivati?
- Quali livelli di flessibilità e adattabilità devono essere posseduti?

3. Governance del network e delle transazioni

- Quale struttura legale deve essere posseduta dal network/value constellation?
- Quali tipologie di contratti vengono attivati in ciascuna operazione?
- A chi spetta, e come avviene, il controllo:
 - dei flussi di dati
 - delle informazioni
 - dei servizi offerti
 - dei flussi finanziari
- Quali incentivi vengono stabiliti per ciascun partecipante all'operazione?

11. Come presidiare la sicurezza delle attività di e- banking?

Rischi operativi correlati alle attività di banca elettronica

Il Comitato di Basilea (www.bis.org) ha emanato tre documenti che interessano specificamente le attività di banca elettronica:

- a) *“Management and supervision of cross-border electronic banking activities”* (<http://www.bis.org/publ/bcbs99.htm>) (2003)
- b) *“Risk Management Principles for Electronic Banking”* (<http://www.bis.org/publ/bcbs98.htm>) (2003)
- c) *“High level principles for business continuity”* (<http://www.bis.org/publ/joint17.htm>) (2006)

In particolare, in *Risk Management Principles for Electronic Banking* viene richiesto:

- A. pieno controllo da parte del management della banca;
- B. molteplici livelli di controllo sulla sicurezza;
- C. gestione attiva dei rischi legali e reputazionali.

A. Controllo da parte del management

1. Competenze e controlli effettivi
2. Processo di controllo della sicurezza
3. Outsourcing e dipendenza da terzi

B. Controlli sulla sicurezza

1. Autenticazione dei clienti
2. Non ripudiazione delle informazioni
3. Separazione delle funzioni interne
4. Controllo dei privilegi di accesso
5. *Data integrity*
6. Auditing
7. Confidenzialità delle informazioni

C. Gestione dei rischi legali e reputazionali

1. Adeguata informativa tramite i siti
2. Privacy
3. Continuità del servizio
4. Difesa del sistema da parte di attacchi