

**Comunicazione**

Casella postale, CH-8022 Zurigo  
Telefono +41 58 631 00 00  
[communications@snb.ch](mailto:communications@snb.ch)

Zurigo, 27 agosto 2019

---

## Risultati dell'inchiesta su digitalizzazione e fintech presso le banche svizzere

Nel quarto trimestre del 2018 la Banca nazionale svizzera (BNS) ha condotto un'inchiesta presso gli istituti bancari svizzeri<sup>1</sup> sul tema digitalizzazione e fintech. Essa si è svolta nell'ambito del mandato legale della BNS ponendo in primo piano l'aspetto della stabilità finanziaria. Obiettivo dell'indagine era tracciare un quadro di insieme rappresentativo dell'impatto della digitalizzazione e del fintech sull'attività di deposito e di credito delle banche.

Nel complesso, i risultati mostrano che le banche si attendono un'intensa digitalizzazione dell'attività di intermediazione finanziaria. Vi ravvisano soprattutto delle opportunità, in particolare per ridurre i costi e migliorare la qualità dei servizi. Nello stesso tempo si aspettano anche delle sfide, derivanti in particolare da un'accresciuta concorrenza, sia tra le stesse banche sia nei confronti dei nuovi operatori del mercato come le grandi imprese tecnologiche (bigtech) o le banche digitali. In questo contesto, si prefiggono obiettivi elevati nell'ambito della digitalizzazione, investono nell'innovazione o acquisiscono tecnologie innovative da aziende specializzate, come le imprese fintech. Tuttavia, le strategie di digitalizzazione e i corrispondenti obiettivi variano in funzione delle dimensioni delle banche.

Principali indicazioni emerse dall'inchiesta:

**In un orizzonte di lungo periodo, le banche si aspettano di continuare a svolgere un ruolo centrale nell'intermediazione finanziaria, ma in un contesto di accresciuta concorrenza e intensa digitalizzazione dei servizi finanziari.** Le banche ritengono che i clienti tenderanno a non intrattenere più una relazione duratura con un unico istituto, bensì

---

<sup>1</sup> Il campione è composto da 34 banche svizzere che svolgono in prevalenza attività di credito e di deposito. Esso considera le diverse categorie di banche ed è rappresentativo in riferimento alla loro dimensione. Gli istituti che hanno partecipato all'inchiesta totalizzano circa l'80% degli attivi del settore bancario rilevante.

**Comunicato stampa**

confronteranno più spesso le soluzioni digitali e ricorreranno a diversi intermediari bancari e non bancari per ottenere i servizi migliori. In alcuni segmenti, come i servizi di pagamento e i crediti alle imprese, le società bigtech e le banche digitali potrebbero divenire concorrenti importanti degli istituti bancari tradizionali. Le imprese fintech, per contro, in considerazione della loro specializzazione e delle dimensioni ridotte, sono piuttosto percepite come partner.

**Sul piano strategico le banche si prefiggono un'elevata digitalizzazione del modello di business attuale, per ridurre i costi e mantenere la propria attrattività nei confronti della clientela.** Nell'area di attività dei depositi e dei pagamenti, il livello di digitalizzazione attuale è già elevato. Ulteriori misure sono previste nell'automazione dell'apertura dei conti e nel miglioramento della facilità d'uso per il cliente, con l'obiettivo di far fronte all'ingresso nel mercato delle imprese bigtech e delle banche digitali. Nei prestiti ipotecari a soggetti privati, la maggioranza degli istituti bancari più grandi intende automatizzare la maggior parte del processo. Le banche ritengono che in futuro la consulenza e il contatto personale continueranno a essere importanti e saranno supportati da processi automatizzati.

**Le strategie di digitalizzazione differiscono considerevolmente a seconda della dimensione delle banche.** Gli istituti di dimensioni maggiori perseguono obiettivi più ambiziosi nella digitalizzazione rispetto alle banche più piccole, in particolare nell'area dei prestiti ipotecari. Anche il loro grado di digitalizzazione attuale è più elevato. Nell'area dei depositi e dei pagamenti le differenze sono meno marcate e il grado di digitalizzazione attuale è già avanzato in tutte le banche.

**La maggior parte delle banche considera il quadro regolamentare adeguato, pur evidenziando necessità concrete di miglioramento.** Gli ostacoli al processo di digitalizzazione citati più frequentemente riguardano la mancanza di basi legali per l'identità elettronica e la prescrizione di documenti e firme in forma fisica per determinate operazioni.

L'inchiesta della BNS delinea un quadro rappresentativo dell'impatto della digitalizzazione e del fintech sull'attività di deposito e di credito delle banche. Tuttavia si tratta di un'istantanea della situazione attuale. La Banca nazionale, assieme agli attori del sistema finanziario, continuerà pertanto anche in futuro a seguire attentamente gli sviluppi in atto in questo settore dinamico.

Il rapporto integrale sui risultati dell'inchiesta su digitalizzazione e fintech è disponibile alla pagina web della Banca nazionale: [www.snb.ch, Stabilità finanziaria/Pubblicazioni/Settore bancario](http://www.snb.ch/ital/Stabilita_finanziaria/Pubblicazioni/Settore_bancario).