

MK

La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca

ESTRATTO

**Il robo advice sarà
il servizio di consulenza
del futuro?**

**Big Data, CRM e Digital
Marketing**

**Il servizio CBILL:
pagamenti elettronici
per la digitalizzazione
del Paese**

**Social media:
pianificazione, varietà
e una grande passione!**

**Dalla prima email
alle moderne strategie
di marketing**

n. 5 - 2017

Anno XXXV - Nuova serie

ABISERVIZI

**BANCARIA
EDITRICE**

MK**La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca**

Bimestrale
dell'Associazione Bancaria Italiana
Nuova serie di
Lettera Marketing ABI
Rivista fondata nel 1981
N. 5 settembre-ottobre 2017

Direttore Giovanni Sabatini
Direttrice Responsabile Luisa Bajetta
Redazione Daniela Vitolo,
Maria Luisa Parenti.
mk@abi.it

Ufficio pubblicità
Tel. 06.6767.297

Ufficio abbonamenti
Tel. 06.6767.391-2-3-4-5
Fax 06.6767.397
e-mail: abbonamenti@bancariaeditrice.it

Abbonamento annuo
Italia: 50 euro
Estero: 80 euro
Prezzo di un fascicolo: 12 euro

Editing
PRC – Via Francesco Coletti, 35
00191 Roma
Tel. 06.3243010 – 06.3215923
e-mail: redazione@prcsrl.com
www.prcsrl.com

Foto
Copertina: Shutterstock
Interno: Shutterstock

Stampa
Varigrafica Alto Lazio srl, Nepi (VT)

Bancaria Editrice
ABIServizi S.p.A.
Via delle Botteghe Oscure, 4
00186 Roma
www.bancariaeditrice.it

Registrazione
Tribunale di Roma
n. 337 del 14/10/1981

ISSN 1594-4840 (print)
ISSN 2499-5894 (online)

ABISERVIZI
BANCARIA
EDITRICE

Il robo advice sarà il servizio
di consulenza del futuro? **2**

David Sabatini

Big Data, CRM e Digital Marketing **8**

Matteo Pizzicoli

Il servizio CBILL: pagamenti elettronici
per la digitalizzazione del Paese **18**

Liliana Fratini Passi

Social media: pianificazione,
varietà e una grande passione! **24**

Alessio Garbin

Dalla prima email alle
moderne strategie di marketing **32**

Stefano Branduardi

Rubriche

Wealth management analytics: dal patrimonio ai bisogni **38**

A cura di CRIF

COMITATO SCIENTIFICO

Sergio Cherubini *Università Tor Vergata di Roma*, Fausto Colombo *Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*, Ennio Doris *Banca Mediolanum*, Umberto Filotto *Università Tor Vergata di Roma*, Enrico Finzi *Astra/Demoskopea*, Felice Lioy *Upa*, Luciano Munari *Università di Parma*, Federico Rajola *Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*, Walter Giorgio Scott *già Università Cattolica del Sacro Cuore*, Michelangelo Tagliaferri *Accademia di Comunicazione*, Enrico Valdani *Università L. Bocconi di Milano*.



Il servizio CBILL: pagamenti elettronici per la digitalizzazione del Paese

Liliana Fratini Passi
Consorzio CBI

Una piccola grande rivoluzione nella gestione quotidiana dei pagamenti di imprese e famiglie. Con CBILL i clienti avranno a disposizione tutti i canali - dalle filiali fino ai più innovativi smartphone e tablet - per pagare bollette e fatture per utenze, servizi e tributi in modo più semplice, sicuro e veloce.

Viviamo online. Ci informiamo tramite i media digitali e Twitter, condividiamo esperienze tramite Facebook e Instagram, parliamo tramite Whatsapp e Messenger, facciamo la spesa, prenotiamo le vacanze online e molto altro ancora.

Questa grande trasformazione socio-economico-culturale investe innegabilmente anche il settore finanziario nel mercato dei pagamenti, anche sulla scia di forti spinte riorganizzative interne e normativo-competitive esterne, nonché del mutato rapporto banca-cliente.

Per le banche la "rivoluzione digitale" se da una parte è foriera di nuove sfide, dall'altra rappresenta una risorsa strategica su cui ridefinire processi e modelli di business per il recupero di efficienza e produttività, aumentare la gamma dei prodotti e servizi offerti alla clientela, anche in base ai mutati bisogni e abitudini di acquisto, nonché contrastare le spinte competitive di nuovi attori che si affacciano sul mercato, con conseguenti elevati benefici per lo stesso settore finanziario, per la clientela (pubblica e privata) e il Paese.

Verso l'Italia digitale

La digitalizzazione dei pagamenti rappresenta uno degli obiettivi primari nel processo di ammodernamento del nostro Paese. Nonostante siano stati compiuti alcuni progressi in questo settore, il ricorso piuttosto limitato ai pagamenti elettronici pone l'Italia al 25° posto su un totale di 28 Paesi censiti nel **Digital Economy and Society Index (DESI)**, nonostante si registrino tassi di crescita molto elevati pari a circa il 20% tra il 2013 e il 2015.

Trend confermato anche dal **Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019**, realizzato da AgID e dal Team per la Trasformazione Digitale e approvato dal Presidente del Consiglio dei Ministri lo scorso 31 maggio 2017, che ha messo in evidenza il percorso di innovazione già in-

trapreso da alcuni anni per implementare la strategia operativa di trasformazione digitale del Paese che ci consentirà di recuperare il gap con il resto d'Europa.

Le banche italiane, che lavorano da tempo a fianco del Governo e delle imprese per la creazione di strumenti di pagamento innovativi, hanno investito fortemente nella digitalizzazione e offerta di servizi altamente evoluti. Da anni pertanto l'industria bancaria agisce secondo quel "gioco di squadra per semplificare la Pubblica Amministrazione e la vita dei cittadini" che il Presidente del Consiglio dei Ministri ha detto essere alla base del Piano Triennale.

È proprio su alcune delle azioni fondanti il piano triennale, quali la fattura elettronica e pagoPA¹, che l'industria bancaria italiana sta lavorando da anni per rendere i servizi transazionali online più accessibili e agevolare i cittadini nel ricorso ai pagamenti elettronici anche per i servizi della pubblica amministrazione.

Il servizio CBILL

In questo contesto è nato il **CBILL**², servizio di visualizzazione e pagamento online in modalità multicanale e multibanca di utenze domestiche, ticket sanitari, cartelle esattoriali, multe, tributi, tasse, mense scolastiche e altro ancora. Il servizio, realizzato dal Consorzio CBI (cfr. riquadro) e offerto in concorrenza dagli istituti finanziari consorziati, in tre anni dal lancio sta confermando l'apprezzamento da parte delle aziende private che lo scelgono come canale di incasso e da parte dei cittadini che sempre di più hanno necessità di strumenti di pagamento facili e sicuri, disponibili in mobilità.

Oltre **140 aziende private**, tra cui si citano Enel, TIM, Wind, Gruppo Veritas, Gas Natural, Sorgenia e molte altre, hanno scelto il servizio CBILL per offrire ai propri clienti una modalità digitale semplice di pagamento delle utenze di gas, luce, acqua e altri servizi.

A queste si aggiungono le ormai **oltre 8.000 Pubbliche Amministrazioni** (solo a titolo esemplificativo varie regioni - tra cui Basilicata, Liguria, Lombardia, Piemonte, Toscana e Veneto - province e comuni, INAIL, ASL, scuole di vario ordine e grado, università e tante altre) che attraverso l'adesione al **nodo pagoPA** emetteranno ai cittadini avvisi di pagamento per servizi e tributi indicando il CBILL tra le modalità di pagamento. E molte altre stanno aderendo. Tra i vari pagamenti si cita ad esempio quello delle cartelle esattoriali emesse dall'**Agenzia delle Entrate-Riscossione (ex Equitalia)** che ha consentito ai cittadini di innovare le abitudini di pagamento, usufruendo co-

Modernizzare i pagamenti di utenze, ticket sanitari, cartelle esattoriali, multe, tributi, tasse e altri servizi



fig. 1

Il marchio CBILL



Fonte: Consorzio CBI

fig. 2

Il marchio pagoPA



Fonte: AgID

¹ <https://pianotriennale-ict.italia.it/azioni/>

² www.cbill.it

Chi ha aderito alla procedura di "rottamazione" delle cartelle esattoriali può pagare le rate con CBILL



modamente del proprio internet banking che permette anche il calcolo automatico degli eventuali interessi di mora (cfr. paragrafo successivo) e che, in due anni dall'attivazione del servizio, ha ricevuto oltre 1 milione di pagamenti.

E, proprio in tema di cartelle emesse dall'Agenzia delle Entrate-Riscossione, CBILL è una delle modalità per il pagamento delle rate per chi ha aderito alla procedura di "rottamazione" che rateizza l'importo complessivo in cinque rate, la prima delle quali con scadenza 31 luglio 2017.

Il Consorzio CBI

Il Consorzio CBI gestisce la progettazione e lo sviluppo di servizi strategici per le banche italiane nel comparto della digitalizzazione documentale e dei pagamenti. Vi aderiscono circa 480 banche e istituti di pagamento, nonché Poste Italiane. Da oltre 20 anni infatti, grazie alla governance su un'infrastruttura cooperativa, il Consorzio CBI garantisce l'implementazione di molteplici progetti/servizi che ciascuna banca offre poi ai propri clienti. Tra questi:

- **il servizio CBI - Corporate Banking Interbancario** - che tradizionalmente supporta le imprese multibancarizzate nella gestione della tesoreria aziendale e per la gestione della fatturazione elettronica, in linea con il quadro normativo delineato dal Governo sia nella relazione Business-to-Government che Business-to-Business;
- **i servizi di accesso della Pubblica Amministrazione Centrale** al settore finanziario in modalità centralizzata, ad esempio per il monitoraggio finanziario delle grandi opere pubbliche, per la gestione del Fondo Unico di Giustizia, per la piattaforma di certificazione crediti e molti altri ancora;
- **il servizio CBILL** per la consultazione e il pagamento digitale dei bollettini, che abilita anche i pagamenti tramite pagoPA;
- **il servizio Big Data CBI**, offerto alle banche per l'analisi predittiva basata sui flussi informativi e dispositivi del servizio CBI, mediante modelli analitici costruiti su paradigmi di big data.

Funzionamento e vantaggi del CBILL

Se un cittadino ha un internet banking delle oltre **450 banche** che offrono il servizio CBILL - pochissime mancano all'appello - può visualizzare e effettuare pagamenti verso tutte le aziende e le PA che hanno aderito a CBILL direttamente oppure tramite pagoPA, nonchè ricevere immediatamente la comunicazione di avvenuto pagamento. E può farlo anche attraverso la filiale, l'ATM, il mobile banking/app della propria banca, se essa ha già attivato questi ulteriori canali di pagamento per il CBILL. A fine giugno 2017 erano già state effettuate con il CBILL circa 6 milioni di operazioni di pagamento, per un controvalore complessivo di oltre 1,5 miliardi di euro.

I **vantaggi del servizio CBILL** risultano molteplici. Innanzitutto, mentre con gli

fig. 3



altri servizi di pagamento digitali i clienti possono pagare online solo i bollettini delle aziende o delle PA che hanno sottoscritto specifici accordi con il proprio Istituto di credito, con il CBILL basta collegarsi al proprio Internet banking per consultare e pagare bollettini e conti spesa di qualsiasi azienda e PA che abbia adottato il servizio CBILL. Con CBILL inoltre **si abbate il rischio di doppio pagamento** perché l'utente che utilizza il servizio viene avvertito se quel conto spesa è già stato pagato, anche attraverso altri canali.

Tra i vantaggi del servizio vi è inoltre il **calcolo automatico dell'importo dovuto**, anche dopo la scadenza del bollettino, funzionale ad esempio per chiudere la propria posizione debitoria relativa a avvisi e cartelle di pagamento in caso di tributi, contributi e tasse non pagate. Il cittadino potrà quindi beneficiare di un servizio "intelligente" che gli consente in tutta autonomia di visualizzare e saldare l'esatto importo che risulta dovuto alla data dell'operazione.

Inoltre, da ottobre 2016, ciascun cittadino, grazie alla nuova **funzionalità "estratto conto"** del servizio CBILL, potrà consultare tramite ATM e internet banking **l'estratto conto dei propri debiti nei confronti dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione (ex Equitalia)**: non dovrà fare altro che inserire il proprio codice fiscale nelle schermate relative ai pagamenti CBILL. Tale nuova funzione volta a semplificare e digitalizzare sempre di più la relazione cittadino-Pubblica Amministrazione, è offerta a oggi solo da alcune banche, ma presto sarà attiva per tutte quelle che offrono il CBILL.

Numerosi anche i **vantaggi per i fatturatori** che con CBILL possono garan-

Con CBILL si può consultare l'estratto conto dei propri debiti con l'Agenzia delle Entrate

I fatturatori possono garantire **maggiore valore all'utente e maggiore efficienza dei propri processi**



tire maggiore valore all'utente, con una nuova modalità di pagamento semplice, veloce e sicura, migliorando anche la tempestività e la trasparenza delle informazioni erogate ai cittadini. E ancora, semplificazione dei processi di riconciliazione contabile, riduzione degli errori, certezza dell'incasso (in quanto il pagamento non è revocabile), riduzione dei tempi di riscossione, possibilità di raggiungere un maggior numero di utenti online e, infine, di personalizzare il servizio in funzione delle proprie specifiche esigenze.

La scelta del marchio unico

Per il servizio CBILL si è ritenuto opportuno individuare un marchio unico di sistema, in modo da garantire a tutti gli stakeholder, dai consorziati alle aziende che aderiscono, e soprattutto alle persone che lo utilizzano, la massima riconoscibilità, assicurando sempre l'offerta competitiva da parte delle singole banche consorziate.

Il piano di comunicazione a supporto del lancio del servizio CBILL è stato pertanto coordinato a livello centrale dal Consorzio CBI, con l'obiettivo di creare brand awareness e brand reputation, e gestito poi singolarmente dai consorziati nell'offerta del servizio alla clientela.

Anche gli strumenti di comunicazione di base - quali ad esempio brochure, video, banner, locandine, DEM - sono stati creati dal Consorzio CBI sulla base del concept "Il bollettino è preistoria"³. Ciascuna banca ha poi provveduto a personalizzarli a seconda del proprio tono di comunicazione.

Al fine di rafforzare le iniziative che le singole banche stanno realizzando a

fig. 4



³ Con il termine bollettino si è voluto sintetizzare tutto ciò che è pagabile con il CBILL, ovvero bollette, avvisi di pagamento, tasse, multe, ticket sanitari e molto altro.

supporto della comprensione del servizio CBILL, il Consorzio CBI ha programmato in questi ultimi due anni un lancio a due velocità, privilegiando - nella prima parte - una comunicazione rivolta ai fatturatori e in modalità light agli utenti, e attivando - soprattutto a partire da metà 2016 - una comunicazione indirizzata agli utenti oltre che ai fatturatori.

In quest'ottica, il Consorzio CBI ha affiancato l'organizzazione di convegni di approfondimento con target fatturatori prospect a eventi ambient sul territorio, tramite l'allestimento di un dinosauro gigante fatto di "bollettini" in piazze centrali di varie città italiane, per dare informazioni sul servizio al target retail, supportando tutte le iniziative con una comunicazione trasversale soprattutto sui media digitali, che approdano al sito CBILL e ai canali social (Facebook e Twitter), punto di informazione di base del servizio.

A ciò si è recentemente aggiunta l'iniziativa "CBILL per il sociale", che ha l'obiettivo di sostenere iniziative sociali e raccontarle, insieme ad altre buone notizie, in un'apposita pagina Facebook. Dopo la collaborazione con **AIRC** (Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro) per finanziare la ricerca contro i tumori pediatrici, e quella con **CARITAS** Italiana e in particolare con l'associazione **Il laboratorio della speranza** per sostenere alcuni progetti di educazione nelle zone interessate dal terremoto, il Consorzio CBI ha sostenuto l'iniziativa "Sognando Itaca" dell'**AIL** (Associazione italiana contro le leucemie-linfomi e mieloma), che ha permesso ad alcuni malati di sperimentare una giornata di velaterapia lungo le coste del Tirreno meridionale. Altre iniziative sono in programmazione.

CBILL sostiene e racconta una serie di iniziative sociali

La campagna "Il bollettino è preistoria"

Il Consorzio CBI, grazie anche al lavoro degli esperti delle banche nell'ambito del Gruppo di lavoro Marketing e Comunicazione, ha scelto il concept creativo: "Il bollettino è preistoria". Il concept si basa sulla convinzione che CBILL rappresenta e rappre-

Le immagini della campagna "Il bollettino è preistoria"



Fonte: Consorzio CBI

senterà un cambiamento epocale sia nel business che nella vita di tutti i giorni, e cambierà il modo di pagare i bollettini, dando il via a una nuova era: quella del fatturatore intelligens e del pagatore contentus. Ma soprattutto sancirà l'estinzione dei bollettini a favore della semplicità.

