

Ubiquity Mobile Finance

Report 2Q 2013

10 settembre 2013

Ubiquity ...a little bit forward

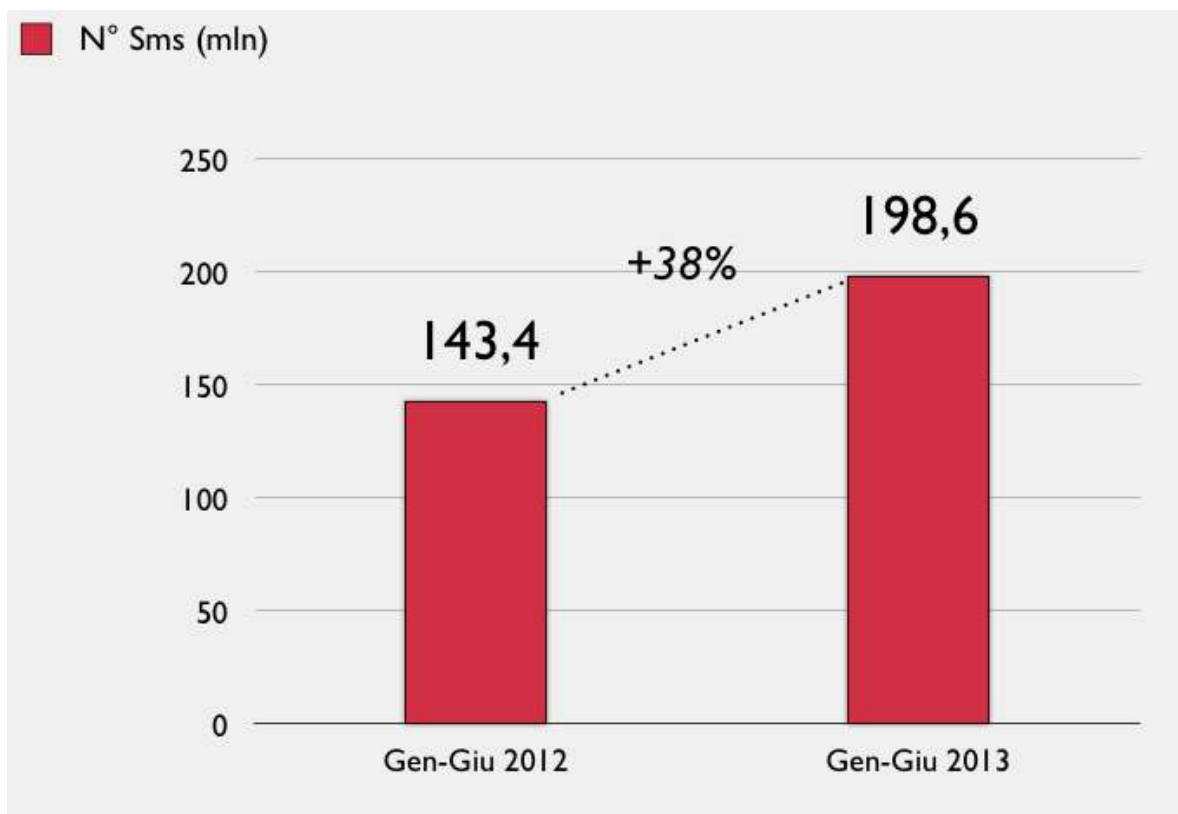
PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E OUTSOURCING STRATEGIE DIGITALI MULTICANALE



Il mercato SMS Mobile Finance in Italia nel primo semestre 2013

Nel primo semestre del 2013 abbiamo nuovamente assistito a un'importante crescita del mercato dei servizi Mobile Finance in Italia. Rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso, l'utilizzo degli SMS legati ai servizi bancari, in particolare alle notifiche di transazioni su carte di plastica e movimenti di conti correnti, ma anche ai servizi informativi che facilitano la comunicazione tra la banca e il cliente finale, ha registrato una crescita del 38%.

Complessivamente, nei primi sei mesi del 2013, il volume di SMS inviati dal campione di banche italiane monitorato¹, sia gratuiti che a pagamento per il consumatore (i cosiddetti servizi di messaggistica premium "etici"), è stato pari a **198,6 milioni di SMS**, rispetto a 143,4 milioni di SMS inviati nello stesso periodo del 2012 (+38%).



¹ Per i dettagli riguardanti il campione delle Banche monitorate si prega di fare riferimento alla Nota Metodologica.

Nonostante una congiuntura generale ancora poco stabile, la crescita del mercato degli SMS bancari, con il volume complessivo di quasi 200 milioni, ha nuovamente raggiunto quasi il 40%. Questo risultato conferma il trend positivo registrato già nel primo trimestre del 2013, in cui la crescita ha raggiunto il 42%². Il dato inoltre risulta essere molto interessante rispetto a una recente indagine del Confcommercio secondo la quale a marzo del 2013 il mercato dei beni e servizi TLC in Italia ha segnato una flessione del 2,5% su base mensile e dello 0,1% sull'anno³. Secondo Confcommercio infatti, questa flessione è un ulteriore preoccupante segnale della crisi dato che il segmento colpito è sempre stato in controtendenza rispetto ad altri segmenti industriali, già da tempo penalizzati da una situazione economica non favorevole. Il dato conferma ancora una volta l'utilità dei servizi SMS offerti dalle banche ai consumatori e il fatto che questi svolgono un'importante funzione di sicurezza molto apprezzata tra i clienti bancari in Italia

Offerta di servizi SMS Alert

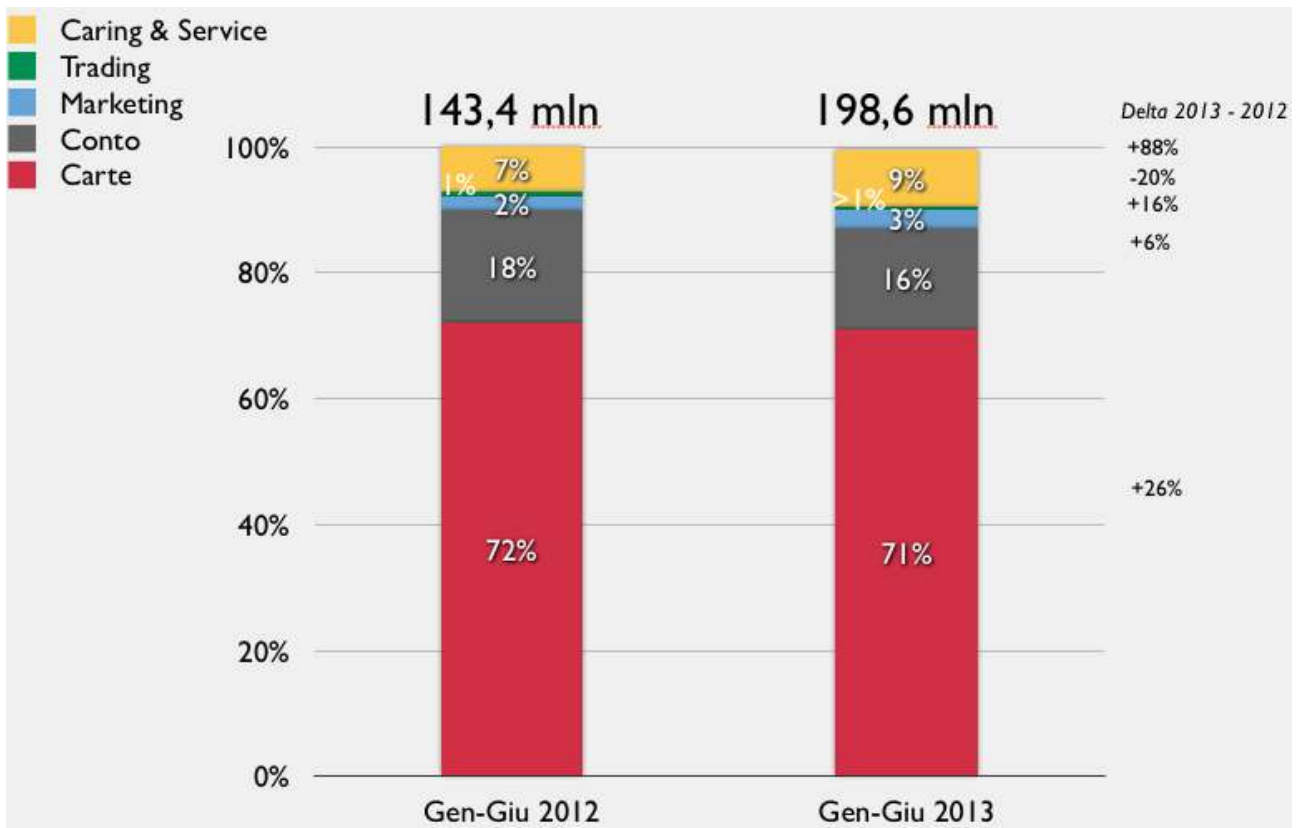
L'analisi dell'offerta dei servizi dimostra un'ulteriore crescita (+26%) degli SMS legati alle carte di plastica che continuano a costituire la gran parte dei volumi complessivi (71%).

Crescono, anche se in maniera più contenuta rispetto al passato, i servizi legati ai conti correnti (+6% per raggiungere il 16% di volumi complessivi), mentre per i servizi di Caring & Service si registra un ulteriore importante aumento (+88% e il 9% di volumi complessivi).

Si mantiene una leggera ripresa da parte dei servizi di Marketing (+16% per raggiungere il 3% di volumi complessivi) mentre continuano a calare i servizi di Trading (-20%), il cui peso su volumi complessivi diventa sempre più ristretto, ormai al di sotto dell'1%.

² Per i dettagli si prega di fare riferimento a "Ubiquity Mobile Finance Report 1Q 2013"

³ Fonte: Confcommercio



Rimangono predominanti i servizi di notifica (68%), anche se il peso complessivo di questi ultimi sul totale dei servizi censiti risulta più contratto rispetto allo stesso periodo del 2012 (82%), a favore della crescita dei servizi informativi (32% nel 2Q 2013 vs 18% nel 2Q 2012). In particolare, la crescita dei servizi informativi è legata all'importante aumento dei servizi di Caring & Service che si classificano in questa categoria. Quest'ultimo elemento conferma che SMS continua ad essere un efficace strumento di comunicazione tra la banca e il cliente finale, che va oltre gli notifiche sulle transazioni effettuate.

Quasi tutti i servizi censiti (oltre il 99,5%) appartengono alla categoria Push.

Nota metodologica

Il Rapporto Ubiquity sui servizi SMS nel mercato Finance in Italia si pone l'obiettivo di delineare statisticamente i trend in atto nell'adozione dei servizi mobile legati a conti correnti, carte di pagamento e non solo, da parte della popolazione italiana.

L'analisi si basa sul monitoraggio dei volumi generati dai servizi di messaggistica SMS offerti dalle 17 più importanti banche italiane che rappresentano un campione privilegiato del mercato Finance in Italia.

L'analisi è realizzata da un punto di osservazione privilegiato a fronte della storica posizione di leadership di Ubiquity in Italia nella gestione dei servizi di messaggistica quali gli Alert SMS per i correntisti.

I servizi monitorati

I servizi Sms monitorati sono stati classificati nel seguente modo:

- Servizi SMS relativi a Carte di pagamento: sono tutti quei servizi informativi, dispositivi e di notifica legati all'uso delle carte di credito, debito e prepagate quali pagamenti su POS negli esercizi commerciali, prelievi da ATM, acquisti via Internet, consultazione della disponibilità residua mese su carta, ecc.;
- Servizi SMS relativi a Conti Correnti: sono tutti quei servizi informativi, dispositivi e di notifica legati all'uso del proprio Conto quali Saldo, Movimenti (Bonifici e Accrediti), ricariche telefoniche effettuate, alerting su conto in rosso e/o soglia minima raggiunta, ecc.;
- Servizi SMS di Marketing: sono relativi alle iniziative di comunicazione e promozione delle Banche;
- Servizi SMS di Trading: sono tutti quei servizi informativi, dispositivi e di notifica relativi al Trading quali consultazione di Indici, rilevazione dei Migliori e dei Peggiori Titoli del Giorno, Controvalore del Portafoglio, analisi Valute, ecc.;
- Servizi SMS di Caring e Service: sono servizi ancillari all'utilizzo degli altri canali di accesso alla Banca (Internet Banking, ATM, ecc.) quali conferme di attivazione e disattivazione servizi e servizi legati alla sicurezza del proprio Internet banking e all'informazione del correntista.

Contatti e informazioni

Ubiquity

Via Teodosio 65- Milano

email info@ubiquity.it

twitter [@UbiquityLAB](https://twitter.com/UbiquityLAB)

slideshare [UbiquityLAB](https://slideshare.net/UbiquityLAB)

www.ubiquity.it

www.ubiquitylab.it

Contatto per la stampa

Gian Maria Brega

PR Manager

email brega@ubiquity.it

mobile: +39 338 9020851

Informazioni sul rapporto Ubiquity Mobile Finance

Justyna Miziolek

Marketing Manager

email justyna.miziolek@ubiquity.it

mobile: +39 345 8899637