



Report  
Ubiquity Mobile  
Finance

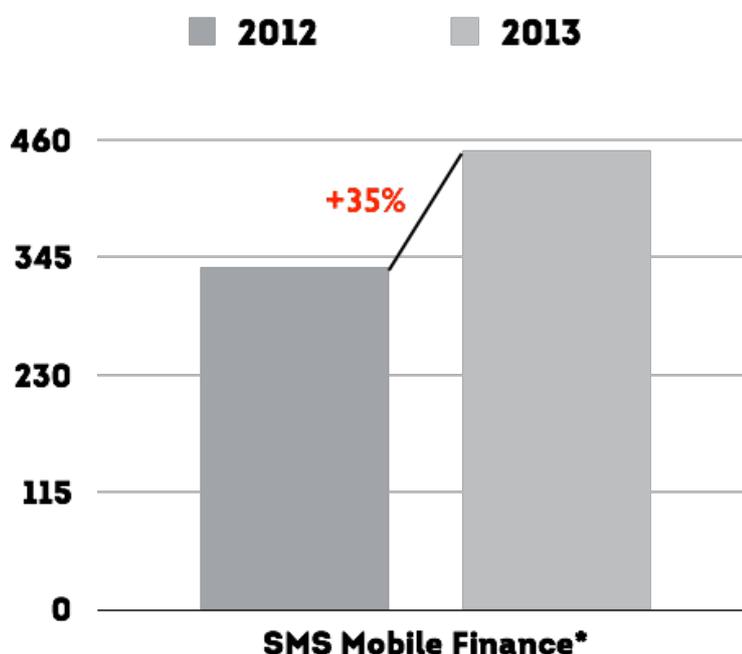
Gennaio - Dicembre 2013

20/03/2014



## Mobile Finance in Italia, anno 2013: il mercato cresce in controtendenza alla congiuntura.

Il 2013 è stato un altro anno di importante crescita dei servizi Mobile Finance in Italia. In controtendenza rispetto alla congiuntura sfavorevole e al calo dei consumi abbiamo assistito a un notevole aumento dei volumi *SMS Alert A2P<sup>1</sup>* inviati da parte delle banche italiane ai propri correntisti e possessori di carte di plastica. La crescita complessiva rispetto al 2012 è stata del 35% e i volumi totali hanno superato 450 milioni di SMS. Un numero notevole che dimostra l'efficacia del canale SMS e la sua complementarità con altri canali e strumenti di comunicazione con l'utente finale, anche quelli apparentemente più *innovativi*.



\*Da gennaio a dicembre del 2013 il volume complessivo di SMS inviati dal campione di banche italiane monitorato, sia gratuiti che a pagamento per l'utente finale, ha superato 450 milioni di SMS, in crescita del 35% rispetto al 2012.

1 A2P sta per *Application to Person* e si riferisce all'invio automatico di SMS da parte di una piattaforma agli utenti finali.

SEDE LEGALE /  
OPERATIVA  
Via Teodosio, 65  
20131  
Milano (Italia)

info@ubiquity.it  
PEC: ubiquity@legalmail.it  
www.ubiquity.it

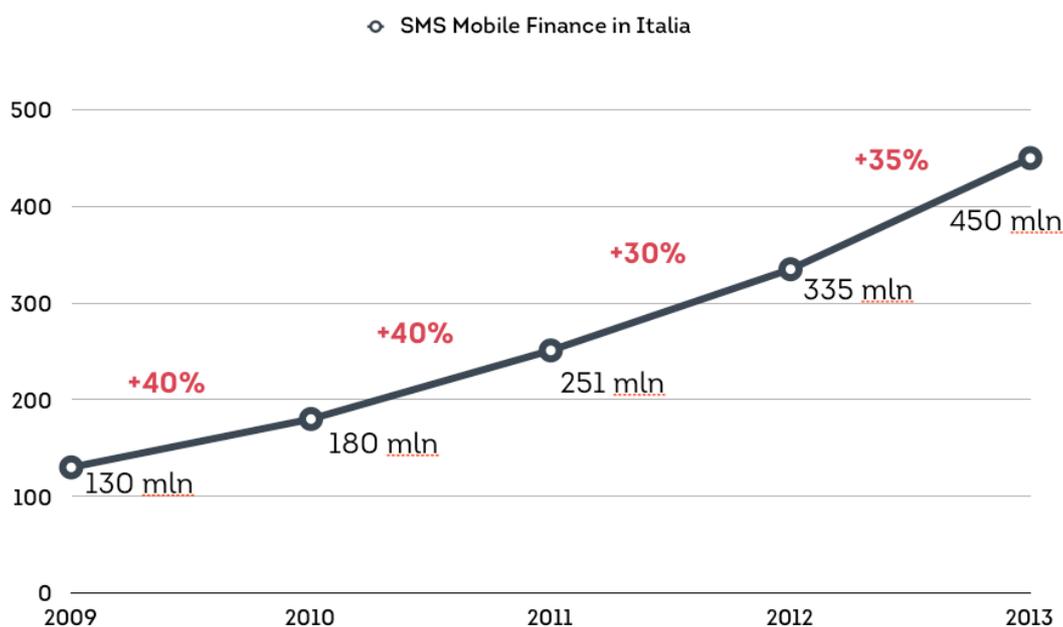
Tel.: +39 02 2885841  
Fax: +39 02 2829795

CAP. SOC.: 77.727,27 Euro  
C.F. e P. IVA: 12716960153  
Iscrizione Registro Imprese:  
66870/1999  
REA: 1579532



Ad oggi circa il 15% di tutti i clienti bancarizzati italiani riceve *SMS Alert* da parte della propria banca, evidenziando come il bacino di crescita in termini di penetrazione del servizio sia potenzialmente molto ampio. Per quanto riguarda la tipologia dei servizi, prevalgono gli *alert* legati all'uso degli strumenti di pagamento, ovvero uso delle carte di plastica, sia di credito che di debito. Seguono gli *alert* legati ai movimenti del conto corrente mentre rimangono in netta minoranza gli SMS di marketing (comunicazioni promozionali e commerciali della banca verso i propri clienti) e di trading.

In considerazione del trend positivo registrato negli ultimi anni ci aspettiamo un'ulteriore crescita anche negli anni a seguire.



La crescita di volumi degli SMS Mobile Finance dal 2009 al 2013. Osserviamo il costante trend positivo nonostante l'effetto della crisi sui consumi e la congiuntura globale non favorevole.

SEDE LEGALE /  
OPERATIVA  
Via Teodosio, 65  
20131  
Milano (Italia)

info@ubiquity.it  
PEC: ubiquity@legalmail.it  
www.ubiquity.it

Tel.: +39 02 2885841  
Fax: +39 02 2829795

CAP. SOC.: 77.727,27 Euro  
C.F. e P. IVA: 12716960153  
Iscrizione Registro Imprese:  
66870/1999  
REA: 1579532



## Quale futuro per lo strumento "SMS"?

Negli ultimi anni l'SMS è spesso stato sotto la lente dell'ingrandimento degli analisti impegnati a determinarne il futuro con previsioni spesso non rassicuranti. L'età ormai avanzata del canale e l'ondata di servizi *innovativi* hanno generato opinioni anche contrastanti sul tema, alcune delle quali preconizzando addirittura il tramonto definitivo dell'epoca degli SMS. La proliferazione delle soluzioni di *instant messaging* nel canale mobile e il successo globale di varie applicazioni come WhatsApp hanno effettivamente inciso sul calo dei volumi *P2P*<sup>2</sup>, analogamente al ridimensionamento del traffico voce, in parte sostituito dalle chiamate Voip gratuite. Di fronte al calo dei volumi *P2P* è invece continuato a rafforzarsi il canale *A2P* sul quale le recenti innovazioni in ambito mobile non hanno avuto impatti negativi. Secondo gli ultimi dati dell'*Osservatorio Mobile Marketing & Service* della *School of Management del Politecnico di Milano*, nel 2013 gli SMS di relazione in Italia (ovvero *SMS Bulk A2P* che le aziende di vari settori hanno inviato alla propria base clienti) hanno raggiunto oltre 2,2 mld di volumi<sup>3</sup>, in crescita del 15% rispetto all'anno precedente. Secondo l'ultimo studio di Gemalto<sup>4</sup> il traffico *A2P* continuerà a crescere per raggiungere il 16% di tutti i volumi SMS globali già nel 2016. Sempre dalla stessa analisi di Gemalto emerge quanto il canale *SMS A2P* sia efficace per il settore finance dove hanno estrema rilevanza la semplicità, la sicurezza e la garanzia di trasmissione dei dati, temi per cui non è ancora possibile contare su alcune novità, per esempio le *push notification*.

Qual è allora il futuro dell'SMS? Sarà, come dicono alcune previsioni, cannibalizzato dall'ondata delle novità e rifiutato da un utente sempre più evoluto? Di sicuro nell'era di *smartphone* sempre più potenti è difficile credere che il traffico *P2P* potrà ritornare a crescere. Il canale *SMS A2P* invece, come finora dimostrato, rimarrà un canale solido e affidabile e soprattutto complementare ad altri canali già presenti e a quelli che nel

---

<sup>2</sup> P2P sta per Person to Person e si riferisce allo scambio di SMS direttamente tra utenti finali.

<sup>3</sup> Mobile Marketing & Service: quando la strategia fa la differenza. Gennaio 2014

<sup>4</sup> The Gemalto Netsize Guide M-commerce on the move. 2013

futuro si aggiungeranno all'offerta dei servizi disponibili. Le piattaforme per la gestione dei canali di comunicazione già oggi sono in grado di veicolare i messaggi sui canali disponibili in base alle necessità dell'utente e alle capacità ricettive della rete e del *device*. L'evoluzione risiede quindi nella capacità di trovare di volta in volta il canale più sicuro e più economico per la trasmissione del dato con l'uso degli strumenti offerti dalla tecnologia.

Infine uno sguardo ai settori. Oltre al settore Finance, che da anni con successo usa il canale *SMS A2P* per comunicare con i propri utenti, riscontriamo la crescita, specialmente all'estero, di altri settori dove *SMS alert* sta giocando un ruolo fondamentale nella comunicazione *real time* con l'utente finale. Tra questi settori vale la pena di citarne due: *trasporti aerei* (per avvisi logistici in e fuori aeroporto) e le *consegne con corriere espresso* (anche in questo caso per organizzare meglio la logistica del servizio e per aumentare la soddisfazione dell'utente). Perfino le applicazioni *instant messaging* utilizzano il canale SMS per effettuare l'autenticazione sicura dei propri utenti mediante l'invio dei codici di attivazione.

 SEDE LEGALE /  
OPERATIVA  
Via Teodosio, 65  
20131  
Milano (Italia)

 [info@ubiquity.it](mailto:info@ubiquity.it)  
PEC: [ubiquity@legalmail.it](mailto:ubiquity@legalmail.it)  
[www.ubiquity.it](http://www.ubiquity.it)

 Tel.: +39 02 2885841  
Fax: +39 02 2829795

 CAP. SOC.: 77.727,27 Euro  
C.F. e P. IVA: 12716960153  
Iscrizione Registro Imprese:  
66870/1999  
REA: 1579532



## 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 da 20 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.;

 SEDE LEGALE /  
OPERATIVA  
Via Teodosio, 65  
20131  
Milano (Italia)

 [info@ubiquity.it](mailto:info@ubiquity.it)  
PEC: [ubiquity@legalmail.it](mailto:ubiquity@legalmail.it)  
[www.ubiquity.it](http://www.ubiquity.it)

 Tel.: +39 02 2885841  
Fax: +39 02 2829795

 CAP. SOC.: 77.727,27 Euro  
C.F. e P. IVA: 12716960153  
Iscrizione Registro Imprese:  
66870/1999  
REA: 1579532



- 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.

 SEDE LEGALE /  
OPERATIVA  
Via Teodosio, 65  
20131  
Milano (Italia)

 [info@ubiquity.it](mailto:info@ubiquity.it)  
PEC: [ubiquity@legalmail.it](mailto:ubiquity@legalmail.it)  
[www.ubiquity.it](http://www.ubiquity.it)

 Tel.: +39 02 2885841  
Fax: +39 02 2829795

 CAP. SOC.: 77.727,27 Euro  
C.F. e P. IVA: 12716960153  
Iscrizione Registro Imprese:  
66870/1999  
REA: 1579532



## Contatti e informazioni

### Ubiquity

Email: [info@ubiquity.it](mailto:info@ubiquity.it)

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

[www.ubiquity.it](http://www.ubiquity.it)

### Contatto per la stampa

Gian Maria Brega

PR Manager

email [brega@ubiquity.it](mailto:brega@ubiquity.it)

mobile: +39 338 9020851

### Informazioni sul rapporto Ubiquity Mobile Finance

Justyna Miziolek

Marketing Manager

email [justyna.miziolek@ubiquity.it](mailto:justyna.miziolek@ubiquity.it)

mobile: +39 345 8899637

 SEDE LEGALE /  
OPERATIVA  
Via Teodosio, 65  
20131  
Milano (Italia)

 [info@ubiquity.it](mailto:info@ubiquity.it)  
PEC: [ubiquity@legalmail.it](mailto:ubiquity@legalmail.it)  
[www.ubiquity.it](http://www.ubiquity.it)

 Tel.: +39 02 2885841  
Fax: +39 02 2829795

 CAP. SOC.: 77.727,27 Euro  
C.F. e P. IVA: 12716960153  
Iscrizione Registro Imprese:  
66870/1999  
REA: 1579532

