

**INTESA**  **SANPAOLO**

**MOBILE PAYMENT |  
GLI ELEMENTI CHIAVE PER IL SUCCESSO  
NELL'ESPERIENZA DI INTESA SANPAOLO**

Stefania Gentile, Direzione Marketing  
Responsabile Prodotti Transazionali Privati

# Il percorso di innovazione di Intesa Sanpaolo nel mondo dei pagamenti in mobilità: dalle carte Contactless al Mobile Payment



# Gli elementi chiave per il successo di Intesa Sanpaolo: attenzione non solo allo sviluppo tecnologico...

1

TSM    Widget    PPS  
GB    Secure Element    Script  
OTA    Open App to Pay  
CPRS    App    CLOUD

## ....ma soprattutto alla centralità della Customer Experience del Cliente

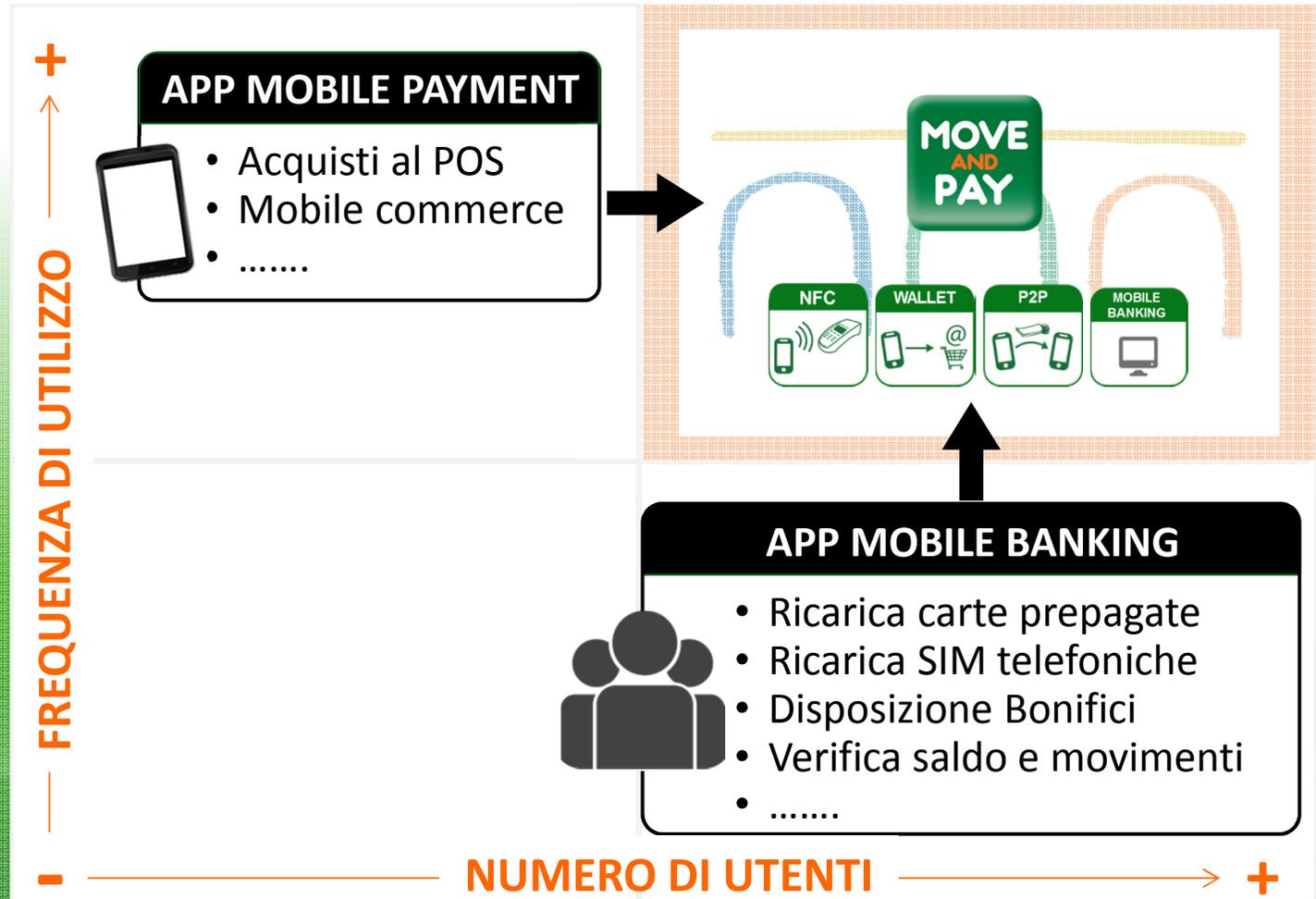


- **Facilità e immediatezza alla prima attivazione del servizio**
- **Poche schermate e pochi *click***
- **Ottimizzazione dei PIN e delle password**
- **Notifiche inviate al Cliente solo quando davvero necessario / nell'interesse del Cliente**

## Dallo sviluppo di una molteplicità di App ...



....alla consapevolezza che ciascun Cliente utilizza solo un numero di App molto limitato



# Dall'interesse prevalente per lo sviluppo di soluzioni di Mobile Proximity Payment....

# 3



Poste mobile



vodafone



WIND



...ad una esperienza di pagamento in mobilità completa, con lo sviluppo del Mobile Wallet



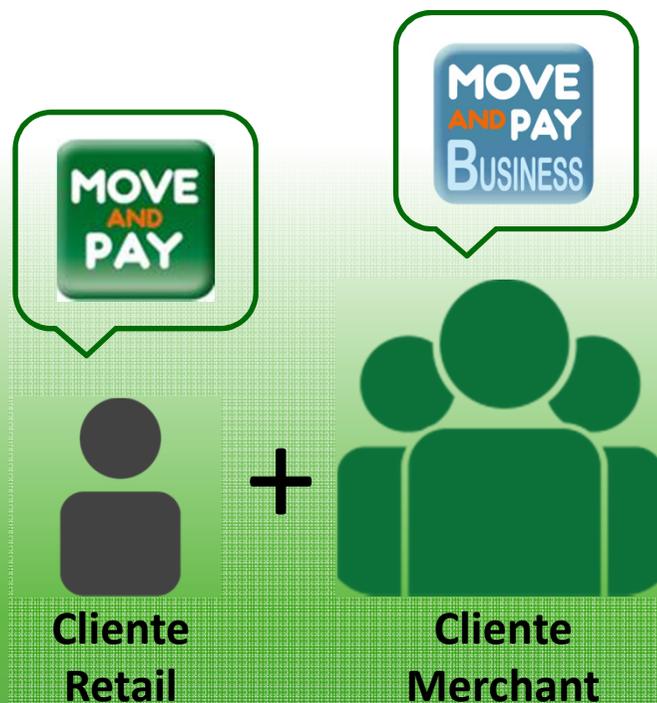
## Dal Cliente Retail come unico target....

4



- Come posso pagare con il mio cellulare?
- I pagamenti con il cellulare sono sicuri?
- “Cosa devo fare se...”?

## ...al Mobile come opportunità per i nuovi target Small Business e Imprese



- Innovazione offerta
- Nuovi servizi a valore aggiunto
- Education sulle nuove tecnologie di pagamento

# Gli elementi chiave del nostro successo in sintesi

DA

A

1

Focus esclusivo sulla tecnologia...



...attenzione alla Customer Experience del Cliente

2

Molteplicità di App disponibili...



...integrazione in 1 sola App dell'offerta mobile

3

Priorità al Mobile Proximity Payment...



...innovazione continua con il lancio del Mobile Wallet

4

Centralità dell'esperienza di pagamento del Cliente Retail...



...creazione di valore anche per Small Business e Imprese



INTESA



SANPAOLO

**Grazie**

[stefania.gentile@intesasanpaolo.com](mailto:stefania.gentile@intesasanpaolo.com)