



Indice del volume

	Prefazione	IX
	Introduzione: la banca reinventata	XI
1	Una nuova prospettiva su crediti e prestiti	3
	Quando il <i>credit score</i> conta più del rischio effettivo, p. 6 - Una nuova prospettiva sul prestito, p. 10 - Una nuova valutazione di rischio basata sulla comunità, p. 16 - Uno sguardo al futuro: «Prestito 3.0»? , p. 22 - Le lezioni chiave, p. 25 - Gli intervistati, p. 29	
2	L'era dei pagamenti veloci e intelligenti	31
	Che cosa ci insegna la storia dei pagamenti?, p. 31 - L'innovazione dirompente e la scomparsa dei pagamenti, p. 33 - Internet cambia le regole, p. 34 - Il sistema di pagamenti ha bisogno di standard o di banche?, p. 39 - Quando l'innovazione e il libero mercato non bastano, p. 42 - Uno sguardo al futuro: pagamenti istantanei e invisibili, p. 51 - Le lezioni chiave, p. 53 - Gli intervistati, p. 57	
3	Non servono filiali per crearsi un brand	61
	Come le banche hanno usato storicamente il web, p. 64 - Risolvere il problema dei ricavi, p. 67 - Quando tutti i ricavi vengono da canali alternativi, p. 68 - Nuovo approccio al banking, o paracadute se va male con le filiali?, p. 77 - Le lezioni chiave, p. 87 - Gli intervistati, p. 89	

- 4 La folla e la nuova *brand advocacy* 91
 I social media sono solo agli inizi, p. 91 - Costruire il brand con la comunità, p. 96 - Il social banking a testa in giù, p. 99 - I social media nell'organizzazione: vietare o favorire?, p. 103 - Le lezioni chiave, p. 111 - Gli intervistati, p. 113
- 5 Le abitudini sono cambiate 115
 La generazione del «guarda e ascolta», p. 116 - La *brand advocacy* nasce guardando e ascoltando, p. 118 - La generazione de-banchizzata, p. 120 - Come cambia l'economia delle filiali per effetto dei nuovi comportamenti, p. 125 - Perché le banche non brillano nel generare utili, p. 130 - Google, Facebook o Apple come banche farebbero meglio?, p. 132 - Che cosa porterà il futuro?, p. 136 - Le lezioni chiave, p. 140 - Gli intervistati, p. 141
- 6 Bitcoin: fine dei contanti? 143
 Bitcoin è «reale», facciamocene una ragione, p. 143 - «Mille piccole ferite» e la morte del contante, p. 150 - Il denaro digitale di cui tutti parlano, p. 153 - Una valuta digitale legittimata: il mint chip canadese, p. 159 - Il denaro digitale ucciderà il dollaro?, p. 163 - Le lezioni chiave, p. 166 - Gli intervistati, p. 167
- 7 Un nuovo approccio alle finanze personali: dalla gestione al risultato 169
 Informazioni e contenuti non sono consulenza, p. 170 - Geezeo: gli obiettivi essenziali del Pfm, p. 172 - Money Desktop: quando la visualizzazione è la chiave, p. 174 - L'importanza dell'interfaccia e di messaggi in tempo reale, p. 177 - Le lezioni chiave, p. 182 - Gli intervistati, p. 184
- 8 Quando la tecnologia assume sembianze umane, una persona *vera* fa ancora la differenza? 185
 Come design e potenza di calcolo hanno cambiato il ruolo della tecnologia, p. 187 - Il riconoscimento vocale può risolvere i nostri problemi di identificazione e servizio?, p. 193 - Le lezioni chiave, p. 197 - Gli intervistati, p. 200
- 9 Arrivano le neobanche 203
 Gli innovatori hanno effetti dirompenti sulle tradizionali banche *retail*?, p. 204 - Simple: la banca semplificata, p. 215 - Moven: è ora di muoversi!, p. 220 - Blue-

bird spicca il volo, p. 226 - La «banca» scomparirà?, p. 232 - Le lezioni chiave, p. 235 - Gli intervistati, p. 239

10	Esperienze che conquistano	241
	Il <i>broadcasting</i> non genera più richiamo di brand, p. 242 - L' <i>advocacy</i> al posto del richiamo, p. 252 - Come coinvolgere il «Cliente 3.0», p. 257 - Il futuro del coinvolgimento al di là del marketing, p. 264 - Le lezioni chiave, p. 268 - Gli intervistati, p. 271	
11	L'Italia in posizione di partenza nel <i>fintech</i>	273
	La via italiana, p. 273 - Le lezioni chiave, p. 278 - Gli intervistati, p. 280	
	Conclusioni La banca è finita: reinventiamola	281
	I pezzi rotti, p. 282 - Le lezioni degli innovatori, p. 290 - Il futuro è ora, p. 296	
	L'autore	299
	Ringraziamenti	301