



Gruppo Bancario Banca di Credito Popolare

#ILCLIENTE 2021

*L'Impegno di una Banca di Territorio per
CREARE VALORE nell'era Covid*



Paradossalmente, dopo anni di ricerca sfrenata verso la digitalizzazione, COVID ci ha imposto di effettuare una profonda riflessione sui VALORI UMANI, sulle nostre PRIORITA'.

IL DISTANZIAMENTO ha segnato le nostre abitudini, i nostri comportamenti, creando nuovi **STILI DI VITA** (*shopping on line, home delivery, smart working*), nuove modalità di **COMUNICAZIONE**....
Ma anche generando una grande **VOGLIA DI FISICITA'**



Nel 2020, in un momento in cui la situazione emergenziale legata alla pandemia ha accentuato la “distanza fisica”, la nostra Banca ha garantito la vicinanza al Cliente adottando nuove modalità di relazione a «distanza», ma nel contempo offrendo un costante supporto «fisico», con TUTTE LE FILIALI APERTE anche durante le fasi più critiche della pandemia.

- **CAMBIAMENTO**
- **FLESSIBILITA'**
- **RESPONSABILITA'**
- **VICINANZA**

Il supporto della Tecnologia

La **Tecnologia** ci ha aiutato molto e continuerà ad essere uno strumento necessario per «evolvere» e **creare un modello operativo sempre più efficiente**, nei *processi*, nella *velocità di execution*, nella realizzazione di nuovi *prodotti innovativi*.

**La Tecnologia ci ha offerto
nuove modalità di Relazione**



La BCP ha attivato nel 2019 un graduale processo di **DIGITAL TRANSFORMATION** finalizzato all'adozione di nuove piattaforme tecnologiche allo scopo di migliorare i livelli di efficienza e sicurezza.

La capacità proattiva dimostrata dalla nostra Banca nella gestione dell'emergenza deriva anche dalla propedeutica attività e, quindi, dagli **interventi realizzati nel biennio scorso sulle infrastrutture tecnologiche**, anche sotto forma di **importanti investimenti in ambito innovazione**



Soluzioni digitali e prodotti innovativi



SMARTH CASH

Il nuovo e innovativo servizio per il prelievo contante presso gli ATM della BCP senza l'utilizzo della carta Bancomat e tramite l'utilizzo di smartphone



SATISPAY

Servizio di mobile payment per effettuare pagamenti e scambiare denaro con i contatti della propria rubrica telefonica con la semplicità di un messaggio



MYBANK

Uno strumento di pagamento innovativo che ti consente di fare acquisti online sui siti e-commerce e della PA con addebito diretto sul tuo conto corrente



POS EVOLUTI

Il Mobile POS per accettare ovunque pagamenti con carte di credito, carte di debito e PagoBANCOMAT®



XPAY

La soluzione ideale per il tuo e-commerce per accettare pagamenti online attraverso tutti i canali ed in tutte le modalità



PAY BY LINK

Un servizio di accettazione dei pagamenti a distanza che consente agli Esercenti, titolari di un POS, di incassare senza che il Cliente sia presente presso il punto vendita e senza doversi dotare di un e-commerce



CASH RETAIL

Il nuovo servizio per effettuare versamenti di contanti sul proprio conto corrente senza recarsi in banca



APP YOU@BCP

La nuova APP per i nostri servizi di online banking dallo smartphone in tutta sicurezza

La tecnologia ci ha supportato nell'offrire nuove soluzioni alla Clientela, realizzando prodotti sempre più evoluti e consoni alla Sicurezza dei Clienti

- **Adeguamenti normativi**
- **Piattaforme Digitali**
- **Partnership con Fintech**
- **Sinergie Consortili**

La Tecnologia ci ha aiutato a conoscere meglio il Cliente per rispondere alle sue **esigenze, anticiparne i BISOGNI, essere competitivi sul mercato**

Grazie al passaggio al nuovo outsourcer, è stata strutturata una nuova procedura di **CRM** (Customer Relationship Management) che ha consentito una più profonda analisi della clientela, finalizzata anche ad una migliore allocazione del portafoglio prodotti rispetto ai target segmento.

La normativa **POG** (*Product Oversight Governance*) ha dato un'ulteriore spinta alla realizzazione di un marketing funnel più efficiente e un'offerta più consona ai Target Market

- **ANALIZZARE I DATI**
- **ANTICIPARE I BISOGNI DELLA CLIENTELA**
- **MONITORARE L'ESPERIENZA DEL CLIENTE**
- **COMUNICARE CON IL CLIENTE**
- **INTERAGIRE CON IL CLIENTE**





Specializzazione

Pensare a servizi su misura per la clientela, in ottica sempre più consulenziale



Relazione

Costruire rapporti di fiducia



Qualità

Fare banca in maniera trasparente e responsabile



Innovazione

Migliorare la qualità dei servizi attraverso l'uso della tecnologia



Flessibilità

Saper affrontare con velocità i cambiamenti del mercato e rispondere tempestivamente ai bisogni della clientela

CREARE VALORE NEL TEMPO
per una Banca di territorio significa
rafforzare la RELAZIONE

- **RISPONDERE CON TEMPESTIVITA'**
- **AFFINARE LA CAPACITA' DI ASCOLTO**
- **COMBINARE EMPATIA E SOLUZIONI**

VICINANZA=FIDUCIA

La nostra Banca esce dall'esperienza COVID rafforzata con un **modello di servizio INTEGRATO**

- **INNOVATIVO** perché arricchito di nuovi servizi e soluzioni digitali
- **STRUTTURATO** perché sempre più volto a logiche di specializzazione e consulenza
- **SOSTENIBILE** perché sempre più vicino e attento alle esigenze della Clientela



VALORE
della
RELAZIONE

BANCA DI CREDITO POPOLARE

Veronica Bertollini
Responsabile Marketing Strategico

