

# DA “PRODOTTO” A “ECOSISTEMA CASA”

CUSTOMER JOURNEY E NUOVI SISTEMI  
DI OFFERTA RAFFORZANO IL  
RAPPORTO TRA BANCA, CLIENTI E  
PARTNERS.

ROMA, 6 APRILE 2022



**BNL**  

---

**BNP PARIBAS**

La banca per un mondo che cambia

# Il contesto mostra una **PROFONDA** e rapida **TRASFORMAZIONE** nei comportamenti dei **CLIENTI** ...



**Evolve il profilo dei clienti:** cresce il peso delle fasce d'età centrali e il livello socio-culturale medio alto<sup>(1)</sup>



La **forte spinta all'utilizzo di servizi digitali/a distanza** per la Pubblica Amministrazione, il Servizio Sanitario Nazionale, la Scuola **si traducono anche per il Retail Banking** in crescita dei correntisti abilitati ai **canali diretti**, crescita nell'utilizzo del **Mobile**, incremento delle **consulenze a distanza**



Le **scelte** dei consumatori sono sempre più **orientate a prodotti e servizi legati ai temi ESG**, indipendentemente dai settori di business



La **fiducia nel sistema finanziario cresce** ma rimane la più bassa tra i settori di business<sup>(2)</sup>

Fonte : (1) Elaborazione Mindshare su dati GFK TSSP (2) Edelman Trust Barometer 2022

...In questo scenario evolve anche il modo di fare Banca, con **SISTEMI DI OFFERTA** evoluti e **NUOVE MODALITÀ DI INTERAZIONE** con **CLIENTI** e **PARTNER**



## **CUSTOMER JOURNEY**

Fisici, remoti e digitali per semplificare l'esperienza  
end to end in ottica omnicanale

## **SISTEMI DI OFFERTA**

Ecosistemi di soluzioni - bancarie e non bancarie - per affiancare i clienti nei progetti più coinvolgenti come l'acquisto di una casa, la ristrutturazione, la gestione o la protezione della casa e dei familiari.

## **MODELLI DI INTERAZIONE**

Consulenza olistica in tutti i canali: rete fisica, canali remoti, agenti e partners .

Anche in prodotti più complessi come il **MUTUO**, l'innovazione **TECNOLOGICA** e la **TRASFORMAZIONE DIGITALE** abilitano nuove modalità di **INTERAZIONE** ...



L'evoluzione della  
Tecnologia  
permette di  
richiedere  
un Mutuo in  
modalità diverse ...



L'evoluzione tecnologica  
semplifica la **customer  
experience** e riduce le **distanze**.



Nuovi **strumenti**, **analisi dati**,  
ascolto e **conoscenza** del cliente  
sono gli ingredienti per migliorare  
**operatività** ed **efficienza**...



... lasciando piu' spazio alla  
**relazione** e alla **consulenza**  
tramite i **canali fisici, remoti** e  
**digitali**



... grazie a  
Customer Journey  
e strumenti che  
semplificano  
l'esperienza  
complessiva

... con **STRUMENTI** che permettono di diversificare **CUSTOMER JOURNEY** e offrire **SOLUZIONI PERSONALIZZATE** per un **MIGLIORAMENTO** continuo.

**LA TECNOLOGIA PER SUPPORTARE IL CLIENTE E LIBERARE TEMPO COMMERCIALE ...**

**... E PER OTTIMIZZARE PROCESSI E MIGLIORARE L'OPERATIVITÀ END TO END**



### Preventivatore on line



### Tracking tool



### E- signature



### Notifiche e status



### E-connection con Notai & Periti



### Agenda



### Riconoscimento biometrico



### CheckList e Qrcode Documentale



### Pre-approvato



### Digital document uploading & control



### Sopralluoghi remoti



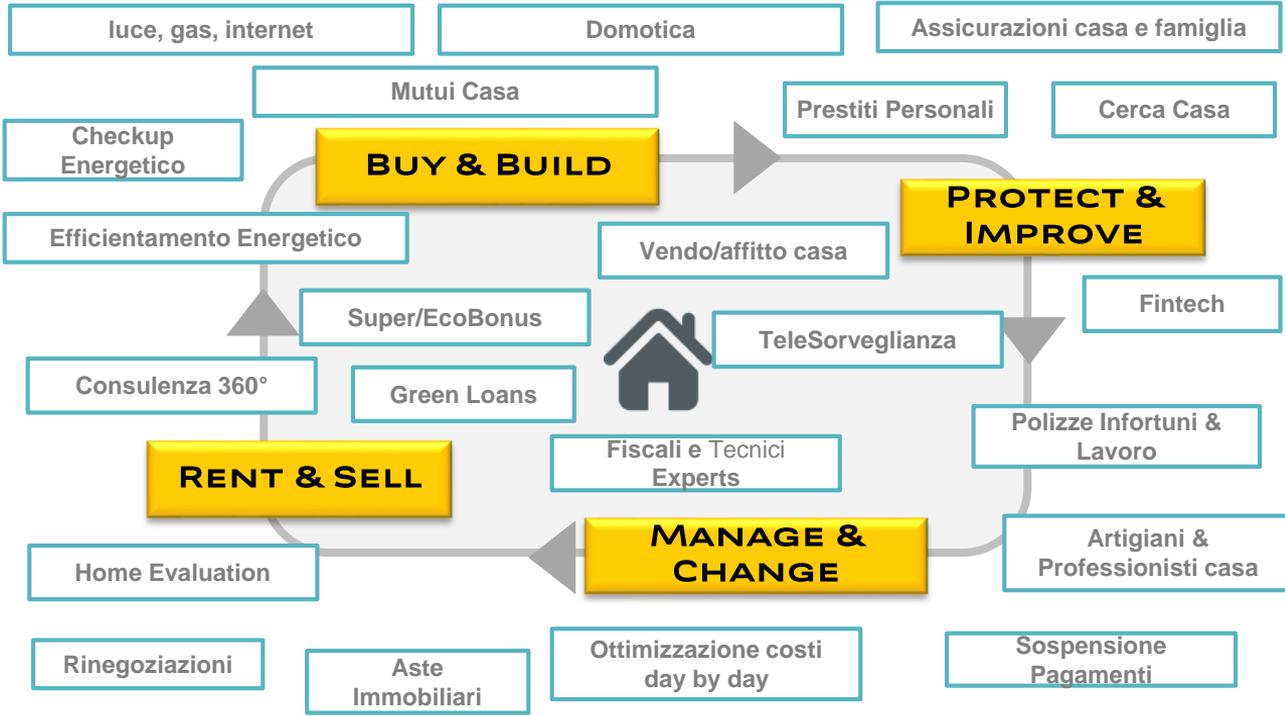
### Scoring Online & Prefattibilità on demand



La banca per un mondo che cambia

Il **FOCUS** si sposta dalla vendita del **PRODOTTO** all'**ASCOLTO** del **CLIENTE** e dei **BISOGNI**. La **CONSULENZA** resta centrale in una relazione di **FIDUCIA**

**ECOSISTEMA CASA - Soluzioni TAILOR MADE e OMNICANALE**



# Un cambio di PARADIGMA che amplifica il VALORE delle PARTNERSHIP per rispondere ai bisogni dell'ECOSISTEMA CASA e creare BENEFICI TRASVERSALI

## ECOSISTEMA CASA - Soluzioni TAILOR MADE e OMNICANALE



Es. Key Result BNL 2020 vs 2021: NPS, EES, Lead Time end to end e NRFT

SODDISFAZIONE CLIENTI



SODDISFAZIONE DIPENDENTI



TEMPI END TO END



RICICLI/REWORKING





**GRAZIE**

**BARBARA BIVIANO**

Responsabile HOME – Retail Banking

[barbara.biviano@bnpparibas.com](mailto:barbara.biviano@bnpparibas.com)



**BNL**

**BNP PARIBAS**

La banca per un mondo che cambia