



CASSA LOMBARDA
Private Banking. Banca dal 1923.

La digitalizzazione dei servizi di investimento personalizzati: l'esperienza di Cassa Lombarda

Filippo Casolari
Vice Direttore Generale

23 giugno 2021



Comfort
Banking



CASSA LOMBARDA

Private Banking. Banca dal 1923.

Appartenenza ad un
gruppo di respiro
internazionale

€5,0 miliardi di asset
gestiti e amministrati
al 31/03/2021

Indipendenza, solidità,
affidabilità,
orientamento al Cliente
e trasparenza

Private Banker dedicati
con un Team di Wealth
Management a
supporto



CASSA LOMBARDA
Private Banking. Banca dal 1923.

Digitalizzazione end-to-end del processo di consulenza evoluta
sulla base
di una **piattaforma di advisory sviluppata in-house**
integrata
a monte con i **sistemi di back-end**
e
a valle con un ambiente di **web collaboration**
con
funzionalità **interattive e dispositive**,
+
dashboard di **CRM**
a disposizione
del **Private Banker**
della **Direzione Commerciale**
del **Marketing**
e dell' **Advisory**



Soluzione proprietaria coerente con il modello di **servizio personalizzato** di Cassa Lombarda
che coniuga
la **distintività** della value proposition di boutique di **Wealth Management**
con
la **customer experience digitale** fruibile da remoto e in presenza.

La digitalizzazione del processo di consulenza end to end
– dalla genesi della raccomandazione alla sottoscrizione dell’ordine –
consente di

migliorare l’efficienza e l’efficacia dei Private Banker
innalzare il livello di qualità della customer journey
preservando il carattere di **personalizzazione** distintivo del modello di servizio di CL.

Il **framework digitale** realizzato rende unica e distintiva la customer experience da remoto
attraverso **l'integrazione su un'unica piattaforma** di:
competenze delle strutture di advisory in materia di investimento
proposte di investimento personalizzate elaborate con il supporto di motori di ottimizzazione
l’interazione real-time con il Private Banker di riferimento
l’infrastruttura dispositiva basata su firma digitale.



Interamente sviluppato sulla base della «**business logic**» del **modello di servizio di Cassa Lombarda**, orientato ai segmenti HNWI e UHNWI

Basato su una **piattaforma progettata per la consulenza evoluta e personalizzata**

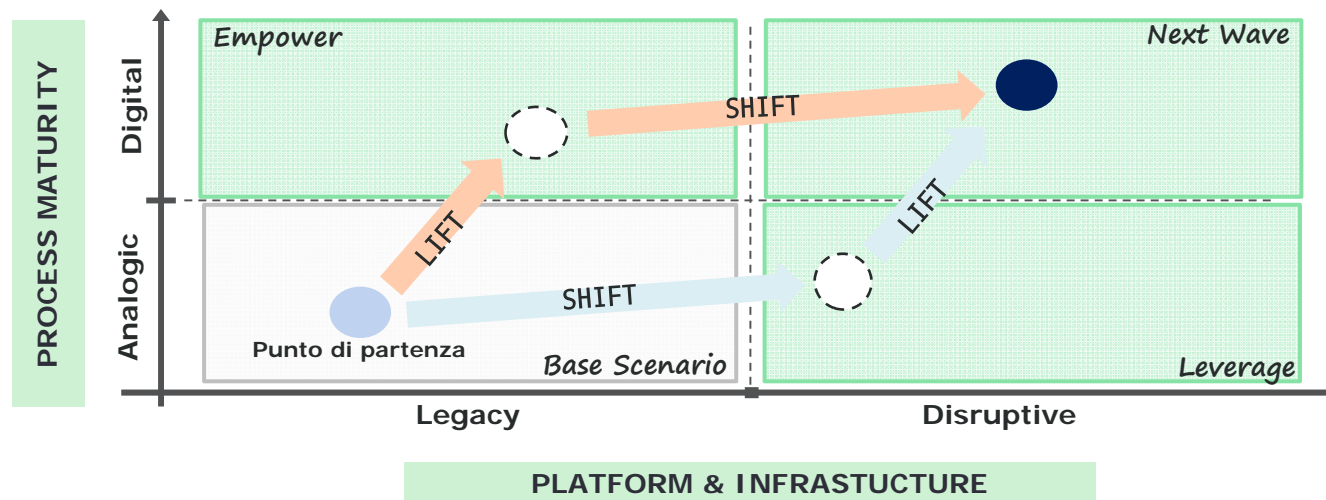
Integrato con un ambiente di **web collaboration** multi-device con funzionalità di
interazione
publishing
survey

e dispositive a servizio della relazione Cliente-Private Banker.



L'approccio di Cassa Lombarda

Il percorso di Cassa Lombarda ha visto una prima fase di intervento su piattaforma e infrastruttura (Leverage: SHIFT da Legacy a Disruptive) e quindi una fase finale di digitalizzazione (LIFT da Analogic a Digital).



2 Next Wave

Sviluppo di capabilities «Best in class» che abilitano nuovi modelli di business, nuove value proposition e l'eccellenza operativa

3 Empower

Processi digitalizzati, ma caratterizzati da un upper limit di efficienza dovuto alle infrastrutture legacy

4 Leverage

Piattaforme e asset infrastrutturali evoluti non ancora sfruttati per l'ottimizzazione del modello di business e operativo

5 Base Scenario

Capabilities digitali non in linea con gli standard di mercato che comportano l'obsolescenza del modello di business e operativo

Fonte: EY - Digital Transformation nel Wealth Management



Le risposte di Cassa Lombarda

Il modello di business, fortemente caratterizzato da elementi di personalizzazione, ha portato a selezionare il mix BUILD + BEST OF BREED. Le soluzioni OFF THE SHELF non sono state ritenute idonee.



ACQUISTARE LE CAPABILITIES DAL MERCATO O COSTRUIRE INTERNAMENTE?



BUILD

- ✓ Personalizzazione e scalabilità
- ✓ Controllo su evolutive e integrazione
- ✗ Elevati investimenti iniziali
- ✗ Temi di sviluppo elevati



BUY

- ✓ Minori costi upfront e rapidità di deploy
- ✓ Manutenzione continuativa esternalizzata
- ✗ Minore personalizzazione e controllo
- ✗ Maggiori costi di lungo termine (upfront+running)

È PREFERIBILE UNA PIATTAFORMA FRONT-TO-BACK O UN SET DI TOOL VERTICALI?



«BEST OF BREED»

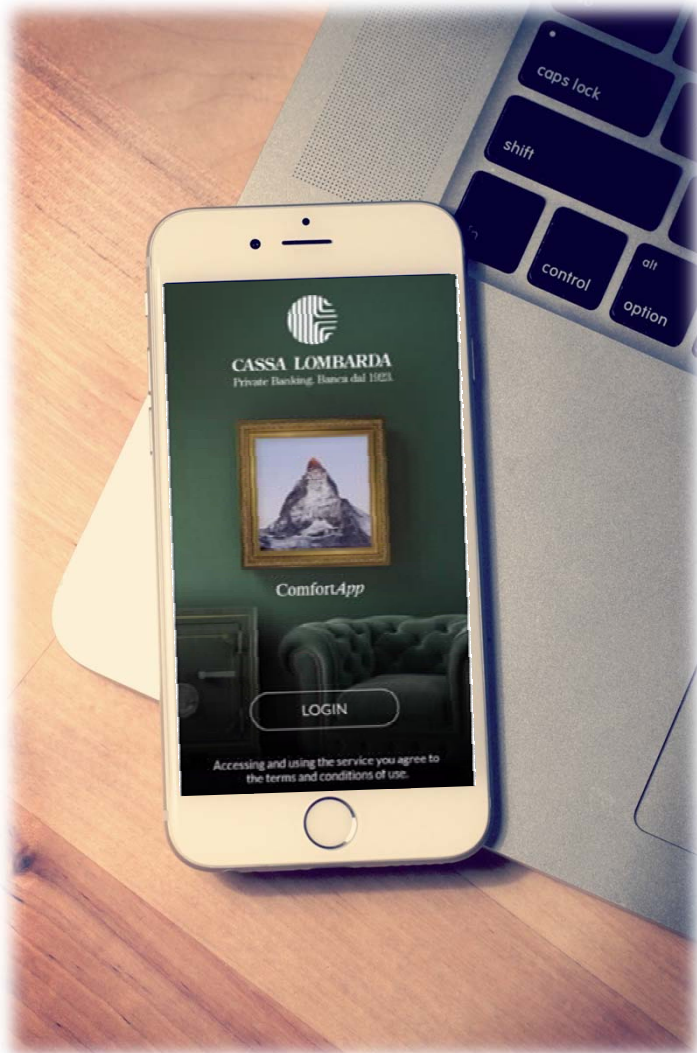
- ✓ Migliori capabilities in ambito
- ✓ Temi di deploy rapidi e minore impatto sui sistemi
- ✗ Gestione di tecnologie multiple
- ✗ Gestione di multipli vendor



FRONT TO BACK

- ✓ Integrazione di capabilities su tutta la value chain
- ✓ Asset unico per la gestione di multiple finalità
- ✗ Maggiore impatto di Change Management
- ✗ Minore flessibilità di personalizzazione

Fonte: EY - Digital Transformation nel Wealth Management



ComfortApp

3 Key features

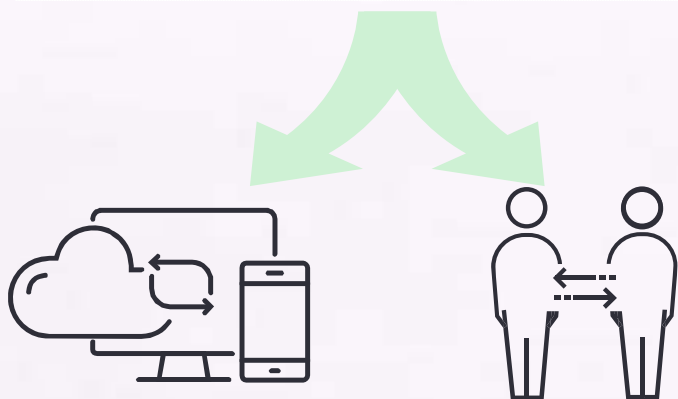
1. Usability per il banker e il cliente, con un'immediatezza di fruizione mutuata dai servizi di messaggistica
2. Architettura agile per rendere immediata l'integrazione con gli ambienti legacy e, di conseguenza, strettissimi i tempi di deploy
3. Compatibile con tutte le soluzioni di firma digitale di mercato

ComfortApp: macro funzionalità

9

Cos'è Cassa Lombarda ComfortApp

Una piattaforma di comunicazione, marketing e digitalizzazione dei processi di relazione che integra le capabilities del Private Banker al fine di offrire una relazione sempre più personalizzata con il cliente



DA REMOTO

IN CO-PRESENZA

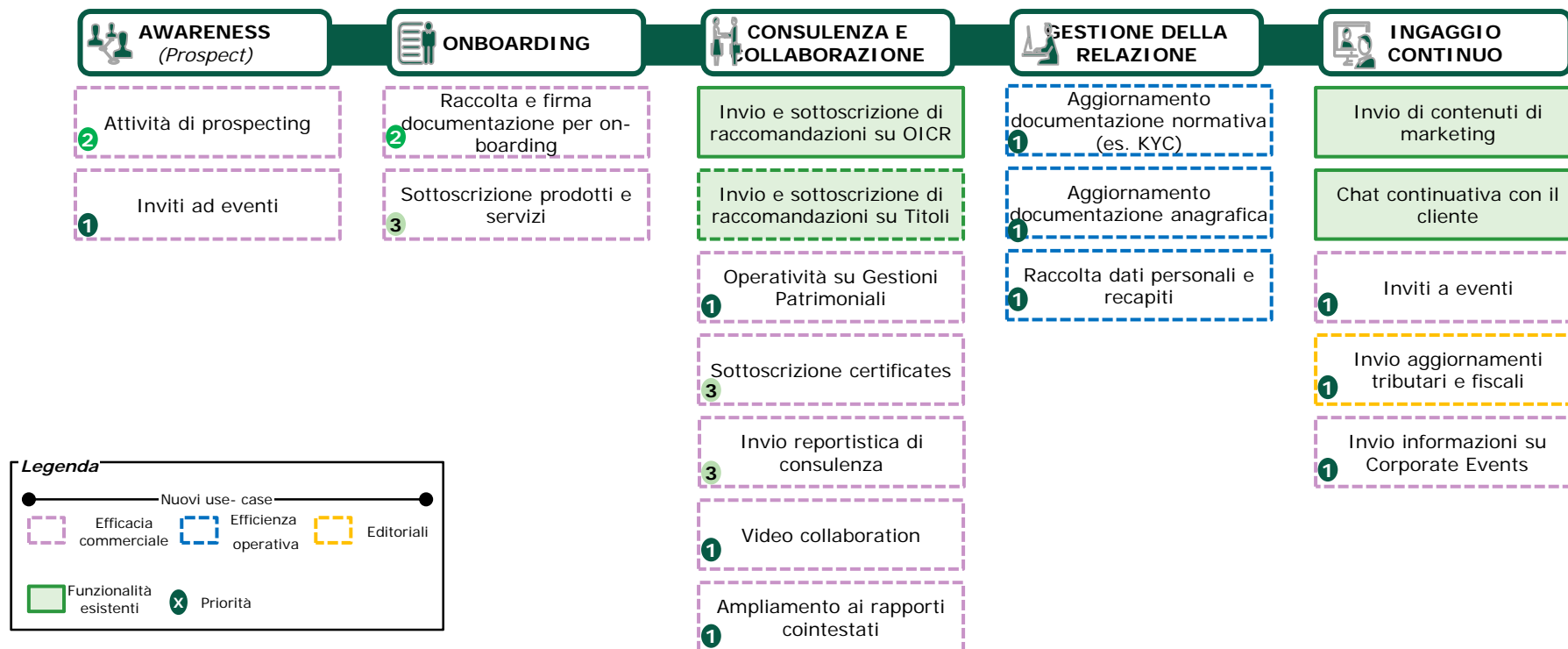
LE PRINCIPALI NOVITÀ INTRODOTTE DALLA PIATTAFORMA



ComfortApp: continuous improving

10

CICLO DI VITA DELLA «CLIENT RELATIONSHIP»



Use Case

Processo di sottoscrizione tramite CL ComfortApp (1|4)

11

1

- › Il cliente riceve una notifica da parte del Private Banker tramite l'app



2

- › Il cliente visualizza la notifica e clicca su «Sono interessato»



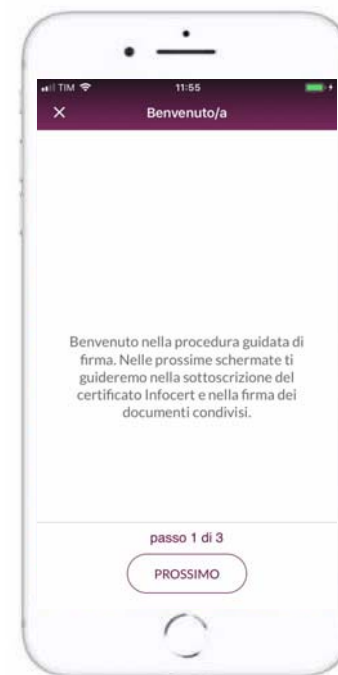
3

- › Per procedere alla firma con Infocert, il cliente clicca su «Inizia procedura»



4

- › La procedura guidata di firma ha inizio



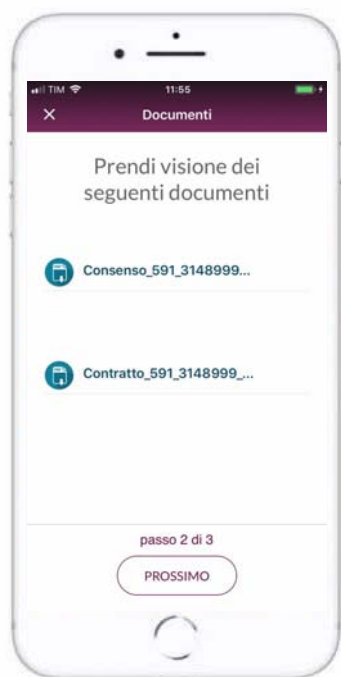
Use Case

Processo di sottoscrizione tramite CL ComfortApp (2|4)

12

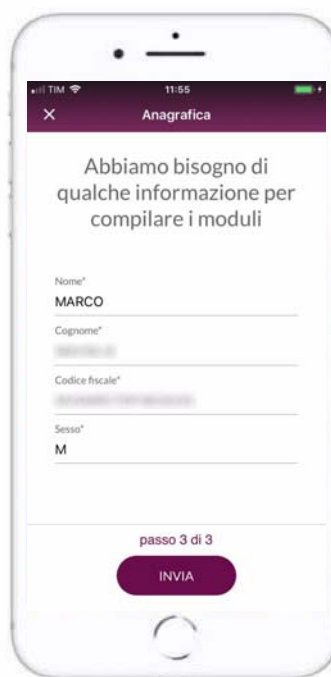
5

- › Il cliente visualizza la documentazione contrattuale per la sottoscrizione



6

- › Il cliente inserisce le informazioni necessarie e clicca «Invia»



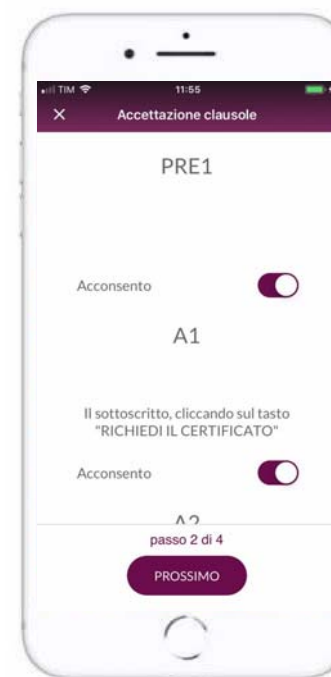
7

- › Il processo di firma digitale tramite Infocert ha inizio



8

- › Il cliente presta i consensi necessari



Use Case

Processo di sottoscrizione tramite CL ComfortApp (3|4)

13

9

- › Il cliente verifica la correttezza dei propri dati personali e clicca «Invia»



10

- › Il cliente viene indirizzato alla conferma dei dati per la firma digitale



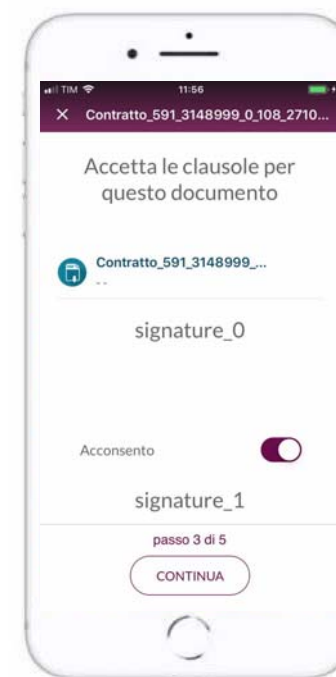
11

- › Il cliente accetta le clausole del documento (1|3)



12

- › Il cliente accetta le clausole del documento (2|3)



Use Case

Processo di sottoscrizione tramite CL ComfortApp (4|4)

14

13

- › Il cliente accetta le clausole del documento (3|3)

The screenshot shows a mobile app interface with a purple header bar containing the text 'Consenso_591_3148999_0_108_2710...'. Below the header, the text 'Accetta le clausole per questo documento' is displayed. Underneath, there is a document icon and the text 'Consenso_591_3148999...'. Below this, there are two signature fields labeled 'signature_0' and 'signature_1'. At the bottom, there is a toggle switch for 'Acconsento' and a 'CONTINUA' button.

14

- › Il cliente riceve l'OTP tramite SMS sul proprio cellulare e lo inserisce nel campo indicato

The screenshot shows a mobile app interface with a purple header bar containing the text 'Otp'. Below the header, there are three asterisks indicating a masked input field. Below this, the text 'Inserisci il codice OTP che hai ricevuto via SMS.' is displayed. Underneath, there is an 'OTP*' label and a text input field containing the value '61214544'. Below the input field, there is a numeric keypad with letters assigned to the numbers 2-9.

15

- › Il cliente riceve una conferma dell'esito positivo della procedura di firma

The screenshot shows a mobile app interface with a purple header bar containing the text 'Congratulazioni'. Below the header, there is a large green checkmark icon. Below the icon, the text 'Congratulazioni Marco ! Hai completato la procedura di firma dei documenti.' is displayed. Underneath, the text 'Riceverai a breve copia dei documenti firmati.' is displayed. At the bottom, there is a 'FINE' button.

16

- › Il cliente visualizza i documenti firmati nella chat con il proprio Private Banker

The screenshot shows a mobile app interface with a purple header bar containing the text 'Cassa Lombarda'. Below the header, there are three buttons: 'VISUALIZZA', 'SONO INTERESSATO', and 'NON SONO INTERESSATO'. Below these buttons, there is a section titled 'Procedura di firma documenti' with a button labeled 'INIZIA PROCEDURA'. Below this, there is a chat interface showing a message from 'Contratto CA' and two messages from 'Contratto_591_3148999_0_1' and 'Consenso_591_3148999_0_1'. At the bottom, there is a text input field labeled 'Scrivi qui...' and a 'Send' button.



Il presente documento (il «Documento») è predisposto e messo a disposizione da Cassa Lombarda S.p.A. (la «Banca») a scopo esclusivamente informativo e non può essere interpretato come un'offerta ovvero un invito ad acquistare, sottoscrivere o vendere prodotti o strumenti finanziari citati nel Documento stesso.

E' fatto espresso divieto ai destinatari del presente Documento di diffondere, distribuire o comunque consegnare copia - parziale o integrale - del presente Documento a soggetti terzi, senza specifica autorizzazione da parte della Banca.

Il presente Documento non costituisce dichiarazione o garanzia di correttezza e si deve tenere presente che le informazioni in esso contenute sono date in buona fede sulla base dei dati disponibili, ma potrebbero essere incomplete o sintetizzate e sono suscettibili di variazioni anche senza preavviso in qualsiasi momento. La Banca non può pertanto in alcun modo essere ritenuta responsabile direttamente o indirettamente dei danni derivanti a soggetti terzi che abbiano fatto affidamento sul contenuto del presente Documento.

Il presente Documento non contiene alcuna valutazione in merito all'adeguatezza o all'appropriatezza dei possibili investimenti nello stesso rappresentati al profilo finanziario dei destinatari; allo stesso modo, con il presente Documento la Banca non intende fornire ai possibili destinatari alcuna prestazione consulenziale di natura legale, contabile o fiscale; il destinatario del presente Documento prende pertanto atto e accetta che la Banca non può essere ritenuta in alcun modo responsabile per gli eventuali danni derivanti dalle scelte di investimento effettuate dal destinatario stesso facendo affidamento in via esclusiva sul contenuto del Documento.

Le indicazioni e i dati del presente Documento non costituiscono garanzia per i risultati futuri. Le analisi hanno uno scopo illustrativo e rispecchiano le valutazioni al momento della loro elaborazione. L'imprevedibilità dei mercati finanziari non consente di definire con certezza l'evoluzione di qualsiasi investimento. I rendimenti passati rappresentati nel Documento non sono indicativi né garanzia di quelli futuri.

Il Documento non è diretto a persone fisiche o giuridiche che siano cittadini o residenti o aventi sede in luoghi, regioni, paesi o altre giurisdizioni dove tale distribuzione, pubblicazione, disponibilità o uso siano contrari a leggi o regolamentazioni.

L'accettazione del Documento da parte del destinatario costituisce accettazione del presente disclaimer.

