



## BANKING 2022

ALLA RICERCA DI UN NUOVO EQUILIBRIO

Tavole a supporto intervento L. Vanetti

13 luglio 2022

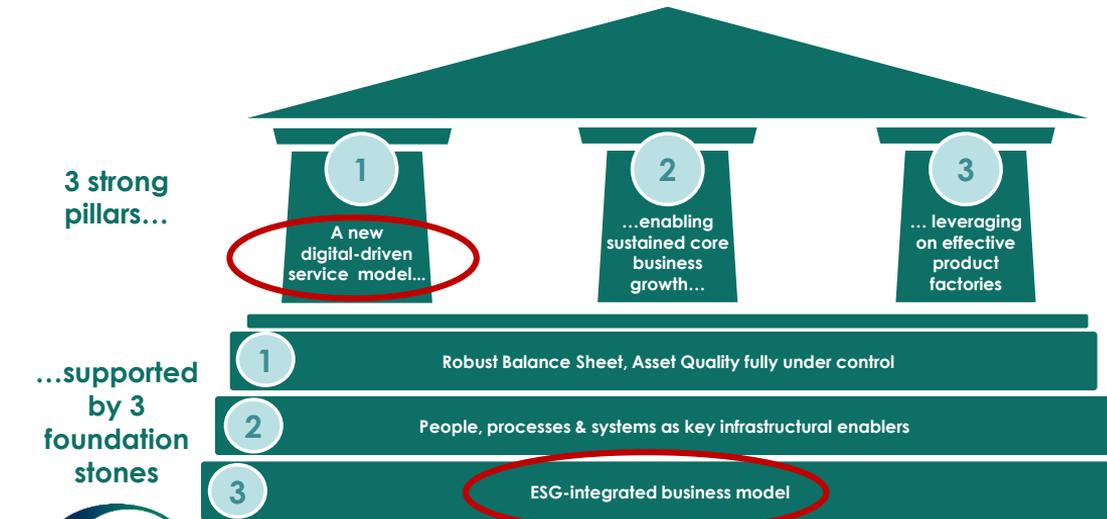
Marketing e Omnicanalità



# Sostenibilità e Innovazione

## Pillars del nuovo Piano Industriale

A comprehensive program embracing the whole business model



# Sostenibilità - ESG strategy



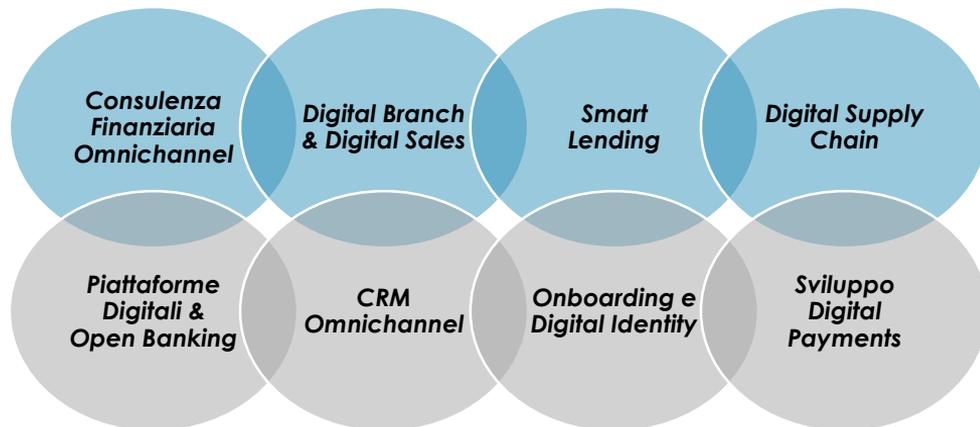
- 7 workstreams
- 15 funzioni
- Oltre 50 colleghi coinvolti

# Innovazione - Digital strategy



*Iniziativa 'TOP'*

*Iniziativa 'Abilitanti'*



- 8 workstreams; > 40 cantieri
- > 200 FTE coinvolti nelle progettualità di Digital Transformation

# Sostenibilità - case #1



Banca-Cliente

Capo-Collaboratore

Uomo-Donna

Tra Pari

Tra Funzioni e Rete/Sede

- 44 workshop erogati nel 2021
- ~ 1.900 Responsabili di Rete e di Sede coinvolti
- Coinvolgimento diretto Vertici e Prima linea manageriale



# Sostenibilità - case #3

**ESSERE GREEN  
CONVIENE  
A TUTTI**  
Anche a Michela

**MUTUI GREEN**

Attiva il Green Factor presente nei nostri mutui, rendi efficiente la tua casa e potrai risparmiare sul tasso d'interesse. Un vantaggio per te, un beneficio per il mondo.

Scopri di più su [bancobpm.it](http://bancobpm.it)

**BANCO BPM**  
la banca di Michela

**ESSERE GREEN  
CONVIENE  
A TUTTI**

**PRESTITO GREEN**

Scegli la strada della sostenibilità ambientale e noi ti premiamo. Un vantaggio per te, un beneficio per il mondo.

Scopri di più su [bancobpm.it](http://bancobpm.it)

**BANCO BPM**  
la banca di Stefania

**ESSERE GREEN  
CONVIENE.  
A TUTTI**  
Anche a Luca

**#SUPERBONUS  
BANCO BPM GREEN**

Superbonus Green è un servizio pensato per chi vuole aumentare la classe energetica della propria casa.

**BANCO BPM**  
la banca di tutti

**ABI**  
PREMIO PER  
L'INNOVAZIONE

1° SOSTENIBILITÀ

2021

**AIFIn**  
FINANCIAL INNOVATION  
ITALIAN AWARD

3° PRODOTTI E  
SERVIZI DI CREDITO

2022

**Offerta  
«Green»**

- Comunicazione dedicata
- Moduli di formazione specifici
- Strumenti di simulazione impatti green

# Sostenibilità - case #4

## TERZO SETTORE

Contribuiamo a costruire **comunità più forti e coese**, che sosteniamo ogni giorno con prodotti e servizi **efficienti e accessibili** per consentire un migliore impiego delle **risorse** verso le necessità dei **Territori**.

SCOPRI LE SOLUZIONI

## SCOPRI TUTTE LE STORIE DEL TERZO SETTORE



ASSOCIAZIONI

ASSOCIAZIONE PROGETTO INSIEME PER LE POVERTÀ



COOPERATIVE SOCIALI

DISTRETTO DI INNOVAZIONE, SOLIDARIETÀ E LAVORO DEL "GRUPPO CIS"



ENTI RELIGIOSI

IL SEMINARIO VESCOVILE DI REGGIO EMILIA PER I GIOVANI DEL POLO UNIVERSITARIO

## Terzo settore e Territori

### KEY TARGETS

### OVER THE PLAN HORIZON

GRANTS FOR SUPPORT TO SOCIAL AND ENVIRONMENTAL PROJECTS

~ €10m



AIRC<sup>2</sup> INSTITUTIONAL PARTNER

5,000  
researchers &  
660 projects

SOCIAL INITIATIVES FOR LOCAL COMMUNITIES, SCHOOLS AND STUDENTS

> 300 initiatives

NEW LENDING TO THIRD SECTOR

> €700m

CORPORATE COMMUNITY SERVICES, ESG AWARENESS AND FINANCIAL EDUCATION

> 10,000 hours

# Innovazione - case #1

**.DOT**  
DIGITAL OMNICHANNEL  
TRANSFORMATION



For the first time  
APP-based transactions  
exceed Branch-based  
operations



# Innovazione - case #2



## Targeting:

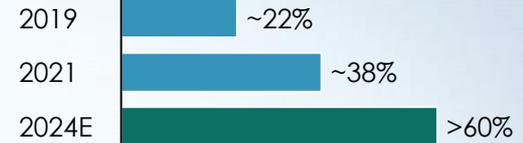
- > 50% Remote and Omnichannel Sales
- > 60% Advanced Analytics-driven Sales



## OFFERTA A DISTANZA



## Advanced Analytics-driven Sales



## Remote and Omnichannel Sales



# Innovazione - case #3

## YOUPLAN BUSINESS

Nuovo servizio gratuito su YouBusiness Web per il Business Financial Management



## VICINI DA SEMPRE. ANCHE ONLINE. Con YouPlan Business

Scopri **YouPlan Business**, per la **gestione finanziaria** della tua impresa. **Performante, utile e unico**, ti consente di **classificare** entrate e uscite, **riconciliare** le fatture, **monitorare** il budget di spesa e **programmare** eventuali finanziamenti o investimenti. Ed è il **solo** che **integra direttamente** i gestionali di **TeamSystem**.

**PIÙ FACILE PER TE,  
PER LA CRESCITA DELLA TUA AZIENDA.**



Messaggio pubblicitario con finalità promozionale.  
Per un'attività promozionale di carattere generale, si legge: "Informazioni e di carattere utile disponibili presso il sito del servizio clienti e sul sito promozionale della banca. Il servizio non è fornito per i clienti della banca di Telematica S.p.A."

bancobpm.it

**BANCO BPM**  
la banca di tutti

- **Gestione Fatture**, verifica dello stato e **riconciliazione movimenti** corrispondenti
- **Controllo delle spese** complessive e per specifico progetto
- **Cash flow previsionale** e verifica necessità di finanziamento

# 100%

postazioni abilitate alla visualizzazione di YouPlan Business.

(roll out avviato il 28/04 – previsto rilascio di nuove features per ottimizzare ulteriormente il servizio)

# Sostenibilità & Innovazione

## VOICE OF THE CUSTOMER

**350K**

Feedback  
in un anno, di cui

**60%**

da interazione  
digitale



**175K**

Feedback relazionali, di  
cui 30k tramite  
piattaforma CFM



**162k**

Feedback raccolti tramite  
canali digitali con  
piattaforma CFM



**9k**

Feedback raccolti  
tramite DEM con  
piattaforma CFM

Il maggior ricorso al digitale nell'ascolto della Voce del Cliente contribuisce alla sostenibilità del business in più modi:

- Possibilità di gestire **maggiori volumi di feedback a parità di costo**, rispetto alle metodologie di surveying tradizionali
- **Maggior ricchezza di informazione, grazie all'impiego dell'AI**, che categorizza in topic e per priorità le problematiche segnalate dal cliente
- **Maggiore actionability del singolo feedback** che, gestito in modo «istant» consente di dare una **risposta veloce al cliente: con nuovi processi di inner e di outer loop**