



Banca Widiba.
Relazione e fiducia, tra fisico e digitale.



BANCA**WIDIBA**

LA STORIA E I RISULTATI



2013



Set 2014

Dic 2014



2015



2016

CROWD-SOURCING
BRAND E PIATTAFORMA

WIDIBA
GO-LIVE

INTEGRAZIONE
RETE CONSULENZA

1° PORTABILITÀ
DIGITALE

INTERNALIZZAZIONE
DIGITAL MARKETING

GOOGLE
BANK

NUOVA
PIATTAFORMA
DI CONSULENZA

TODAY

OPEN BANKING
NUOVA APP

WEALTH BANKING

INSTANT CREDIT

TELEPASS
DIGITALE

HOME
BANKING 3D

PRESTITI
DIGITALI

1° MUTUO
DIGITALE



2020

2019

2018

2017



IL POSITIONING E I VALORI

UNA BANCA COMPLETA / TRASVERSALE

BANCA

RELAZIONE
E SERVIZIOLA BANCA
DELL'OGGI

OGGI

ATTUALITÀ
E INNOVAZIONE

INNOVATIVA

La banca di sempre con gli strumenti di oggi - la banca attuale e al passo con le esigenze dei clienti

IN ASCOLTO /
APERTA

Partiamo dall'ascolto delle persone per restituire valore a tutti

SMART

Widiba viene riconosciuta sul mercato per la facilità di utilizzo

AFFIDABILE

Agile come una start up, solida come «un'azienda» grande

valori

UN UNICO IMPIANTO PER COMPETERE IN 4 ARENE

PIATTAFORMA APERTA

MODELLO DISTRIBUTIVO

ARENA COMPETITIVA

TREND 2021

BANCA TERRITORIALE



PRESIDIO TERRITORIALE

«Banca 5: la nuova Banca di prossimità del Gruppo ISP»

CONSULENZA



ROBO FOR ADVISOR

«Money Farm lancia la gestione patrimoniale democratica»

BANCA DIGITALE



INNOVAZIONE DIGITALE

«Illimity: la Banca di nuova generazione»

NEW COMERS



INNOVAZIONE FINTECH

«Satispay: la app che migliora la vita semplificando i pagamenti»

VALUE PROPOSITION

Education digitale

Consulenza globale

Experience superiore

Full optional

OFFERTA

<p>Wealth Management ✓</p> <p>Fondi Sicav GP Polizze</p>	<p>Financial Advisory ✓</p> <p>Advisory Analisi bisogni Gest. Immob.</p>	<p>Banca Assurance ✓</p> <p>Polizze Vita Polizza Danni Protezione</p>	<p>Saving ✓</p> <p>Depositi Linee Libere Linee vincolate</p>	<p>Credit ✓</p> <p>Mutui Prestiti Fidi</p>	<p>Banking ✓</p> <p>Conto Payments SDD</p>	<p>Payments ✓</p> <p>Bancomat Pay Apple Pay Google Pay</p>
--	--	---	--	--	--	--



PRODOTTI DI TERZE PARTI SU CANALI BANCA



PRODOTTI BANCA SU CANALI BANCA

FATTORI DISTINTIVI IMPIANTO

Processi 100% paperless

Basso Cost to serve

Alta Scalabilità

Piattaforma «Make»

Data Driven Intelligence

Time to Market

INNOVAZIONE E RELAZIONE AL CENTRO DEL MODELLO DI SERVIZIO



I NOSTRI PREMI



La migliore
rete di Consulenti
Finanziari dal 2016 a
oggi



Miglior Home
banking



Tra le 6 banche
più innovative
al mondo

PREMIO
NAZIONALE
PER L'INNOVAZIONE



Progetto
WidiExpress



Progetto
WIDIBA 2020, progetto
Widiba HOME



Progetto
MUTUI



Progetti WISE, MUTUI,
WIDIBA 2020,
progetto di
co-costruzione



Global Innovator
Challenger Player

I NOSTRI CLIENTI



+314k

CLIENTI

30%

NORD

38%

CENTRO

42%

SUD



47anni

ETÀ MEDIA



56%



44%



4,84/5

RATING MEDIO 2020
SU 1MIO GIUDIZI

10,7mio

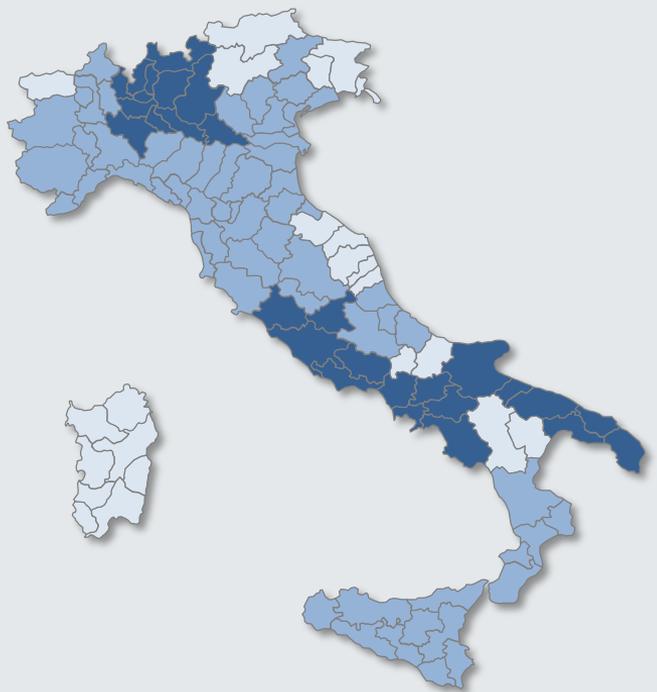
LOGIN

66%

LOGIN DA MOBILE

<0,2%
 <0,5%
 <1%
 <3%
 >3%

LA RELAZIONE PERSONALE: LA RETE DEI CONSULENTI FINANZIARI



+175K

CLIENTI



132

UFFICI SUL
TERRITORIO

106

gestiti dalla
banca

43

fronte
strada



52

ANNI ETA'
MEDIA CF

HEAD OF ADVISORS

TRAINING
MANAGER

8

NATIONAL
RECRUITING
MANAGER

AREA
MANAGER

60

49

DISTRICT MANAGER

10

470+

CONSULENTI FINANZIARI

EDUCAZIONE FINANZIARIA

Nel 2021 Widiba aderisce a Feduf.: un ulteriore passo di Banca Widiba verso la diffusione della cultura finanziaria su tutto il territorio. La “Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio” è stata costituita su iniziativa dall'Associazione Bancaria Italiana per diffondere l'educazione finanziaria in un'ottica di cittadinanza consapevole e di legalità.



ECONOMIA E FANTASIA

INSEGNARE AI FIGLI L'EDUCAZIONE FINANZIARIA

COSA

9 WEBINAR TOTALI

QUANDO

da GIUGNO a NOVEMBRE

KEY ELEMENTS

- Un'iniziativa aperta a tutti i cittadini e gratuita
- Un pool di esperti e docenti si alternerà in ciascun webinar
- Ogni webinar prevede Un Angolo dei Consigli dove gli esperti insegnano esercizi pratici per i genitori e rispondono alle domande

© 2020 Banca Widiba. All rights reserved.

TEMI DEGLI INCONTRI

- Educazione economica dei figli
- Previdenza e pianificazione del futuro
- Carenze e opportunità della scuola
- Donne e finanza
- Sostenibilità



Offerta Widiba PRIME

Un modello di consulenza certificato al servizio del benessere personale e familiare del cliente e per gli imprenditori

ANALISI MULTIOBIETTIVO

ANALISI IMMOBILIARE

TUTELA PATRIMONIALE

PASSAGGIO GENERAZIONALE E
PIANIFICAZIONE SUCCESSORIA

ASSISTENZA FISCALE E LEGALE

RELAZIONE



DIGITALE, MA PERSONALE

NUOVI LAYOUT IN ARRIVO



WELCOME PACK E FAST DELIVERY
CONSEGNA DELLA CARTA A CASA IN UN
GIORNO LAVORATIVO

NESSUNA BARRIERA PER IL CLIENTE IN FASE DI ONBOARDING

WIDIEXPRESS

Prima portabilità digitale,
per trasferire il vecchio conto in
Widiba con un solo clic



Premio nazionale per l'innovazione consegnato dal presidente della Repubblica

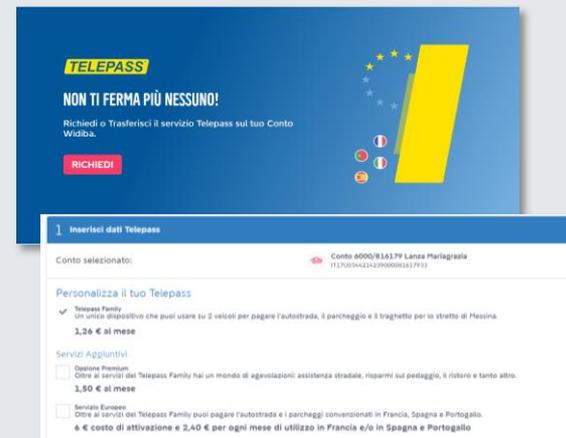
TRASFERIMENTO STIPENDIO

Variazione del conto di accredito
stipendio, con **PEC automatica al datore di lavoro** e **nessun onere per il cliente**



TELEPASS 100% PAPERLESS

Attivazione e trasferimento
del telepass su un unico form, **senza alcun passaggio al punto blu**



UNA PIATTAFORMA CON LINGUAGGIO NATURALE...

EASY SEARCH

Una piattaforma evoluta:
per fare qualsiasi cosa, basta scriverla



*Premio mondiale per la
customer experience e
widiba terza banca al
mondo per innovazione
per EFMA*



CHATBOT

Widdy è il live assistant che supporta il
cliente nella navigazione



2019

198k sessioni
82% risposte
esatte

2020

96k sessioni
83% risposte
esatte

APP

Una nuova app, ancora più facile,
intuitiva e personalizzabile



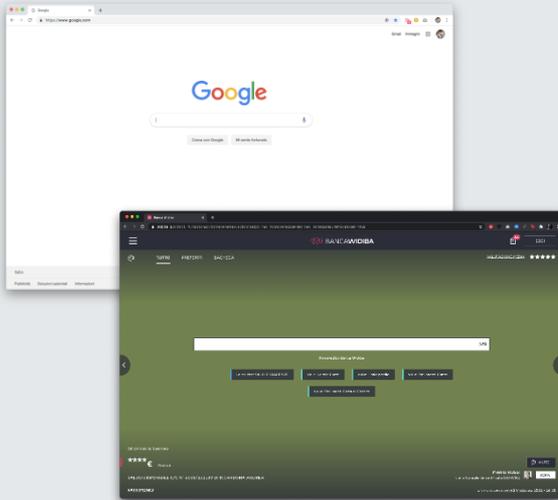
1,1 mln
Login LTD
★★★★★
4,7/5
Rating app all
time



1,8 mln
Login LTD
★★★★★
4,7/5
Rating app all time

...CHE SI ADEGUA ALL'ESPERIENZA DEL CLIENTE

Con **Widiba2020** abbiamo portato il "conto" fuori dalla piattaforma. L'utilizzo della "**Google bank**" replica l'esperienza delle persone nel quotidiano, ne replica le azioni e le aspettative.



WIDIBA CON GOOGLE HOME®

Una delle prime soluzioni di "voice banking" integrata con gli smart speaker intelligenti

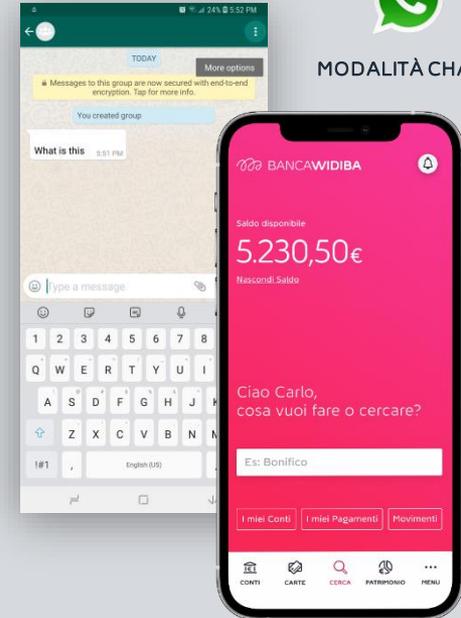


APP BANCA WIDIBA

Allo stesso modo, la nuova app replica l'esperienza quotidiana di una **chat**



MODALITÀ CHAT

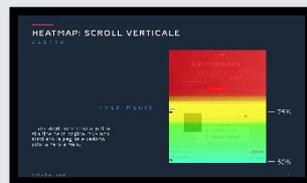


CUSTOMER EXPERIENCE LAB



AB TEST

Per comprendere come lavorare al meglio sul conversion rate



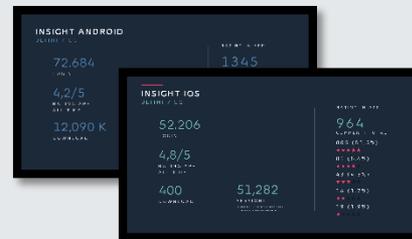
HEATMAP

Per capire le aree di interesse degli utenti



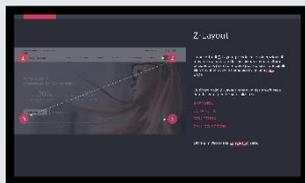
EMOTIONAL DESIGN

Racchiude i concetti per dare piacevolezza ai prodotti di design fisici e digitali



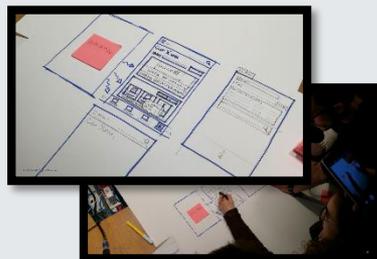
FEEDBACK

Ascoltiamo i nostri clienti per migliorare la nostra CX



Z-LAYOUT

Dato dalle leggi che studiano il movimento dell'occhio umano



DESIGN STUDIO

Coinvolgere diverse aree per ragionare sulle necessità di tutti e giungere più Rapidamente alla soluzione finale



UXLAB

Test di usabilità con tecnologia avanzata "Elettrodermica", per analizzare il livello di stress.

OPEN BANKING | DALLA PIATTAFORMA ALL'ECOSISTEMA

Open Widiba call to action



CREA IL TUO ECOSISTEMA

Processo UX High standard



COLLEGA LE TUE BANCHE

Vista di sintesi multi conto



SEZIONE IO CONTO

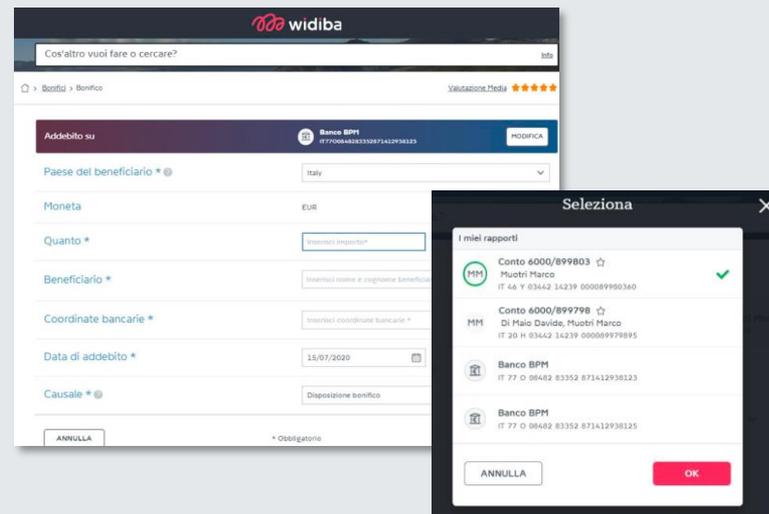
Dispositiva multi conto



I MIEI CONTI



ATTIVATO OPEN BANKING DISPOSITIVO...



IMPIANTO DATA DRIVEN

UNICO IMPIANTO INTEGRATO

PER DECIDERE

BUSINESS INTELLIGENCE



PER CONOSCERE

CUSTOMER INTELLIGENCE



PER ANTICIPARE

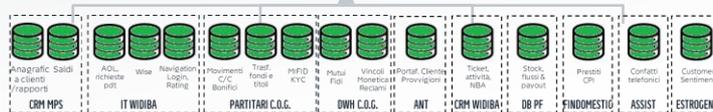
MARKETING AUTOMATION



Dall'analisi del valore e del comportamento del cliente alla realizzazione di azioni commerciali efficaci

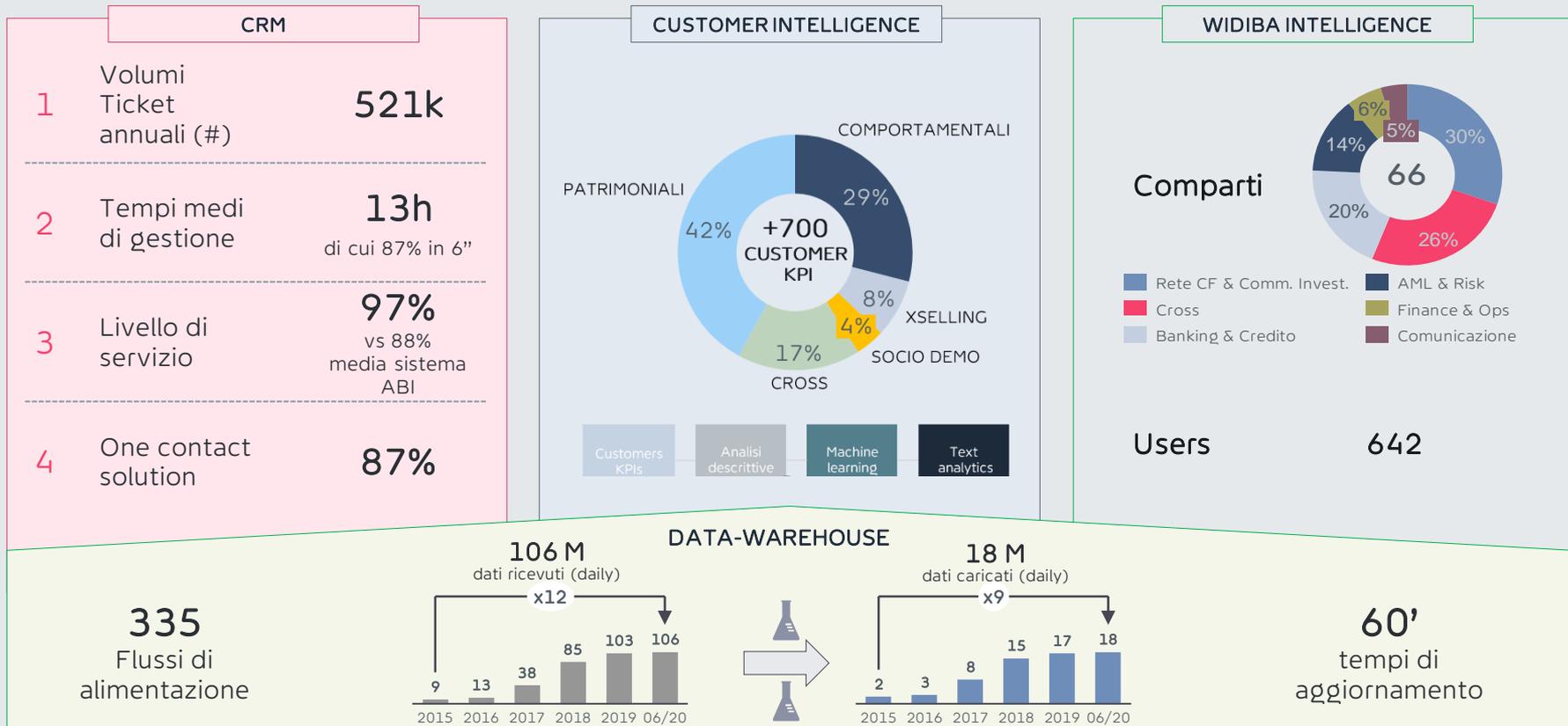
CUSTOMER DATA MANAGEMENT

1° Livello Data Warehouse

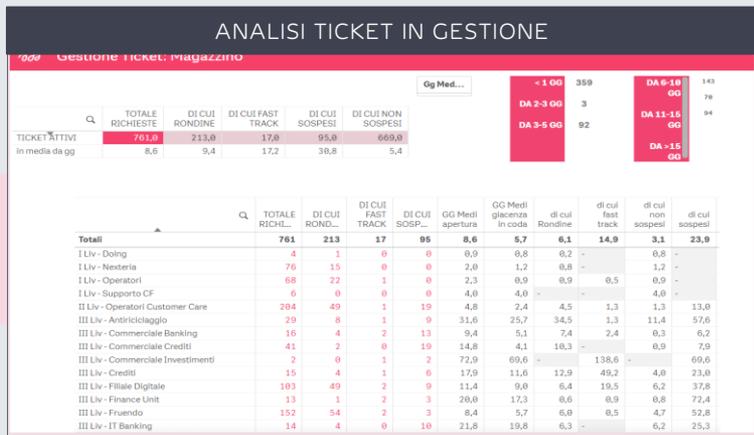


Un nuovo impianto dati che integra tutte le fonti

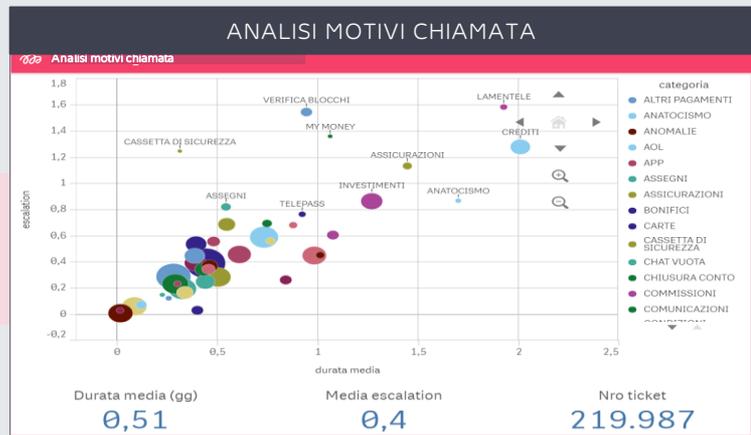
DATA DRIVEN FRAMEWORK



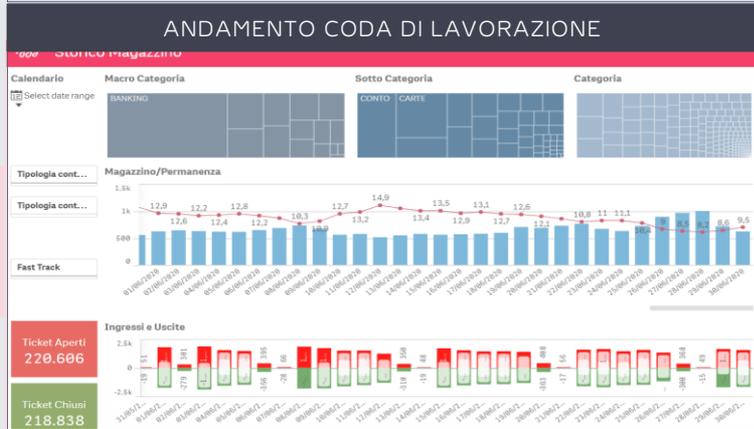
CRM: MONITORAGGIO E FINE TUNING CONTINUO



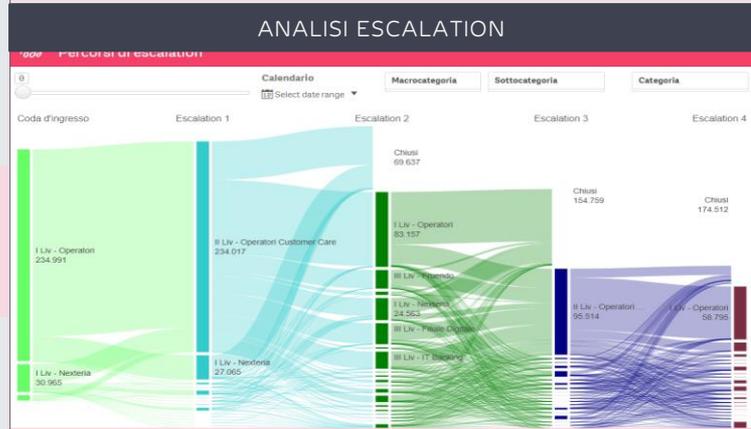
1



3



2



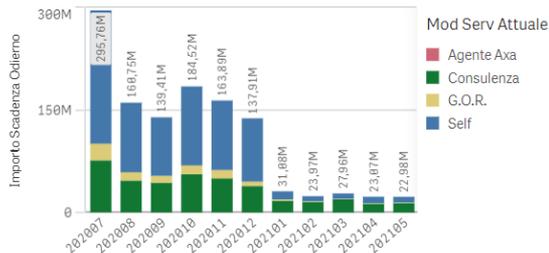
4

CUSTOMER INTELLIGENCE: MODELLO PREDITTIVO CHURN VINCOLI

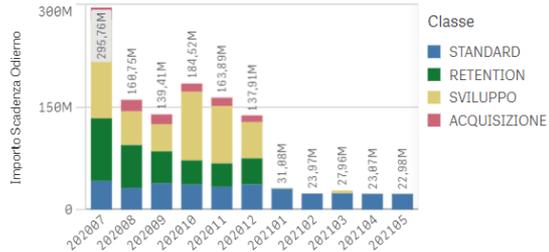
OBIETTIVO

Obiettivo: Predire la probabilità di Outflow superiore all'80% del saldo di diretta entro un mese dalla scadenza del vincolo

Scadeza per mese e tipologia cliente



Scadeza per mese e classe

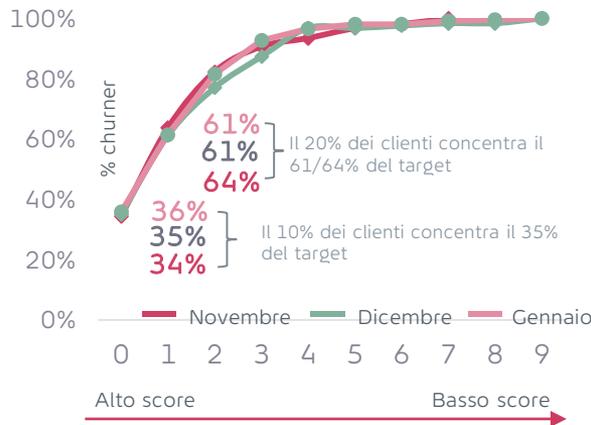


SVILUPPO MODELLO PREDITTIVO

- Applicazione del modello ai vincoli in scadenza nei mesi da novembre, dicembre e gennaio (1.8k + 1.1k + 2.0k clienti)
- Valutazione dell'outflow a t+1 mese dalla scadenza

>> Match tra lo score ex-ante e l'outflow actual

% TARGET CATTURATO VS. SCORE



PROPOSIZIONE PROFILATA

widiba per Andrea

Ciao Andrea,
la Linea Vincolata a 12 mesi che hai attivato il 27.04.2019 è scaduta.
L'importo è disponibile sul tuo Conto 6000/441014.

Un memo per te

Widiba ti riserva un TASSO PROMOZIONALE: 1,00% a 6 mesi.
tasso annuo lordo valido per 10 giorni, per un importo massimo vincolabile pari a € 500.000.

ATTIVA ORA

Seleziona un vincolo

Importo da vincolare * Min. 1.000€

Importo da vincolare * €

Seleziona durata e interessi netti

Tasso lordo	1,00%	1,00%
Interessi netti		6 mesi
Attiva questa linea vincolata: per te un TASSO PROMO speciale!		
Tasso lordo	0,40%	0,40%
Interessi netti		3 Mesi
Hai in programma una spesa a breve? Scegli questa Linea!		
Tasso lordo	0,60%	0,60%
Interessi netti		6 Mesi
Un tasso più alto per programmare i tuoi desideri!		

WIDIBA INTELLIGENCE: DAL MONITORAGGIO ALLA PIANIFICAZIONE COMMERCIALE

MONITORAGGIO BUSINESS

DIGITAL ACQUISITION



BANKING & MONETICA



CREDITO & POLIZZE



RETE CF



MONITORAGGIO ALTRI COMPARTI

RATING CLIENTI E CONSULENTI



EVENTI



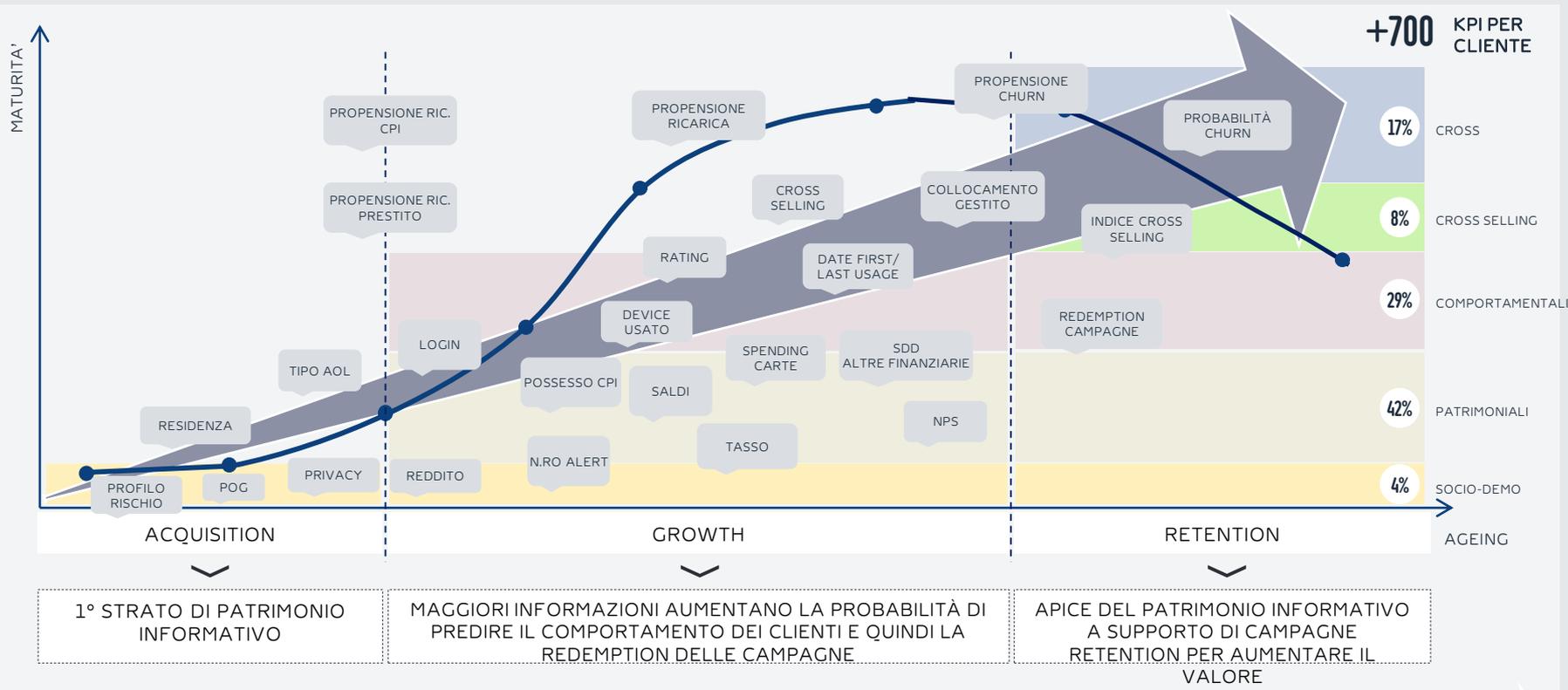
RECLAMI



IL CUSTOMER DATA JOURNEY

CRM CUSTOMER INTELLIGENCE WIDIBA INTELLIGENCE

PATRIMONIO INFORMATIVO LUNGO IL CUSTOMER LIFECYCLE





Grazie.



BANCA**WIDIBA**