



BANCA POPOLARE
DI MILANO

Il futuro è di chi fa.

La Banca per i nuovi bisogni e le nuove attese del Cliente

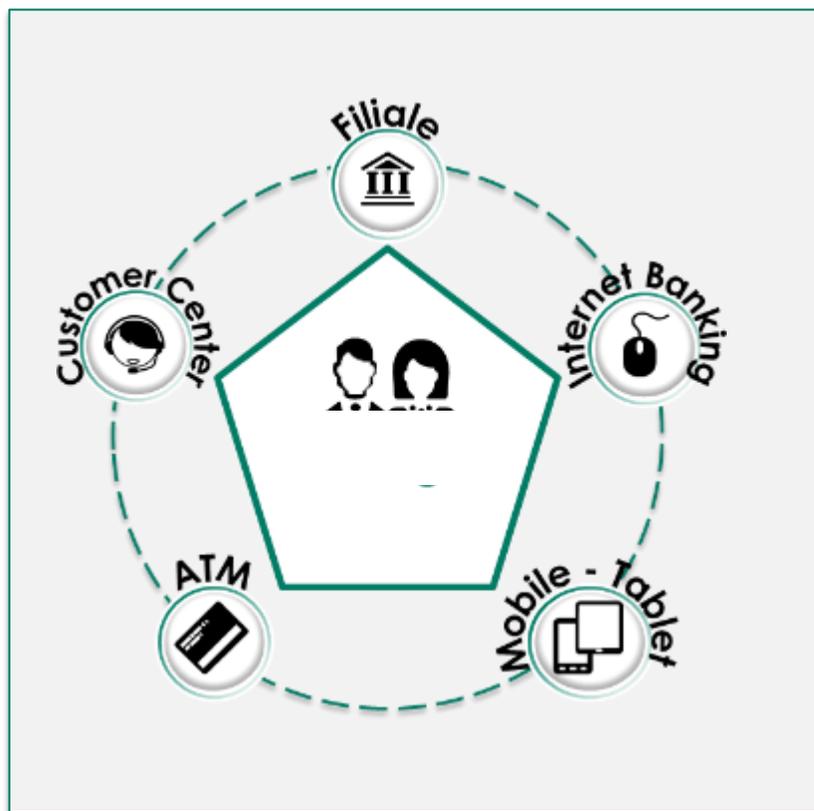
“E’ il Cliente che sceglie”: l’evoluzione della Multicanalità in BPM-Webank

Luca Gasparini

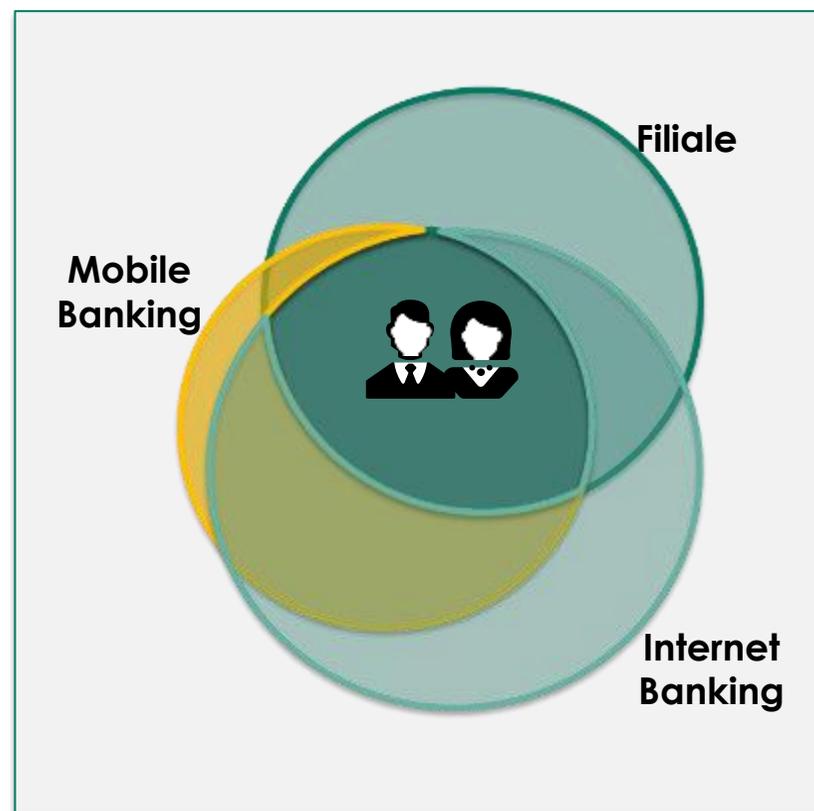
Responsabile Multichannel Banking
Banca Popolare di Milano

Roma, 7 aprile 2016 – ABI «Dimensione Cliente 2016»

La Multicanalità non è il fine, ma il mezzo: «E' il Cliente che sceglie»



Vista «canale centrica»



Vista «cliente centrica»

Nel Gruppo BPM il Cliente Retail può scegliere tra due «brand» e rispettivi fattori distintivi ...

ESTRATTO PIANO INDUSTRIALE
2014-16/18

Significativo rafforzamento della piattaforma multicanale di Gruppo, tramite:

1. integrazione di Webank in BPM nel 2014
2. piena valorizzazione della piattaforma digitale di Webank su tutta la clientela del Gruppo
3. integrazione completa lungo i processi di vendita tra canali virtuali e fisici, facendo leva su promotori, gestori remoti e in filiale



Una Rete Filiali
in **evoluzione**
multicanale



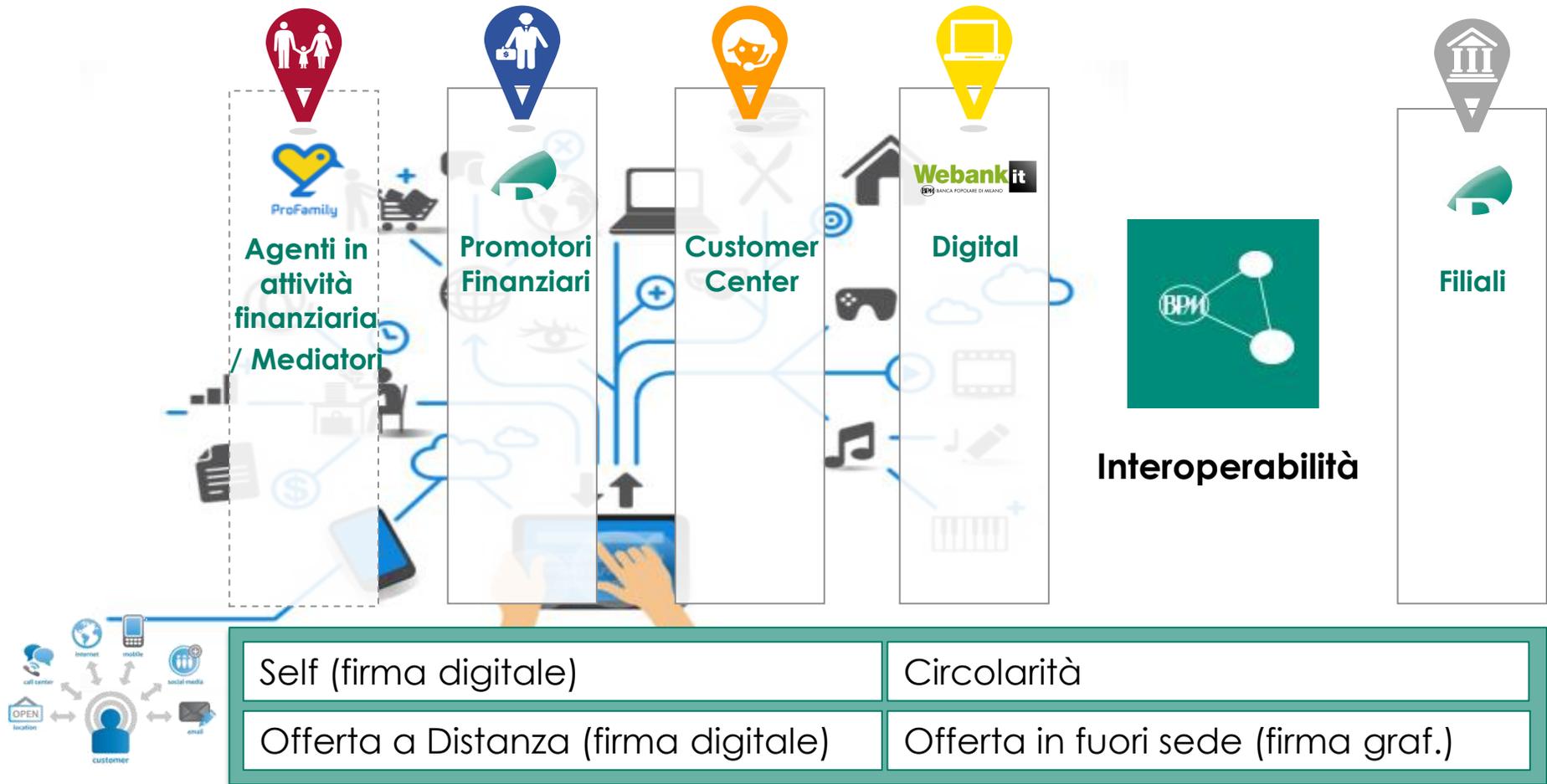
Una **Banca Digitale**
tra le
più innovative



... con «inter-operabilità»

Multi Channel Banking: struttura a presidio dei canali innovativi e della piattaforma multicanale

- MCB -



La piattaforma multicanale evolve gli attuali modelli di servizio di canale e cross-canale



Trend di evoluzione: convergenza modelli di servizio banca tradizionale e banca «pure online»

Modello tradizionale
"Pure Branch"

Filiale come punto di contatto prevalente



Necessità di un'offerta digitale adeguata alle esigenze in evoluzione dei Clienti

Multicanalità integrata

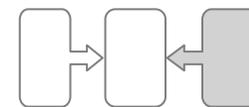


Necessità di un canale fisico di interazione con i Clienti (es. Promotori, rete di Filiali)

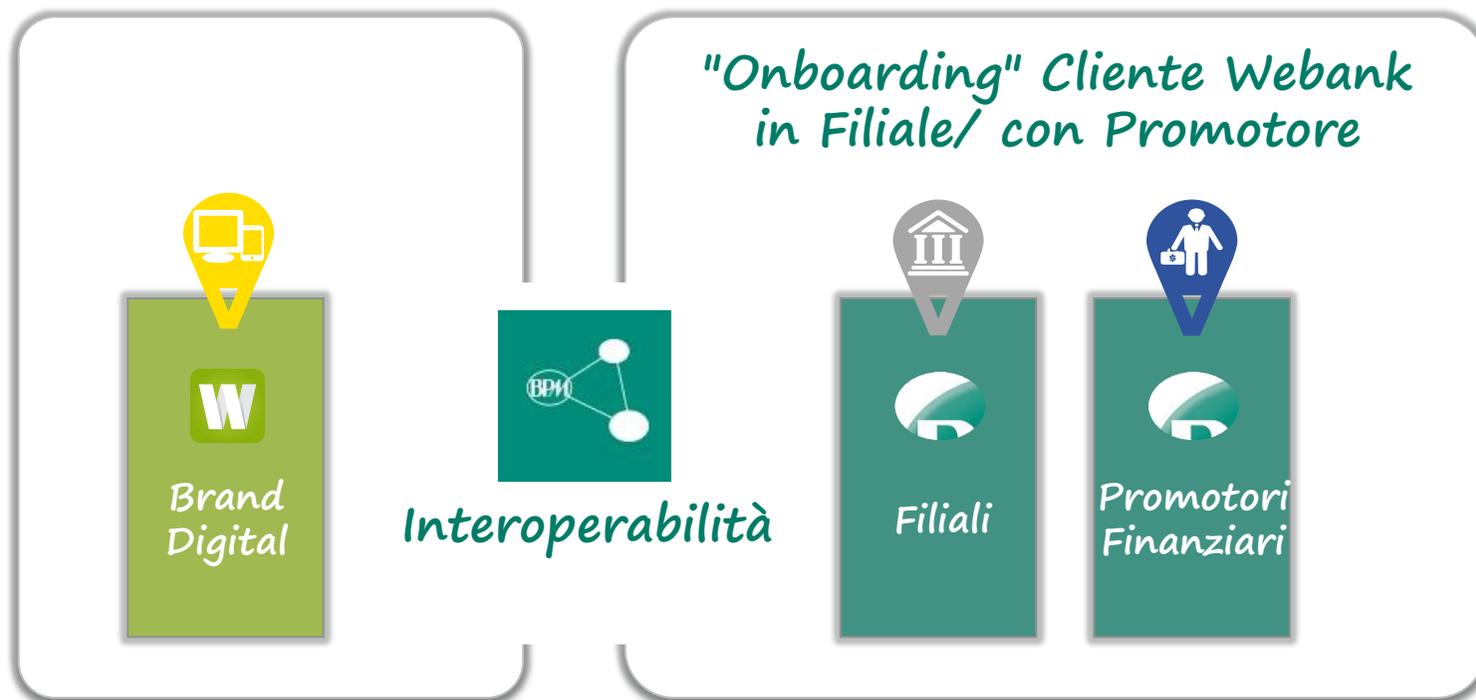
Modello digitale
"Pure Online"

Nessuna fisicità, interazione esclusivamente tramite canali remoti



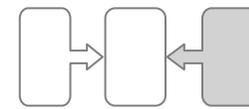


Il Cliente Webank può effettuare la consulenza finanziaria in Filiale o con Promotore Finanziario (1 di 2)



Possibilità per il Cliente "pure digital" di usufruire di servizi ad alto valore aggiunto, focus **consulenza finanziaria**, offerti dalla **rete fisica** e dai **Promotori Finanziari**

Il Cliente Webbank può effettuare la consulenza finanziaria in Filiale o con Promotore Finanziario (2 di 2)



Il Cliente Webbank può richiedere un **appuntamento** presso una delle **Filiali BPM** direttamente dal proprio **Internet Banking**

Webbank it | Igino Rozza | ESCI

800 060 070

MY HOME | SPORTELLO | CARTE | TRADING | INVESTIMENTI | FINANZIAMENTI | ASSICURAZIONI

Dati e impostazioni personali | Alert | Firma digitale | Comunicazioni | Mobile | Premi e concorsi

Paolo può esserti d'aiuto!
fagli una domanda... | chiedi

Zurich Connect e Webbank ti offrono fino al **-17%** sull' RCA

I miei conti | Le mie carte | I miei finanziamenti

Stai operando sul conto: CC 01077 0000012345 EUR +DEP | nascondi i dati

Il tuo IBAN IT34W055840179500000012345

Situazione attuale | Trasferimenti c/c >> dep | Linee vincolate

CONTO CORRENTE	
Saldo disponibile al 20/01/2016	76,90 €
Saldo contabile	76,90 €

DEPOSITO	
Saldo disponibile	0,00 €
Saldo contabile	0,00 €

LINEE VINCOLATE	
Totale investito	2.000,00 €
Scadenza prossima linea	16/12/2015

IL MIO PATRIMONIO

Ripartizione

PRENOTA UN APPUNTAMENTO IN AGENZIA

Prenota un appuntamento in Agenzia per la Consulenza finanziaria, compila il form.

Modalità preferita di contatto*

Telefono: 349412345

E-mail: carolina.girotti10...

Giorno* 23/01/2016

Fascia oraria* ---scegli---

Eventuale data alternativa:

Giorno gg/mm/aaaa

Fascia oraria ---scegli---

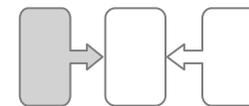
Agenzia*

piazzi

- CORSICO - PIAZZALE DELLA PIANTA, 8 - Ag. 00073
- MILANO - PIAZZA BRUZZANO, 4 - Ag. 00586
- MILANO - PIAZZA LIMA, 2 - Ag. 00504

cordiamo che se intendi operare rapporti cointestati in Agenzia è necessario che tutti i cointestatiari presenti.

A breve sarà possibile richiedere un appuntamento anche con un **Promotore Finanziario**



Customer Center abilitato alla vendita in offerta a distanza con firma digitale

1



Il Customer Center invia la *proposta contrattuale* sull'*Internet Banking* del Cliente

2



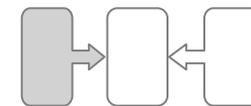
Il Cliente *sottoscrive* la proposta con *Firma Digitale da Remoto*

3



Il Cliente *riceve* la *carta* e la *attiva* tramite *Internet Banking*

Disponibile anche in BPM il servizio di prelievo Cardless su App



BPM

ATTIVA LA
NUOVA FUNZIONE
PRELIEVO CARDLESS

Conto di addebito
c/c: 00009 0000000020458

Saldo disponibile **14.998,85 €**

Importo **100,00 €**

Tipo ricevuta via email

Inserisci la tua PASSWORD

CONFERMA