

MF BANKING & FINTECH DAY 2023

L'EVENTO ANNUALE DI CLASS EDITORI DEDICATO ALL'EVOLUZIONE DEL SISTEMA FINANZIARIO

La filiale diventa digitale

Tutte le maggiori banche italiane affrontano le esigenze di rapidità e i bisogni complessi dei clienti grazie al mix tra l'app e una rete di esperti. Nel mercato c'è spazio anche per gli operatori stranieri

DI LUCA CARRELLO

La sfida della tecnologia dell'intelligenza artificiale e i nuovi trend del settore finanziario sono state, lunedì 12 dicembre, al centro dell'evento MF Banking & Fintech di Class Editori trasmesso live su Class Cnbc e sulle piattaforme on line di Class Agorà. L'innovazione sta cambiando il rapporto tra banca e cliente e, in Italia, la corsa al digitale spinge verso una nuova offerta di servizi.

Da un lato gli istituti italiani hanno rafforzato la rapidità e l'efficienza delle operazioni grazie, ad esempio, alle nuove app, sempre più semplici da usare. Dall'altro, anche per proteggere i clienti meno digitalizzati ed essere al passo con le esigenze delle nuove generazioni, i principali player hanno investito in modo massiccio sulle reti dei consulenti finanziari, più adatti a intervenire soprattutto nei servizi più complessi.



Barbara Tamburini
Buddy R-Evolution



Antonio Valitutti
Isybank



Javier Lipuzcoa
Bbva Italia



Marco Marazia
Banca Widiba

L'ultima ad aver bilanciato i due obiettivi è Buddy R-Evolution, la banca digitale di Unicredit. «Buddy non è una realtà avulsa ma segue il percorso evolutivo del gruppo», spiega Barbara Tamburini, head of products development & marketing communication per l'Italia di Unicredit, che guida Buddy R-Evolution. «Per noi il cliente resta centrale: è lui a dover trovare l'equilibrio tra servizi digitali e in presenza. La piattaforma multicanale della stessa app permette di governare sia il rapporto a distanza che in filiale. Il



prodotto non cambia, ma per l'assistenza fisica entra in gioco Unicredit».

La realtà guidata da Tamburini sfiderà la banca digitale del gruppo Intesa Sanpaolo, Isybank. «I nostri clienti si sentono al sicuro perché sanno di rivolgersi a un gruppo con una gran-

der solidità patrimoniale, una caratteristica che le realtà di piccole dimensioni non hanno», afferma Antonio Valitutti, ceo di Isybank. «L'elemento che ci differenzia è lo human touch: al supporto offerto da una grande filiale digitale uniamo quello di migliaia di specialisti diffusi in tutta Italia. Il rapporto in presenza con il cliente resta centrale».

Un'altra realtà digitale legata a uno storico istituto commerciale è Banca Widiba, del gruppo Montepaschi. «Abbiamo puntato sul modello che vede al centro il consulente», racconta

Marco Marazia, dg di Banca Widiba. «Separiamo i bisogni semplici, quelli che il cliente può soddisfare da solo, dai bisogni complessi, in cui serve la guida di un esperto».

Anche la spagnola Bbva ha potenziato la sua offerta. «In poco più di 2 anni abbiamo costruito una banca digitale universale che copre tutti i prodotti chiave», dichiara Javier Lipuzcoa, head of digital banking di Bbva Italia. Ed entro fine anno raggiungeremo 400 mila clienti e 2,5 miliardi di risparmi» (riproduzione riservata)

Classeditori

Capital

MF MILANO FINANZA

Class CNBC

Class TV MODA

Class AGORÀ



MOTORE ITALIA

Le imprese che fanno muovere il paese

LOMBARDIA

Villa Fenaroli Palace Hotel - Rezzato (BS) - Martedì 12 dicembre 2023

14.00

Apertura dei lavori

Attilio Fontana, Presidente, Regione Lombardia
Matteo Garosio, Ceo, Pn Group

14.20

Testimonial

Intervista di **Gabriele Capolino** a **Corrado Passera**, Fondatore e Ceo di Illimity bank

14.40

Giocare la carta dell'innovazione

Paride Saleri, Presidente, OMB Saleri
Debora Massari, Co Founder, Iginio Massari Alta Pasticceria

15.20

Outlook

Giovanna Ricuperati, Presidente, Confindustria Bergamo
Franco Gussalli Beretta, Presidente e Ceo, Confindustria Brescia
Pierluigi Cordua, Presidente, CONFAPI
Giovanni Foresti, Economista della Direzione Studi, Intesa Sanpaolo

16.00

Fuori dalle righe

Claudia Persico, VP & Rotational Director, Persico

16.20

Piccoli con grandi idee

Sara Malaguti, Founder e Ceo, Flowerista
Paolo Dentì, Cofondatore e Ceo, Oversonic Robotics
Valerio Chiaronzi, Ceo e Fondatore, Hlpy

17.15

Le classifiche di Motore Italia

Alessandro Fischetti, Amministratore, Leanus

17.30

Le 50 top pmi - Testimonianze

Francesco Cerea, General Manager, Da Vittorio

17.45

Le nuove infrastrutture per lo sviluppo

Francesco Marzullo, Responsabile Pianificazione Integrata della Rete e Governance Piani, Terna

18.00

Le banche per l'impresa

Vincenzo Paolo Carbonara, Head of Alternative Financing, cdp
Giovanni Battista Ruscito, Head of Tax Credits Execution, Banca CF+
Fabio Bianchini, Head of b-ilty, Illimity Bank

18.30

Premiazione delle eccellenze

Diretta su Class Cnbc (Sky 507) e Streaming su milanofinanza.it, italiaoggi.it, e, diretta LinkedIn su Milano Finanza

Per ulteriori informazioni contattare: classagora@class.it

Partner

Banca CF+
Plus, for your business.b-ilty
Illimity

cdp

FERROVIE ITALIANE

& GRUPPO DIGIT

LE COLTURE

Terna
Driving Energy

TIM