DOSSIER La nuova edizione degli MF Innovazione Award, realizzata da *Milano Finanza* in collaborazione con Accenture, segnala i prodotti e i processi in grado di coniugare al meglio l'innovazione con la sostenibilità. I 20 gruppi premiati in sei ambiti di attività

Qui fanno new banking

di **Carlo Brustia**

Quali sono le innovazioni di processo e di prodotto più originali che il settore bancario italiano ha saputo esprimere, in un anno complesso come il 2022? Il risultato è in queste pagine, che descrivono prodotti e processi che hanno ottenuto il riconoscimento MF Innovazione Award 2023, che MF-Milano Finanza in collaborazione con Accenture e Fondazione Accenture ha voluto introdurre 16 anni fa proprio per segnalare i prodotti, i servizi e i progetti realizzati nel corso dell'ultimo anno che hanno saputo coniugare innovazione e sostenibilità per generare valore di lungo periodo, supportando le persone nel soddisfare i loro bisogni quotidiani e abilitando lo sviluppo delle imprese, a conferma dell'importanza del settore finanziario per il nostro Paese.

La consegna dei premi avverrà nel corso del Milano Finanza Banking Award, l'annuale charity dinner dedicato al riconoscimento delel eccellenze in campo bancario, il 18 aprile a Milano.

Il premio vuole dare visibilità alle innovazioni che sono state in grado di arricchire l'esperienza del cliente, valorizzare il Capitale Umano e portare a scala l'innovazione tecnologica utilizzando i dati per abilitare decisioni di business.

Dai premi MF Innovazione emerge l'importanza per il sistema bancario di intraprendere un percorso verso un futuro digitale e sostenibile che metta al centro il cliente e le persone, per posizionarsi in modo vincente all'interno del nuovo ecosistema.

In questa e nelle tre pagine che seguono, sono indicati i vincitori secondo alcune categorie omogenee. La prima riguarda le migliori proposizioni di valore per la clientela privata, suddivisa tra offerta bancaria di nuova generazione e le piattforme che seguono la vita di tutti i giorni. La second categoria riguarda la Value proposiztion per la clientela business, suddivisa tra offerte dedicate alle Pmi, le piattaforme che accompagnano le aziende clienti verso la loro digitalizzazione e la novità della transizione energetica. La terza categoria si rivolge alle iniziative che hanno modificato i processi e il sistema operativo degli istituti. La quarta categoria è focalizzata sulle soluzioni bancarie cosiddette data driven, nel segno dell'intelligenza artificiale. La quinta categoria ha invece riguardato un elemento cruciale per il futuro degli istituti, ovvero la selesione e cura dei talenti. L'ultima categoria è quella delle twin banks, ovvero quelle che maggiormente si sono distinte per accoppiare sostenibilità e digitalizzazione. I criteri di valutazione sono stati i seguenti.

Impatto su clienti e banche (peso 40%)

Innovazione che presenta caratteristiche distintive che consentono di generare un impatto di medio-lungo periodo, portando ad una migliore esperienza per i clienti e ad un vantaggio competitivo per la banca

CHI VINCE LA SFIDA 2023

Value proposition per la clientela Privata	Intesa Sanpaolo
	Banco Bpm
	Poste Italiane
	BiBanca (Bper)
Value proposition per la clientela Business	Banca AideXa
	Credem
	Crédit Agricole
Re-immaginare il modello operativo bancario	Popolare di Sondrio
	Bnl Bnp
	Bcc Iccrea
	Allinaz

Data driven banking	Intesa Sanpaolo
	Bper Banca
	Unicredit
Talent	Intesa Sanpaolo
	Cdp
	Unicredit
Twin Bank	Unicredit
	Nexi
	Mediobanca

GRAFICA MF-MILANO FINANZA

Value proposition per la clientela Privata

Next Generation bank

INTESA SANPAOLO - FIDEURAM DIRECT

In un mercato storicamente legato alla relazione tra cliente e consulente, Fideuram Direct vuole essere la porta di accesso digitale al mondo Fideuram. Una piattaforma pensata per offrire una customer experience all'avanguardia, con l'obiettivo di estendere la propria leadership nel Wealth Management, rivolgendosi ai clienti che desiderano investire sui mercati finanziari in qualunque momento e ovunque si trovino, in modo semplice e digitale. La piattaforma permette l'accesso alla gamma di soluzioni di investimento Fideuram, quali gestioni patrimoniali, un'accurata selezione di Fondi e Sicav, piattaforme di trading e servizi di conto corrente. Inoltre, con Fideuram Direct, sono stati introdotti nell'offerta diversi elementi innovativi e servizi distintivi, quali la piattaforma di "Advanced trading" (tra le più evolute e complete sul mercato), soluzioni di risparmio gestito, un'offerta ESG oriented e un nuovo processo di onboarding 100% digitale tramite App. In ultimo, Fideuram Direct si pone anche l'obiettivo di fungere da vero e proprio incubatore di innovazione per lo sviluppo di idee e soluzioni che potranno poi essere utilizzabili e applicabili da tutte le reti commerciali della Divisione.

BANCO BPM - DIGITAL BRANCH

Il progetto di evoluzione del Customer Center in Digital Branch è pensato per sfruttare le potenzialità del digitale al fine garantire un servizio di assistenza alla clientela più efficiente e di maggior qualità. L'obiettivo dell'iniziativa è industrializzare l'approccio relazionale fornendo un supporto proattivo, basato sulla conoscenza del cliente, integrato nei Customer Journey e in piena collaborazione con la rete delle filiali territoriali. Il progetto è stato realizzato secondo due direttrici: 1. l'ottimizzazione dell'assistenza tramite strumenti innovativi e tecnologie volti alla prevenzione e all'automazione della gestione delle richieste di contatto più semplici, 2. L'evoluzione dei momenti di interazione e proposizione, al fine di rendere l'offerta più mirata e personalizzata sui bisogni del cliente. Rilevanti elementi di innovazione, nell'ambito dell'automazione dell'assistenza, sono stati l'adozione di una piattaforma "Assistente Virtuale", dotata di Intelligenza Artificiale e Machine Learning, capace di comprendere le esigenze dell'interlocutore e fornire risposte personalizzate, nonché la realizzazione di un voicebot nelle App, sfruttando la funzionalità dei comandi vocali.

Everyday Life Banking

POSTE ITALIANE - VALORE 360

Il progetto Poste Valore 360 nasce dalla volontà di proporre un'offerta integrata che aiuti il cliente nella soddisfazione delle sue esigenze e nella comprensione dell'importanza del binomio "Investimenti e Protezione", due elementi complementari che permettono di liberare risorse finanziarie, grazie alla protezione, e di destinarle agli investimenti. L'iniziativa ha portato alla creazione di un nuovo processo (funnel) all'interno della piattaforma di consulenza, implementato per supportare il consulente nel guidare i clienti attraverso l'offerta, fornendogli la possibilità di proporre soluzioni personalizzate e di attivare contestualmente componenti di investimento e di protezione, in linea con le caratteristiche e le esigenze del contraente. Il nuovo funnel si compone di 3 step chiave: 1. l'analisi del profilo finanziario del cliente, 2. l'analisi del profilo assicurativo, 3. l'erogazione della Consulenza, con l'opzione facoltativa di attivare sia i servizi di investimento che assicurativi. L'offerta di Risparmio Gestito è, inoltre, stata ampliata con il nuovo prodotto multiramo Poste Progetto Valore 360 combinabile con soluzioni assicurative di protezione vita / danni in base alla volontà del cliente.

BIBANCA (BPER) - QUICASH

L'iniziativa QuiCash permette di finanziare l'acquisto di beni di consumo secondo un processo completamente digitale che prevede l'accensione di un finanziamento in occasione di una spesa da parte del cliente, rimborsabile mediante trattenuta sullo stipendio. La configurazione del customer journey permette di semplificare la catena del valore dei finanziamenti garantiti da busta paga, proponendo un modello 'bank at work' che supera la necessità dell'intermediazione degli agenti. Il progetto prevede lo sviluppo di un'offerta B2C attraverso un network di datori di lavoro integrato con la piattaforma della banca ed utilizzando come principali touch point i relativi portali di welfare. L'obiettivo di QuiCash è incrementare la diffusione di finanziamenti garantiti e sostenibili, focalizzandosi sul segmento dei dipendenti privati e offrendo l'opportunità al cliente di finanziare di volta in volta soltanto l'importo effettivamente necessario. Emerge per innovatività l'integrazione informatica tra la piattaforma creditizia ed il payroll system del datore di lavoro che abilita un'esperienza d'uso istantanea a livello di singoli utilizzi e offre, al contempo, uno strumento di educazione finanziaria alla clientela.