
DIMENSIONE CLIENTE 2013

Modelli di relazione allo sportello: come ridurre i costi di distribuzione e aumentare il livello di servizio

Bruno Item, Senior Partner Euseco Italia

Vittorio Canciani Battain, Direttore Generale Banca San Biagio del Veneto Orientale

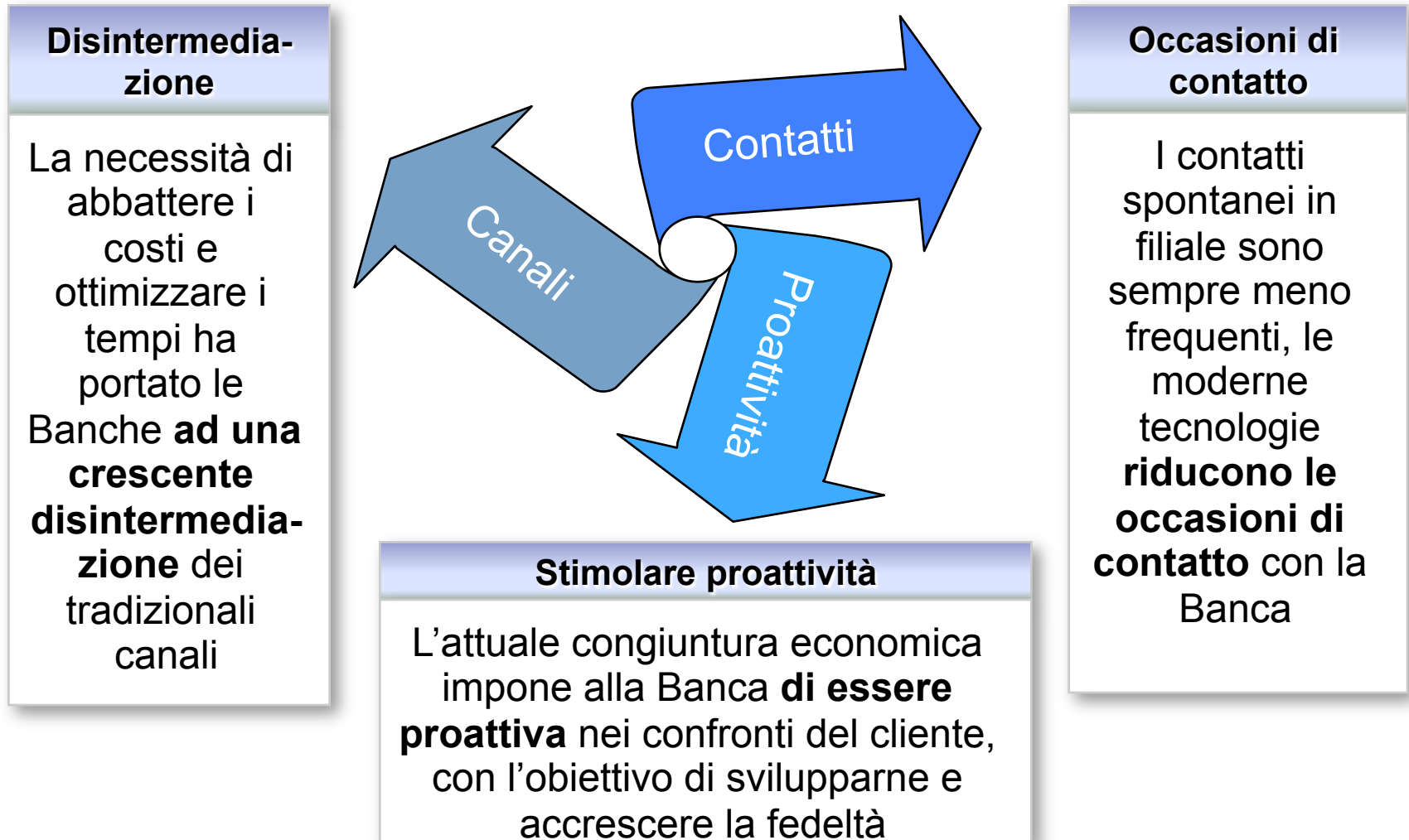
11 aprile 2013

Agenda

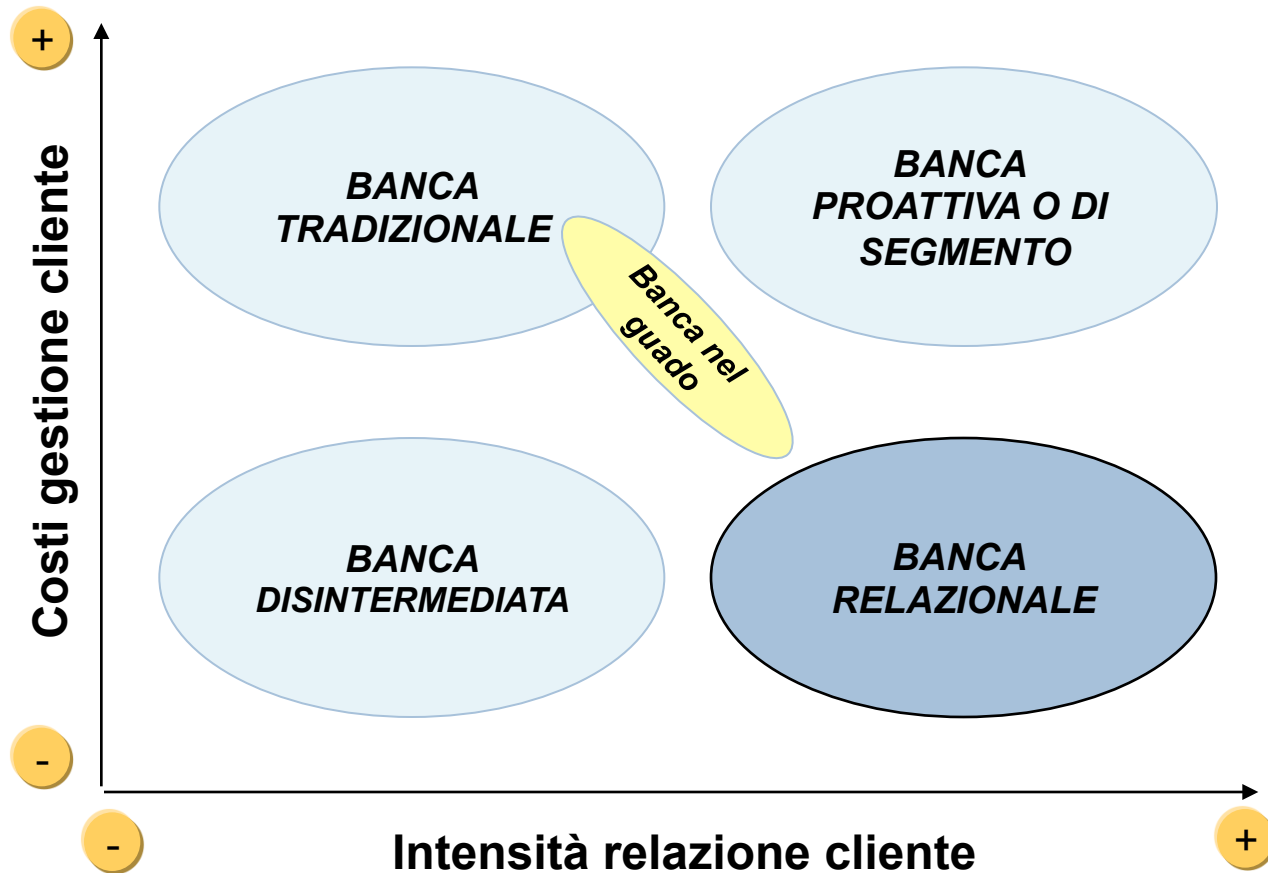
- Modello di Banca Relazionale: alcune riflessioni sull'argomento

- Modelli di relazione allo sportello: l'esperienza di una banca territoriale

Costi di gestione della clientela e occasioni di contatto



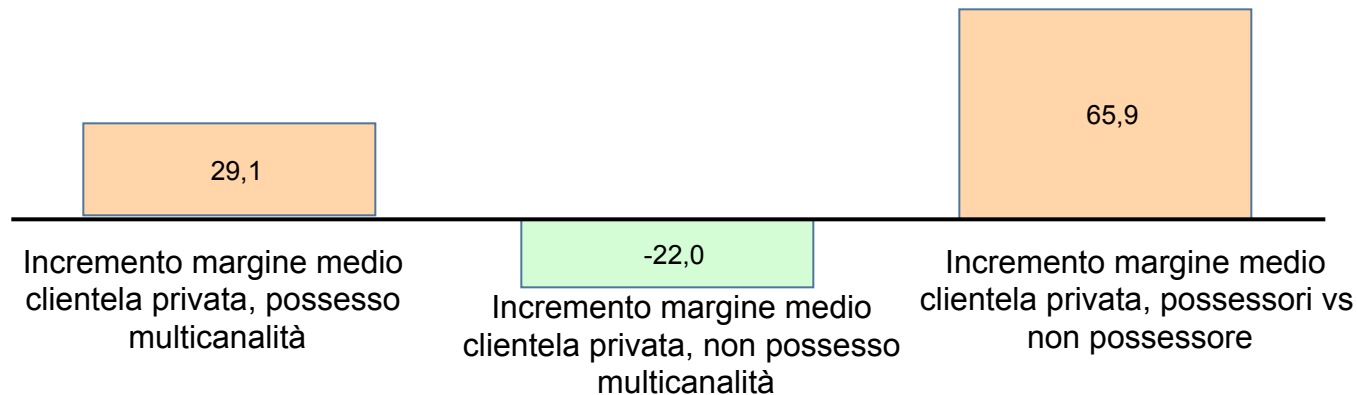
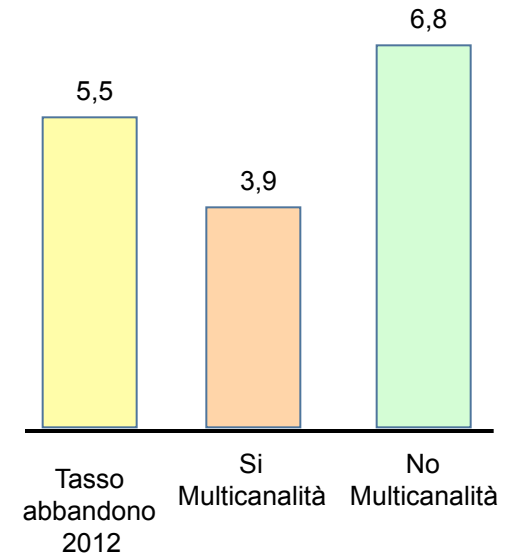
Costi di gestione della clientela e occasioni di contatto



Utilizzare canali non intermediati: pregiudizi e leggende

■ “L’utilizzo di canali alternativi alla filiale (IB, Atm) **potrebbe ridurre il livello di servizio offerto alla clientela**”

■ “L’utilizzo di canali alternativi alla filiale (IB, Atm) **potrebbe ridurre il margine** (sia da servizi che commissionale) in maniera significativa”



* Fonte: Euseco Italia – Elaborazione campione clienti banche territoriali

Come diventare Banca Relazionale in 4 mosse



Siamo una società di **consulenza specializzata nel settore Finance**, nelle politiche commerciali e nelle strategie di marketing

Aiutiamo Banche e Compagnie Assicurative a **tenersi e a coccolarsi i clienti**, attraverso un corretto uso del marketing relazionale

L'esperienza di una banca territoriale
Vittorio Canciani Battain, DG Banca San Biagio del Veneto Orientale

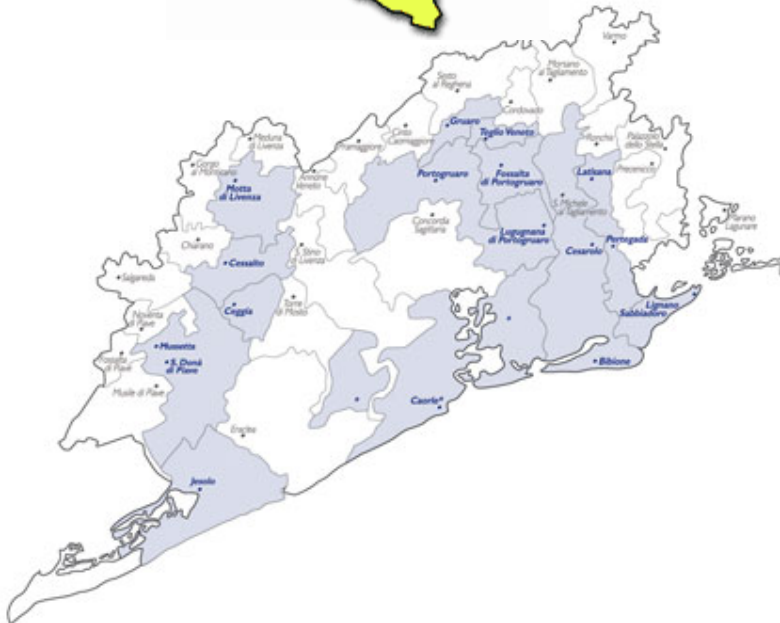
Banca San Biagio: chi siamo



- La **BANCA SAN BIAGIO DEL VENETO ORIENTALE (VE)**, 17 filiali, 37 comuni serviti distribuiti tra le provincie di Venezia, Treviso e Udine, 150 dipendenti, 10.000 soci

POSIZIONAMENTO

- ❑ **Raccolta 1.115 mln € (+4,87%)**
- ❑ **Impieghi 634 mln € (-2,89%)**
- ❑ **Utile 3,5 mln € (+32,27%)**
- ❑ **Patrimonio mln € 84**
- ❑ **Indicatore di successo su contatti 9,75%**
- ❑ **Cross selling medio 4,01 (+ 5,53%)**



Il Primo intervento: liberare risorse

- *Liberare tempo degli operatori automatizzando le funzioni a basso valore aggiunto e concentrandoli sull'attività relazionale e di vendita*

Le Filiali sono state dotate di Aree Self con ATM evoluti e presidiati con risorse dedicate

Self-banking posizionato all'interno della filiale, senza perdere il contatto con il cliente e sviluppare occasioni d'incontro

Banca Relazionale

L'Area Self è stata organizzata in modo tale da consentire l'operatività H24 in orario di chiusura del servizio presidiato

Lo sportello (cassa) pomeridiano è stato progressivamente chiuso

Il Secondo Intervento: nuovo modello di servizio

- ***Revisione del modello di servizio della filiale: dal “prodotto” al “cliente”***



I risultati ottenuti: la migrazione delle operazioni

Principali indicatori migrazione operazioni 2013 *

Principali indicatori migrazione operazioni	feb-13	gen-13
Nr. Op. di versamento Self / tot versamenti	50,9%	49,3%
Nr. Prel. ATM interno ns. clienti / tot.prel.<500€	86,9%	86,7%
Nr. Clienti utilizzatori versam. Self/ tot. Clienti	39,9%	38,0%
Nr. Bonifici Self / tot. Bonifici	26,8%	26,3%

Principali indicatori migrazione operazioni	feb-13	
	Minima	Massima
Nr. Op. di versamento Self / tot versamenti	42,6%	62,5%
Nr. Prel. ATM interno ns. clienti / tot.prel.<500€	78,3%	95,3%
Nr. Clienti utilizzatori versam. Self/ tot. Clienti	28,2%	51,2%
Nr. Bonifici Self / tot. Bonifici	16,8%	40,6%

* Fonte: elaborazione interna Banca San Biagio, clientela privata

I risultati ottenuti: il nuovo lay-out delle filiali



I risultati ottenuti: il nuovo lay-out delle filiali



I risultati ottenuti: il nuovo lay-out delle filiali



I risultati ottenuti: il nuovo lay-out delle filiali



I prossimi interventi

- Razionalizzare e **semplificare l'offerta** e il relativo catalogo prodotti
- Definire un piano strutturato di azioni commerciali **privilegiando l'aspetto relazionale a quello di proposta di prodotto specifico**
- Utilizzare momenti specifici per creare occasioni di contatto che facciano **leva sul ciclo di vita del prodotto e del cliente**
- Sperimentare **un progetto di video-interazione per servire meglio il cliente in filiale**, dal Gestore e dallo specialista contemporaneamente
- Allungare **l'orario di apertura della filiale per consulenza**

DIMENSIONE CLIENTE 2013

Modelli di relazione allo sportello: come ridurre i costi di distribuzione e aumentare il livello di servizio

bruno.item@euseco.it
vcanciani@bancasanbiagio.it

11 aprile 2013