

CONFERENCE&EXPO

CARTE 2013

APPagamenti per i Clienti *APPayments for Clients*

Milan I MiCo - Milano Congressi 4/5 December

APERTURA DEI LAVORI

Gianfranco Torriero
Direttore Centrale
Responsabile Direzione Strategie e Mercati

Milano, 4 dicembre 2013

VERSO UN NUOVO MODELLO DI SERVIZIO

Spinte endogene al cambiamento (superamento delle condizioni di bassa redditività, acceleratore)

NECESSITA' DI UN CONTENIMENTO DEI COSTI

-La distribuzione assorbe il 65% del totale dei costi operativi

NECESSITA' DI UNA MAGGIORE PROATTIVITA'

-Nella comunicazione con i clienti
-Nella vendita di prodotti e nell'erogazione di servizi
-Nuove fonti di ricavo

NECESSITA' DI UN'ULTERIORE DIFFERENZIAZIONE COMPETITIVA

-Nuovi approcci/modalità di relazione con il mercato

Spinte esogene al cambiamento (trasformazioni delle condizioni di mercato)

EVOLUZIONE DEI BISOGNI E COMPORTAMENTI DEI CLIENTI

-Nuovi stili di acquisto (intercanalità crescente)
-Incremento del confronto di prodotti/servizi
-Richieste di maggiore trasparenza e partecipazione

SEGUIRE LE NUOVE TECNOLOGIE

- Diffusione del mobile e altri dispositivi
- Processi aziendali di innovazione
- Integrazioni tecnologiche
- I social network come nuovo paradigma di relazione

EVOLUZIONE DELLA REGOLAMENTAZIONE

-Gestire l'elevato numero di nuovi provvedimenti che riguardano le banche e la relativa *compliance*

NUOVO MODELLO DI SERVIZIO