



I servizi di PFM e BFM per gestire il “financial wellness”

Beatrice Rubini
Executive Director
CRIF

“Financial wellness”: importanza degli strumenti PFM



Sempre più online: i consumatori più giovani non visitano più le filiali e non sviluppano relazioni a lungo termine con le banche: il 70% dei millennials non ha rapporti personali con la propria banca, e il 78% non va mai in filiale se può evitarlo.



Customer retention: Il 71% dei Gen Z ritiene che i marchi dovrebbero "aiutarli a raggiungere gli obiettivi e le aspirazioni personali", quindi l'incorporazione di insights e consigli personalizzati nei prodotti PFM delle banche creerebbe un valore sostanziale per il cliente.



Aumento del customer lifetime value: i clienti che fanno uso di strumenti PFM sono in media il 18% più ricchi di quelli che non lo fanno, e tendono a possedere tutti i principali prodotti finanziari, come i mutui ipotecari e i prestiti per l'acquisto di auto, che sono tutti fonti di reddito fondamentali per le banche.



Up- e cross-selling: acquisendo una maggiore comprensione delle esigenze dei clienti, le banche possono aumentare i loro ricavi attraverso un'attività di up- e cross-selling più efficace. Le campagne di cross-selling basate sui dati dei clienti hanno un tasso di click-through rate (CTR) del 25%, rispetto a solo il 7,6% per le campagne non mirate.

Fonte: Business Insider – Personal Finance Management disruptors 2020



Come creare valore con un PFM

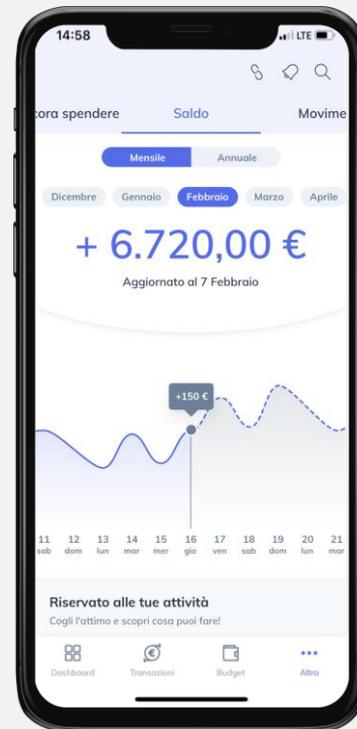


Esigenze clientela retail

- **Controllare** quanto e come si sta spendendo
- **Risparmiare** in funzione dei propri obiettivi
- **Anticipare** potenziali problemi ed eliminare l'effetto sorpresa
- **Semplificare** la vista delle proprie finanze grazie a un'interfaccia unica

Come Soddisfarle?

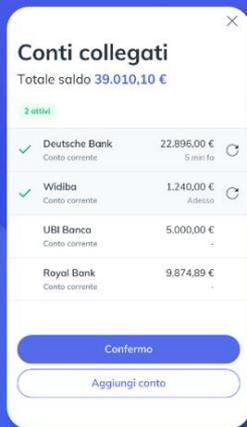
Attraverso uno strumento **dinamico** e **reattivo** rispetto agli eventi e ai cambiamenti del cliente in grado di fornire **input personalizzati**



Tutto il potenziale FM in un'unica app

I TUOI CONTI AGGREGATI

Vista unica ed aggregata di tutti i tuoi conti corrente personali.



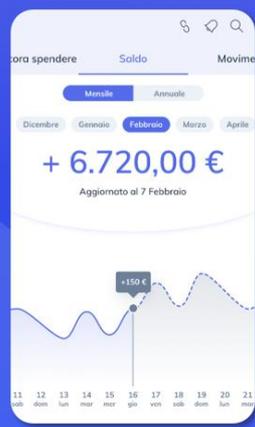
SCEGLI QUANTO RISPARMIARE

Saprai ogni giorno quanto poter spendere per raggiungere i tuoi obiettivi.



TUTTO SOTTO CONTROLLO

Movimenti e saldi di conto corrente in un'unica schermata.



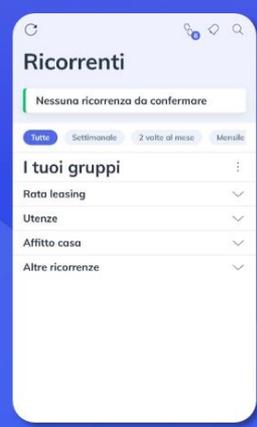
DOVE SPENDI DI PIÙ?

Transazioni categorizzate per consentirti di impostare dei budget di spesa.



GESTISCI LE TUE SCADENZE

Monitora le tue transazioni ricorrenti, non dimenticherai più una scadenza!



NOTIFICHE SU MISURA

Imposta le notifiche e ricevi avvisi su misura per le tue esigenze.



Il contesto italiano e i principali bisogni espressi delle PMI

Contesto

- Il mercato delle **PMI** in **Italia** è un ambito economico molto importante in termini numerici, ed è basato su **settori merceologici tradizionali** e in cui la digitalizzazione ha ancora uno spazio marginale e dove le economie di scala non costituiscono un fattore decisivo
- Il tema della **gestione** del **cash flow** in un contesto di **scarsa capitalizzazione** è cruciale per questo tipo di **imprese** che però faticano a trovare **strumenti semplici**
- Il **79,5%** delle **PMI italiane** sono **micro-imprese** (<10 dipendenti) e non sempre possiedono **risorse specializzate in ambito marketing, risk management, gestione finanziaria**

I bisogni della PMI



Gestire correttamente il **cash flow**, e i **pagamenti** della propria clientela



Aumentare l'**efficienza** attraverso la **digitalizzazione**



Ampliare le **proprie quote di mercato** attraverso la **ricerca di nuovi clienti** affidabili



Recuperare **competitività** e **redditività**, anche a livello **internazionale** individuando **nuovi mercati**



Poter utilizzare a supporto dei **processi decisionali** e di **analisi delle performance** di **strumenti predittivi**



Differenziare e/ o **ampliare** le diverse **fonti di finanziamento**



Accrescere la consapevolezza di come la propria azienda è vista dalle **Banche**, dai **Fornitori** e dai **Competitors**

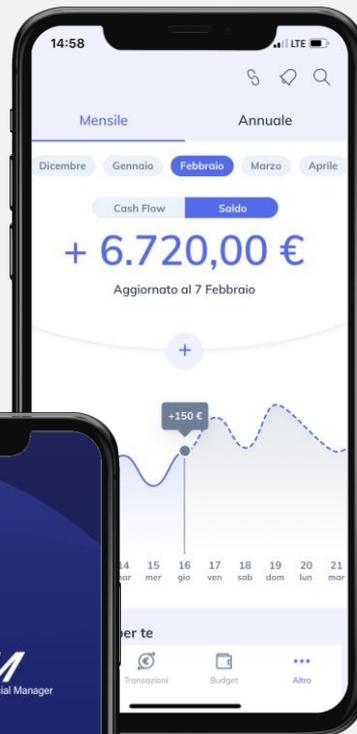


Business Financial Manager



Esigenze clientela SME

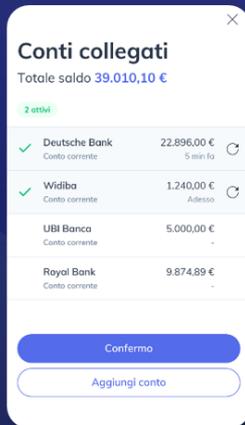
- **Monitorare** l'andamento del **cash flow** avendo una vista previsionale
- **Ottimizzare** la gestione finanziaria e le fonti di finanziamento esterne a breve e medio/lungo termine
- **Controllare** andamento di incassi e pagamenti con un **touchpoint** unico per **dati di conto** e **fatturazione**



Un BFM unico in Europa in termini in termini funzionali

I TUOI CONTI AGGREGATI

Gestisci tutti i conti e le fatture della tua azienda da un'unica app.



GESTISCI I FLUSSI DI CASSA GENERATI

Un quadro completo e chiaro dei flussi di cassa, saldi e transazioni della tua azienda.



MONITORA I PROGETTI AZIENDALI

Tieni traccia delle spese e delle entrate relative ai tuoi progetti.



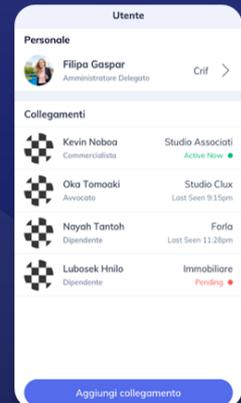
NON SOLO CONTI CORRENTI

Collega il tuo provider di fatturazione al BFM e scarica le tue fatture attive e passive.



CONDIVIDI E SEMPLIFICA

Con l'accesso multiutente, puoi creare profili secondari e condividere alcune o tutte le sezioni del BFM con chi vuoi.



NOTIFICHE SU MISURA

Imposta le notifiche e ricevi avvisi su misura per le esigenze della tua azienda.



Una nuova proposizione conversazionale per il Digital Banking

Financial Alerting predittivo come unione di tre parametri



Comportamento finanziario

Identificazione principali comportamenti dei clienti nella gestione delle finanze (i.e. disponibilità di cassa limitata del conto a fine mese, importo significativo spese in una categoria)



Feedback e interazioni

Analisi dell'interazione del cliente con le notifiche inviate (i.e. visualizzazione notifica) e di CTA per attivare soluzioni volte a migliorare il suo comportamento (i.e. budget)



Strategia Commerciale

Utilizzo dei canali per veicolare notifiche in ottica di *cross selling* sfruttando logiche di *marketing automation*



Insight platform

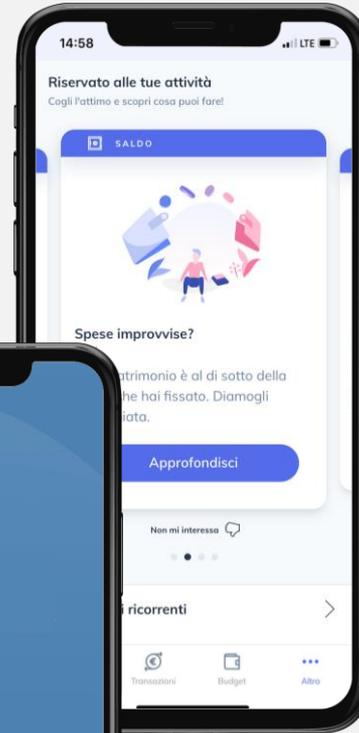
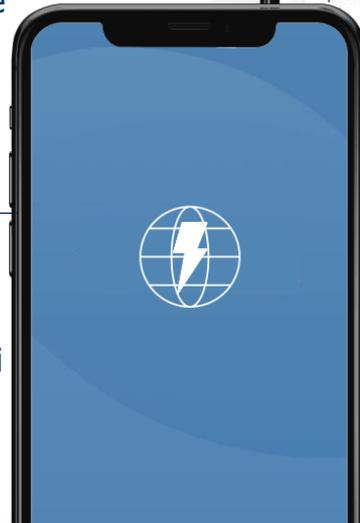


L' Insight platform abilita:

- L'identificazione di **eventi** legati alle **abitudini finanziarie** degli utenti al fine di inviare le **notifiche** all'interno delle app
- La creazione di campagne di **cross** e **up-selling** calibrate sulle **esigenze** specifiche degli utenti

Features

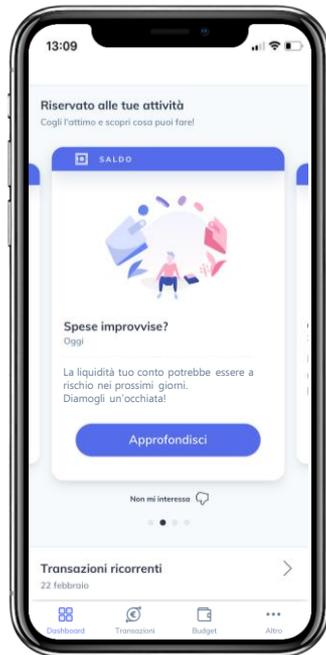
- Ampio set di insight sia per **PFM (#21)** che per **BFM (#26)**
- Un vero e proprio **flusso** che fornisce tutti i **dettagli** di un evento suggerendo le **azioni correttive** abbinata alle notifiche



Insight platform PFM use case – Rischio di liquidità



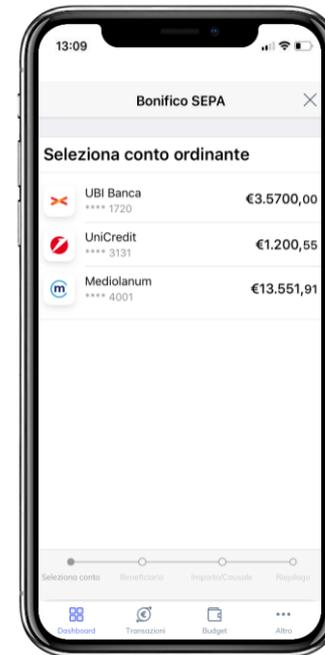
Notifica



Ingaggio



Soluzioni proposte



Azione



Insight platform BFM use case – Fattura in scadenza



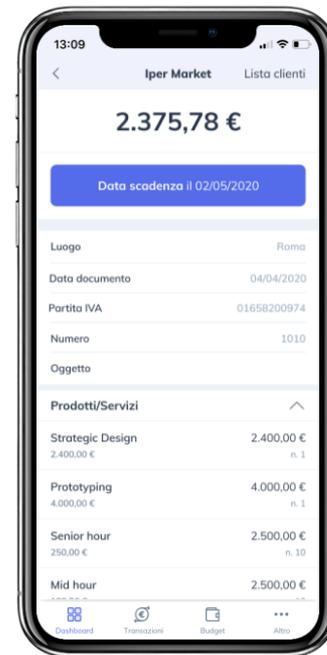
Notifica



Ingaggio



Soluzioni proposte



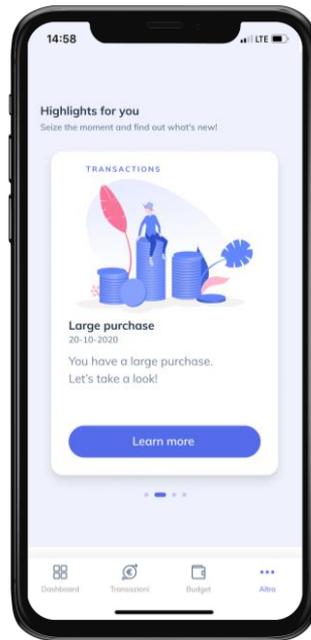
Azione



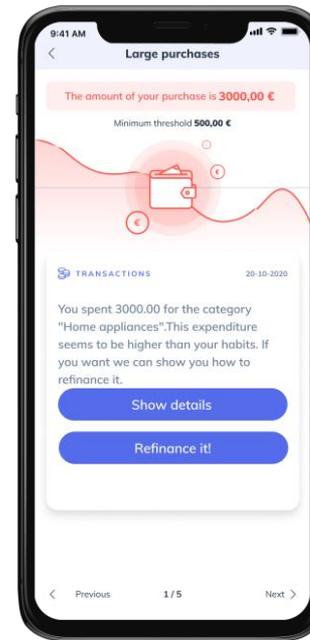
Individuazione e proposta di rifinanziamento per spese rilevanti



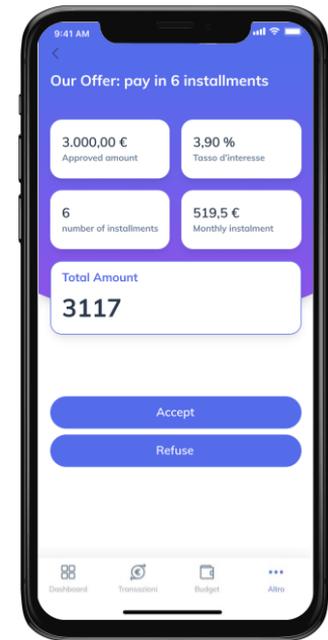
Notifica



Ingaggio



Soluzioni proposte



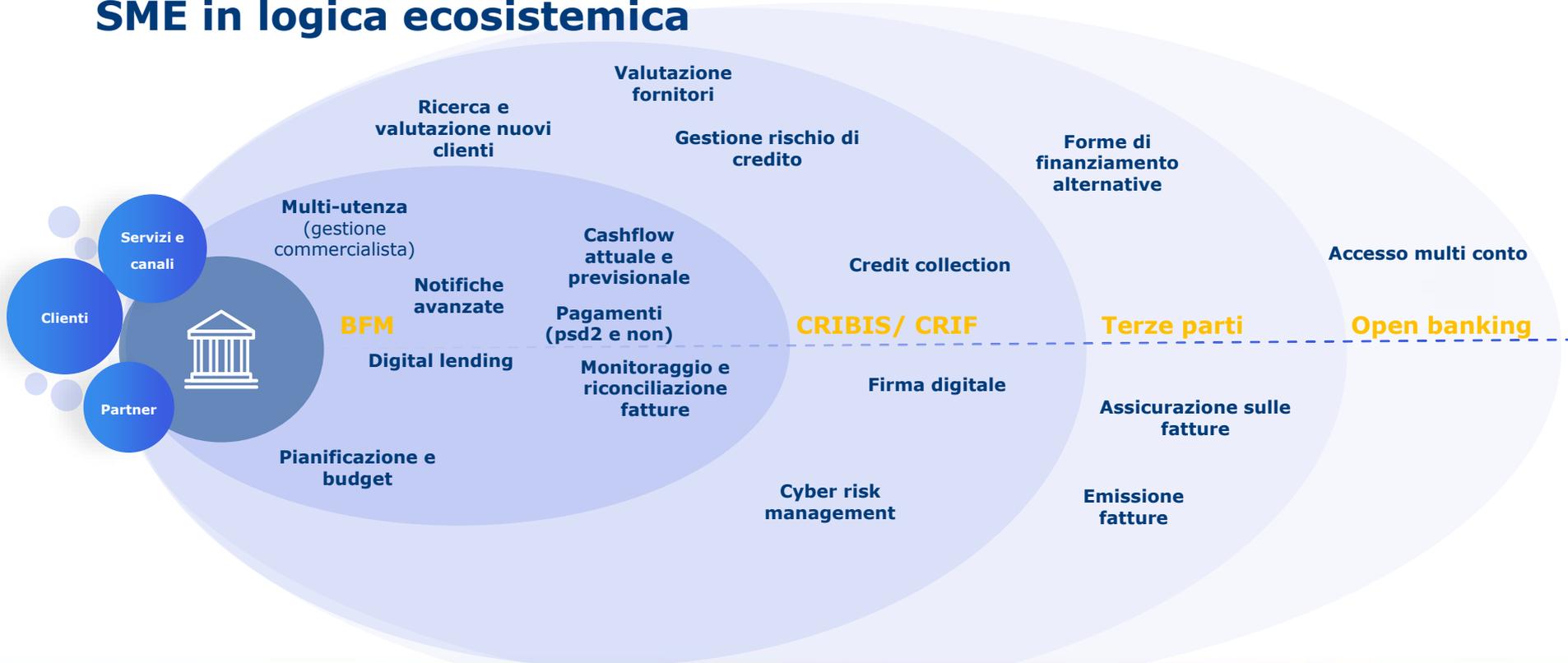
Azione



Un possibile journey SME grazie ai nostri servizi



BFM come *enabler* dell'ampiamiento dell'offerta per il mercato SME in logica ecosistemica





Scarica la nuova app di approfondimento

CRIF FINANCE NEXT



CRIF
Together to the next level