



# 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

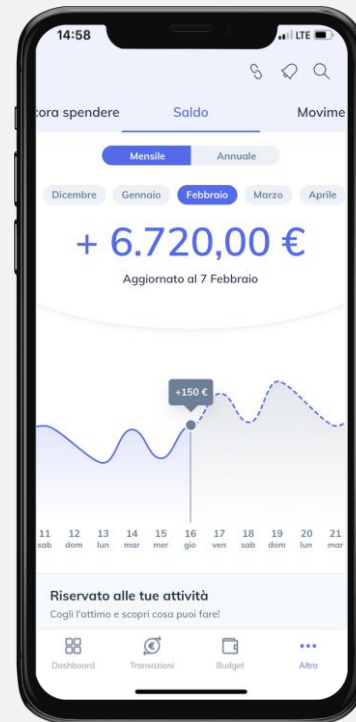


## Esigenze clientela retail

- **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?

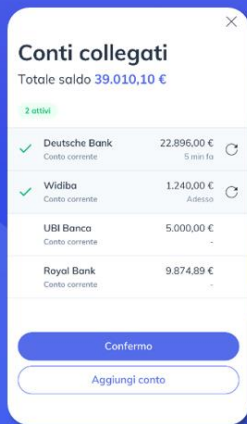
Attraverso uno strumento **dinamico** e **reattivo** rispetto agli eventi e ai cambiamenti del cliente in grado di fornire **input personalizzati**



# Tutto il potenziale FM in un'unica app

## I TUOI CONTI AGGREGATI

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



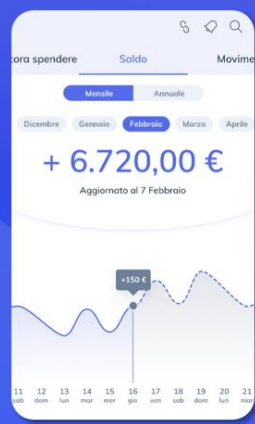
## SCEGLI QUANTO RISPARMIARE

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



## TUTTO SOTTO CONTROLLO

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



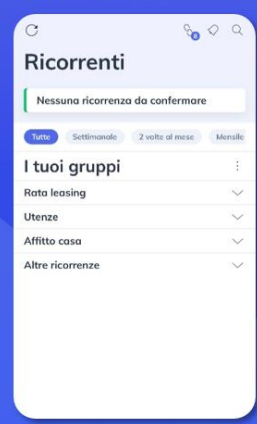
## DOVE SPENDI DI PIÙ?

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**

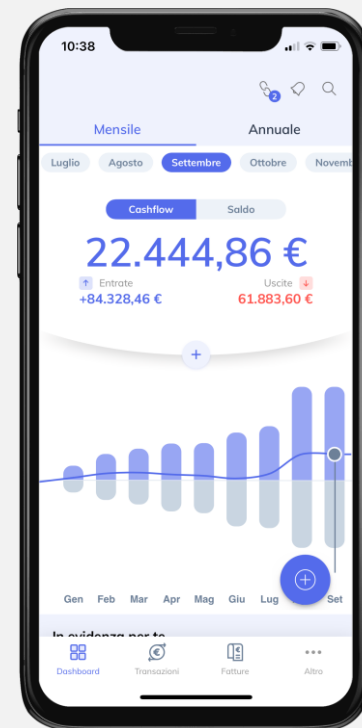
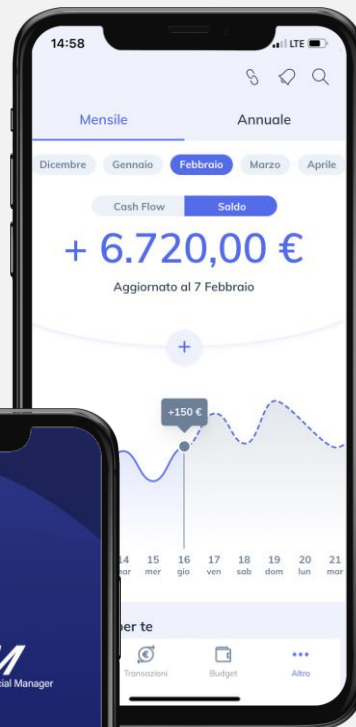


# Business Financial Manager



## Esigenze clientela SME

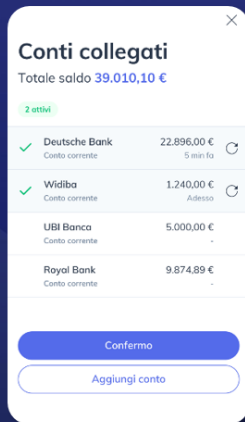
- **Monitorare** l'andamento del **cash flow** avendo una vista previsionale
- **Ottimizzare** la gestione finanziaria e le fonti di finanziamento esterne a breve e medio/lungo termine
- **Controllare** andamento di incassi e pagamenti con un **touchpoint** unico per **dati di conto** e **fatturazione**



# 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.



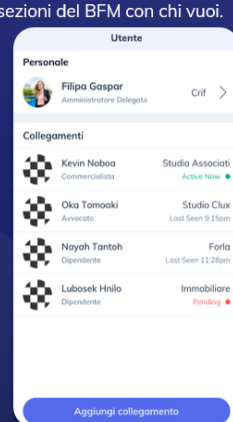
## NON SOLO CONTI CORRENTI

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



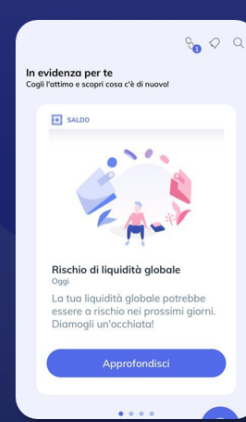
## CONDIVIDI E SEMPLIFICA

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

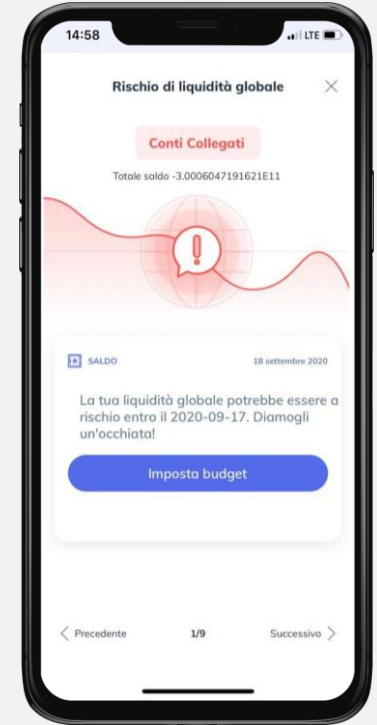
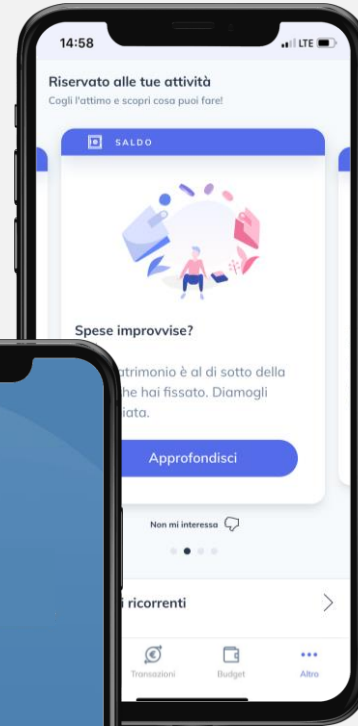
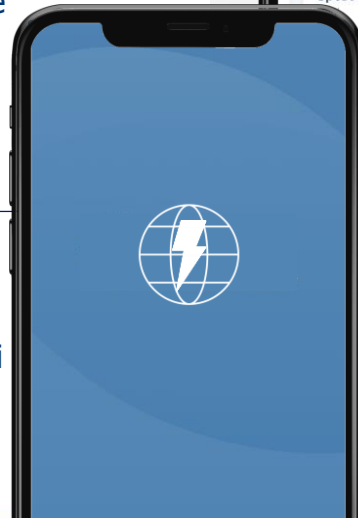


## L' Insight platform abilita:

- 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



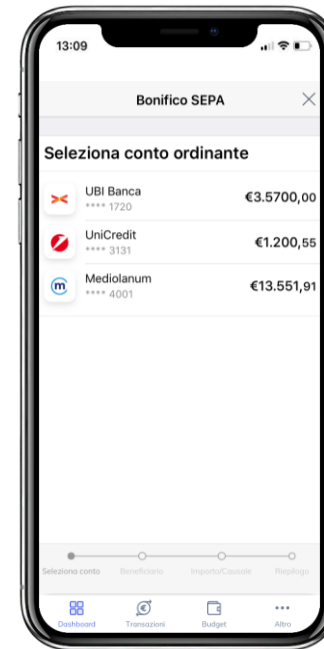
Notifica



Ingaggio



Soluzioni proposte



Azione



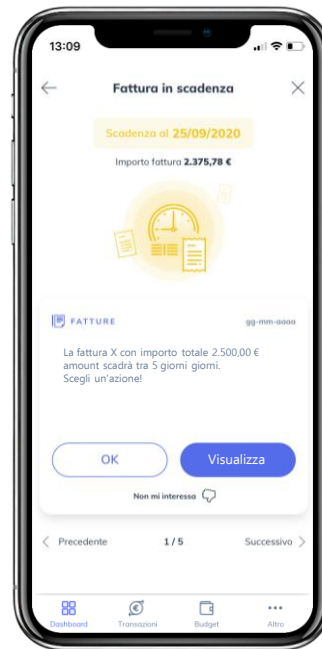
# Insight platform BFM use case – Fattura in scadenza



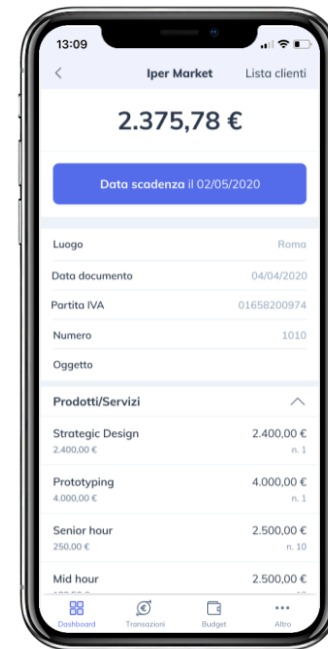
Notifica



Ingaggio



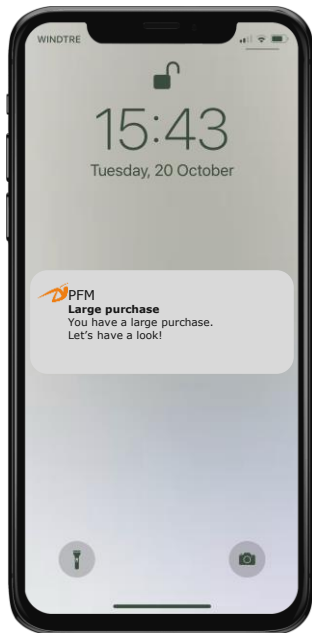
Soluzioni proposte



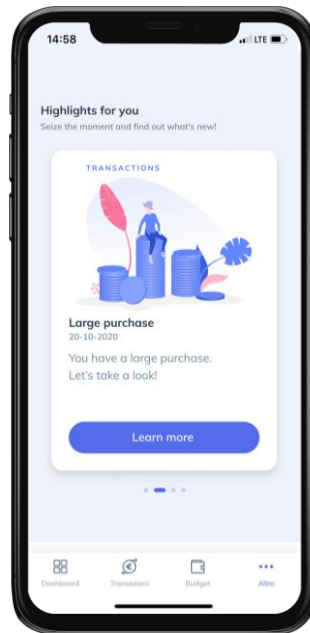
Azione



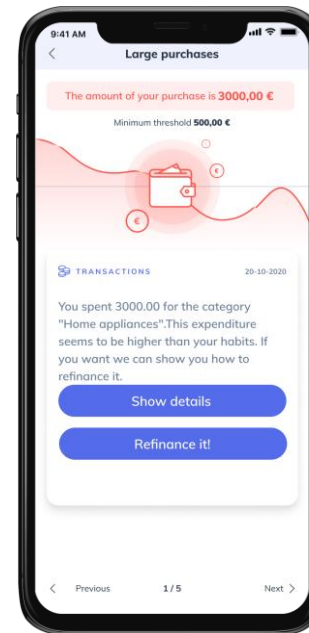
# Individuazione e proposta di rifinanziamento per spese rilevanti



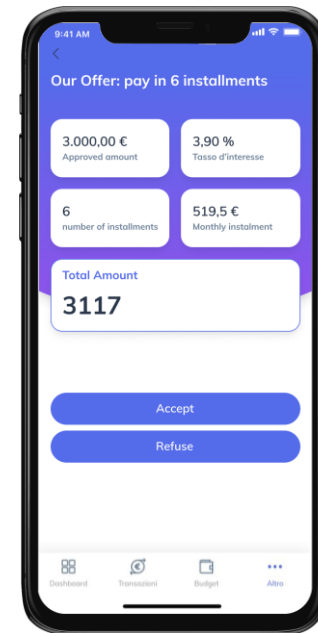
Notifica



Ingaggio



Soluzioni proposte



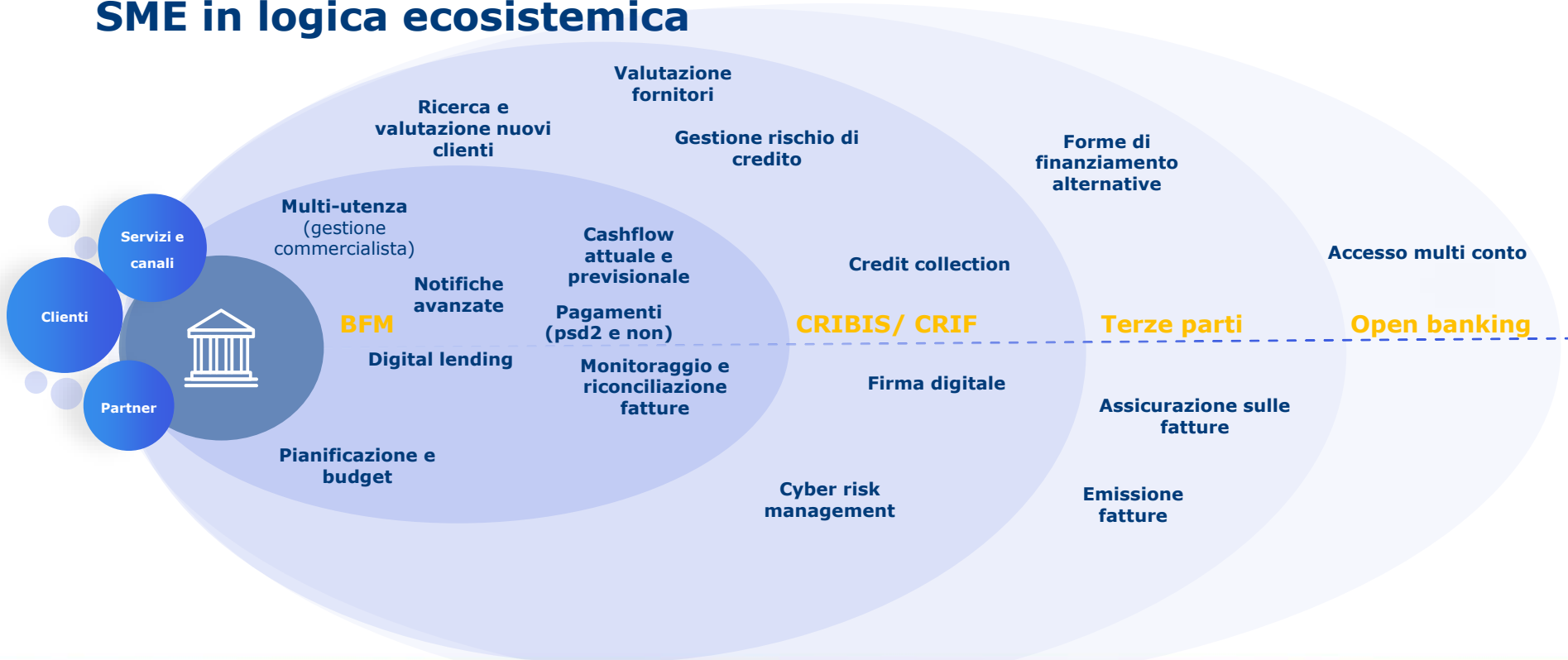
Azione



# 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*