

Telematica vuol dire libertà

Secondo Luciana Delle Donne, responsabile della divisione Banca 121 della Banca del Salento, il virtual banking è la via migliore per offrire al cliente piena libertà di accesso ai servizi finanziari

Non occorre essere dotati di particolari capacità intuitive per comprendere il principale obiettivo di Banca 121, il servizio integrato di banca telematica offerto dalla Banca del Salento. La scelta di un testimonial come Abramo Lincoln per la propria campagna pubblicitaria e di uno slogan come "Libertà di banca" lo sintetizza infatti con chiarezza. "Banca 121, conferma Luciana Delle Donne, responsabile divisione Banca 121 della Banca del Salento, punta a offrire al cliente piena libertà di accesso ai servizi finanziari attraverso varie modalità articolate sui diversi canali telematici (tv, Gsm, telefono, Internet). Si tratta di un modello con qualità fortemente distintive nello scenario nazionale, grazie all'articolazione dei servizi e alla sua continua implementazione". In effetti, la gamma dei servizi offerti da Banca 121 prevede, fra l'altro, l'operatività sui mercati finanziari esteri fino alle 22,30, notizie finanziarie e messaggi personalizzati in tempo reale sul display dei Gsm, tra cui l'eseguito titoli; asset allocation e check-up previdenziale personalizzati; quotazioni on line di titoli, indici, valute e grafici via fax. Ai clienti di Banca 121 sono riservati ulteriori vantaggi, fra cui tariffe differenziate sulle operazioni in titoli a seconda dei canali prescelti (Ivr oppure con

operatore), servizi aggiuntivi relativi a viaggi e proposte assicurative.

Il modello di Banca 121

Prosegue Delle Donne: "Banca 121 completa e potenzia la multicanalità integrata della Banca del Salento, articolata in filiali, promotori e negozi finanziari in franchising. Una multicanalità che si inquadra nell'ambito dell'espansione della banca su tutto il territorio nazionale, sulla base di una strategia di sviluppo del fatturato a costi variabili imperniata sulla formula 'sistema promozione finanziaria franchising'".

La realizzazione di Banca 121, comunque, va oltre il discorso della strategia multicanale. Rientra anche in un'ottica di revisione dei processi bancari e del rapporto con la clientela. "In effetti, spiega Delle Donne, puntiamo a sviluppare una logica distributiva basata sull'utilizzo di canali complementari alle nuove tecnologie. E' il modello di banking 'Tripla A' (Anywhere, Anytime, Anyhow), che mira alla creazione di valore per il cliente attraverso la focalizzazione su due aspetti principali: l'architettura innovativa del sistema, basata sull'integrazione tra telefono e computer, che offre la possibilità di accedere ai servizi bancari in tempo reale e da qualunque luogo, 24 ore su 24, nonché la riduzione dei costi

mediante l'utilizzo di canali remoti.

In sostanza, tutto ciò consente una nuova dimensione della qualità del servizio, orientato alla cura della relazione, all'affidabilità e alla rapidità nella gestione del contatto, con un approccio di marketing orientato alla personalizzazione". Altro punto importante è rappresentato dalla gestione delle informazioni sul cliente. "Ciascun operatore di Banca 121, osserva Delle Donne, dispone di informazioni chiave relative alle esigenze effettive e/o potenziali della clientela (profilo di rischio, posizione socio-economica, comportamenti finanziari, frequenza dei contatti, tipologie di richieste). Ciò non può che rafforzare la partnership relazionale, consentendo di sollecitare i bisogni latenti della clientela. La chiave, ancora una volta, sta nella qualità dell'infrastruttura tecnologica, che permette l'automazione dell'operatività di routine a vantaggio del rapporto one-to-one, dedicando più tempo a servizi a maggiore valore aggiunto come la consulenza finanziaria. Un esempio di questa infrastruttura è il nostro call center, che nell'ambito dell'integrazione dei canali è l'interfaccia della rete di promotori per l'attività informativa e dispositiva e per la consulenza finanziaria".



Luciana Delle Donne, responsabile della divisione Banca 121 della Banca del Salento