

“Conoscere il cliente”: dai dati al contatto - **SPECIALE**

Banca del Fucino: i dati open banking per la consulenza in agenzia

Un cliente su quattro la ha usata fin da subito: ha scaricato la app di PFM di Banca del Fucino e aggregato i conti correnti in un'unica vista. Una soluzione rilasciata da pochi mesi dalla banca, ma dalle grandi potenzialità grazie all'AI e alla possibilità di sfruttare i dati transazionali open banking, e che al momento ha conquistato una fetta di clientela

già avveza ai canali digitali e multi-bancarizzata. «La app si inserisce in un percorso di educazione digitale della clientela, per guidare il cliente verso l'uso di un modello di servizio avanzato, che sfrutta elementi innovativi di intelligenza artificiale, incorporando anche le più recenti teorie comportamentali – racconta Paolo Marrocco, Responsabile Unità Organizzativa Sviluppo Canali Digitali di Banca del Fucino. Grazie agli insight predittivi predefiniti, riusciamo a rendere più informato il cliente sullo stato di salute del suo portafoglio».

Le funzionalità per il cliente

Naturalmente la app consente di fissare obiettivi di spesa o di risparmio e manda notifiche puntuali su uscite o entrate nel caso qualcosa non sia in linea. E oltre al riepilogo finanziario, anche spese improvvise, scoperti di conto e acquisti sopra la soglia vengono notificati, con uno sguardo su tutti i conti correnti.

La relazione, di qualità, in filiale

Ma questo non va a scapito della relazione diretta con il cliente perché, in linea con la strategia DRIVE TO DIGITAL, l'evoluzione dei servizi online va ad arricchire la consulenza erogata sui canali fisici: le agenzie e le filiali sul territorio. «La tecnologia – sottolinea Marrocco – ci permette di

liberare la rete da mansioni più ripetitive e meno qualitative, per dedicarsi a servizi di consulenza avanzata alle famiglie e alle imprese del territorio attraverso gli sportelli bancari».

Le nuove opportunità dai dati transazionali

Soprattutto, Banca del Fucino guarda già alle opportunità future per estrarre valore dalle informazioni aggregate. I dati transazionali possono essere infatti utilizzati per suggerire al personale bancario proposte al cliente, da sottoscrivere in remoto tramite i canali digitali oppure in agenzia, per migliorare il portafoglio. Oppure, ancora, intervenire per suggerire soluzioni in caso di difficoltà temporanee del cliente.

Sguardo sui pagamenti

«In linea con l'evoluzione normativa sui pagamenti digitali prevediamo di rafforzare il nostro ruolo di custode fiduciario dei dati finanziari. Questo ci permetterà di consolidare nei prossimi anni la relazione con il cliente, fidelizzandolo grazie a soluzioni di qualità, che gli semplificano la gestione del denaro e la programmazione delle spese. Infine – conclude Marrocco – siamo al lavoro anche per integrare nuove funzionalità dispositive, come i pagamenti account2account. È un mondo di opportunità, quello che si sta aprendo».

G.C.

@ Paolo Marrocco,
Responsabile Unità Organizzativa
Sviluppo Canali Digitali di Banca del Fucino