



## COMUNICATO STAMPA

Contatti:

*Lucio Dionisi – Alberto Bechis*

Media Relations Credem

02 77426202 - 0522 582075

rel@credem.it - [www.credem.it](http://www.credem.it)

6 luglio 2021

# OMNISCANALE, DIGITALE E SOSTENIBILE: ECCO IL RETAIL BANKING DEL FUTURO SECONDO CREDEM. ENTRO IL 2022 OLTRE IL 50% DI FILIALI “INTELLIGENTI”

- *Avviato **progetto strategico di evoluzione del modello di banca che supporterà lo sviluppo della Rete Commerciale dell'istituto guidata da Massimo Arduini;***
- *il modello punta sulla costituzione di **nuovi ruoli commerciali, di un nuovo livello di assistenza e consulenza alla clientela ed a nuovi format di filiale;***
- *il **50% delle filiali avrà casse evolute completamente automatizzate, ATM di nuova generazione ed oltre il 90% di tutte le operazioni saranno eseguibili in totale autonomia dal cliente.***

**Omnicanalità, digitalizzazione e sostenibilità.** Sono questi i tre pilastri su cui dovrà essere costruita l'evoluzione della rete commerciale di Credem coordinata da **Massimo Arduini**. Più in dettaglio il nuovo modello di servizio punterà ad aumentare il numero dei consulenti specializzati sui diversi bisogni dei clienti, ad avere in ogni singola filiale un polo completo di tutti i servizi dedicati al cliente retail, con lo scopo di rendere l'accesso ai servizi bancari aderente alle diverse esigenze sia per tipo di canale utilizzato sia per tipologia di necessità.

*“Come portare nel futuro la storia di successo del nostro istituto”, ha dichiarato **Massimo Arduini**, responsabile commerciale di Credem banca “è la linea guida che stiamo seguendo nella realizzazione di questo progetto. Il digitale è già una modalità di connessione tra la banca e il cliente sempre più centrale ma non sostituisce il valore ed il ruolo delle persone e della loro grande capacità di fare consulenza (da sempre il nostro punto distintivo).*



## COMUNICATO STAMPA

*Dobbiamo così continuare ad essere un punto di riferimento per i nostri clienti operando attraverso diversi canali integrati tra loro, mantenendo una forte attenzione all'impatto dei nostri progetti anche in termini di sostenibilità”.*

Più in dettaglio il programma progettuale che sarà completato entro fine 2022 prevede:

- **l'evoluzione della filiale** con forti investimenti sugli strumenti di **automazione**, come sportelli automatici evoluti, chiamati “casse per te”, postazioni self che consentono di fare in totale autonomia le più diffuse operazioni di cassa, ma anche la sperimentazione delle filiali “cashless” (completamente automatizzate) L'obiettivo è arrivare entro nel primo semestre del 2022 al 50% di filiali con servizi automatizzati;
- lo sviluppo di un **modello di servizio omnicanale** più accessibile e smart che dia la possibilità ai clienti di scegliere come relazionarsi con l'istituto in base alle proprie esigenze. Il 90% delle operazioni sarà eseguibile in totale autonomia dal cliente. Saranno sempre centrali gli investimenti sulle persone con in parallelo una forte spinta sull'evoluzione dei servizi digitali. Saranno erogati nell'anno 22 mila giorni di formazione per la rete commerciale;
- **l'evoluzione della figura professionale di consulenza alla clientela** (i Wellbanker) sempre più specializzati e formati sulle esigenze dei propri clienti. I professionisti saranno poi affiancati “a chiamata” da una capillare rete di specialisti su tutto il territorio per i bisogni più evoluti e complessi;
- l'attivazione di un **polo di gestori in remoto** che si occupano dei bisogni più semplici dei clienti;
- la decisa accelerazione della **consulenza a distanza** con la possibilità di pianificare e contattare i consulenti attraverso strumenti di videoconferenza; ad oggi siamo già ad un 20% di consulenza a distanza con un forte obiettivo di crescita;
- la **digitalizzazione** e la **semplificazione dei processi di acquisto** per consentire ai clienti privati e aziende di acquistare a distanza una sempre più ampia gamma di prodotti e servizi con il risparmio di 200 mila fogli di carta ogni anno

Ad oggi la business line retail di Credem è costituita da 406 filiali specializzata nella consulenza alla clientela privata e ai piccoli operatori economici. Nei primi tre mesi del 2021 l'area ha raggiunto risultati di rilievo con 27,6 miliardi di euro di raccolta, in crescita dell'8,7% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, 10,5 miliardi di euro di prestiti, +11,5% rispetto a fine marzo 2020 e la consulenza in prodotti assicurativi si è attestata a 13,6 milioni in progresso del 9,6% rispetto all'anno precedente. A tali risultati si aggiunge l'importante crescita della rete degli oltre 500 consulenti finanziari che lavorano in stretta sinergia con le filiali, che ha raggiunto 7,3 miliardi di euro di raccolta, +24,9% rispetto a fine marzo 2020 e 723 milioni di euro di prestiti, in crescita del 22,8% a/a rispetto allo stesso periodo del 2020.