



CartaSi

L'impatto della multimedialità per il settore bancario e finanziario

Giorgio Avanzi, *Dep. General Manager CartaSi*

Market leader nel mercato italiano delle carte di credito e dei sistemi di pagamento, e fra i primi 10 operatori internazionali:

- ✓ **34%** delle carte di credito nazionali
- ✓ **oltre 60%** dello speso

CartaSi è un operatore istituzionale ad azionariato bancario diffuso che ha per oggetto l'emissione e la gestione di carte di pagamento per i mercati:

- ✓ **consumer:** titolari
- ✓ **business:** merchant, grandi aziende, PA

Volumi CartaSi

Banche aderenti	880
Carte di credito	7,5 milioni
Esercenti convenzionati	550.000
Speso/anno con CartaSi	21,7 miliardi €
Transazioni/anno	275 milioni

Nuovi canali & nuovi servizi

Cresce la
complessità di gestione

	Punti vendita fisici	✓ Centri commerciali
	Pos Wireless	✓ Taxi, BUS ✓ Ristoranti, Stazioni di servizio
	Unattended Terminal	✓ Vending machine ✓ Parking ✓ Contactless per autostrade
	Web	✓ Transazioni B2B (market place...) ✓ P2P money transfer
	Mobile	✓ Micro pagamenti ✓ Value Added Services (offerta 3G) ✓ P2P ✓ M-banking
	Tv	✓ Tv-banking ✓ T-payments ✓ Business Tv

La logica di gestione “multichannel” in CartaSi

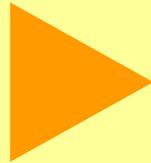
La politica di gestione della multicanalità in CartaSi si basa su 2 linee guida strategiche:

**Gestione
Integrata
Cliente**



- ✓ **razionalizzare** e unificare i **processi**
- ✓ risolvere le criticità del **primo contatto**
- ✓ elevare i livelli di **eccellenza**
- ✓ consolidare la **leadership di costo**

Innovazione



- ✓ **Costruire nuovi servizi per nuovi canali**

La logica di gestione "multichannel" in CartaSi

Convergenza nuovi e vecchi canali per gestire il cliente

Nuovi
Canali

PC



MOBILE



I-TV



Unattended Terminal



Canali
tradizionali

Mailing



Contact Center-Ivr



ATM



POS



Banche aderenti e azioniste



Titolari

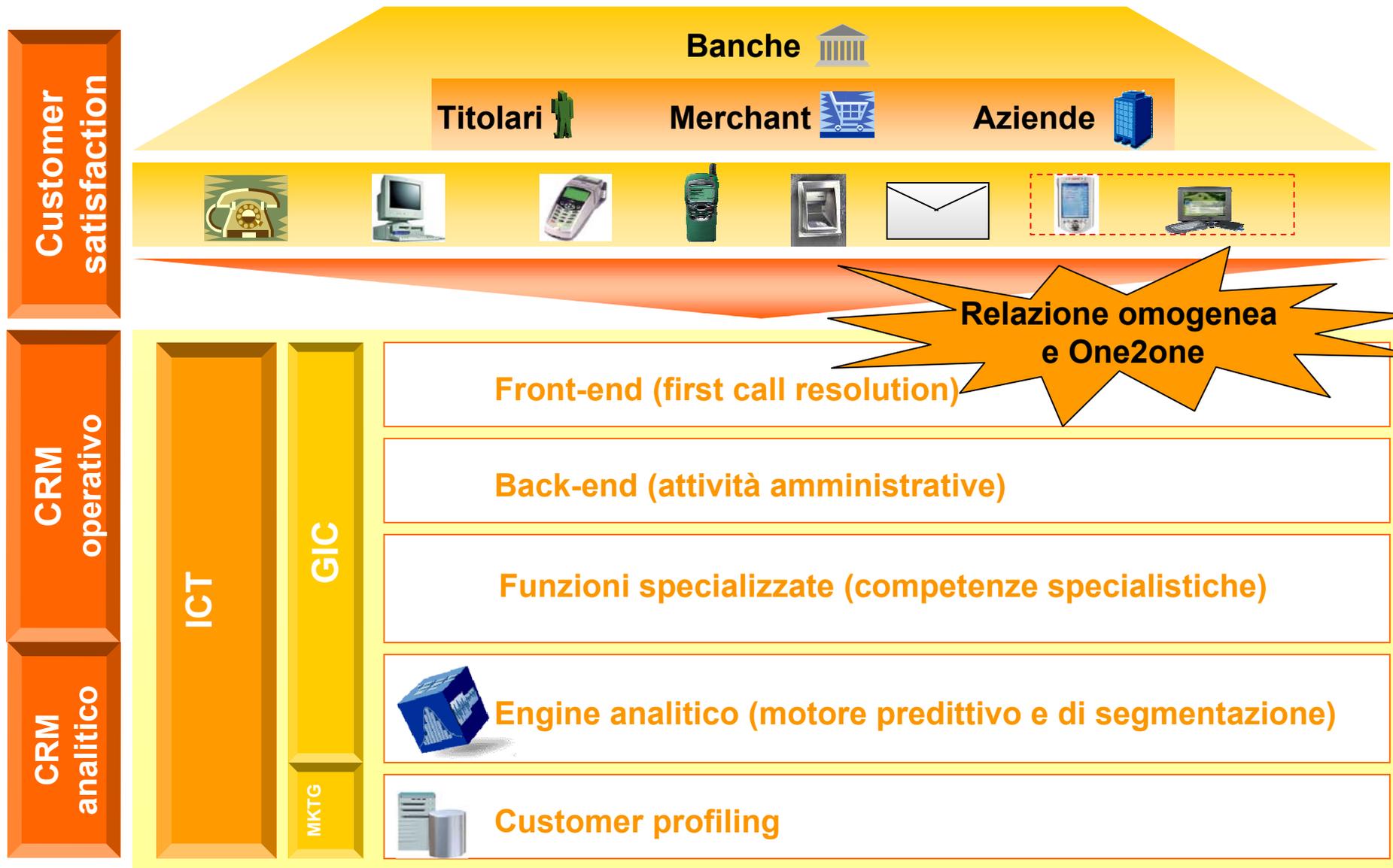


Merchant



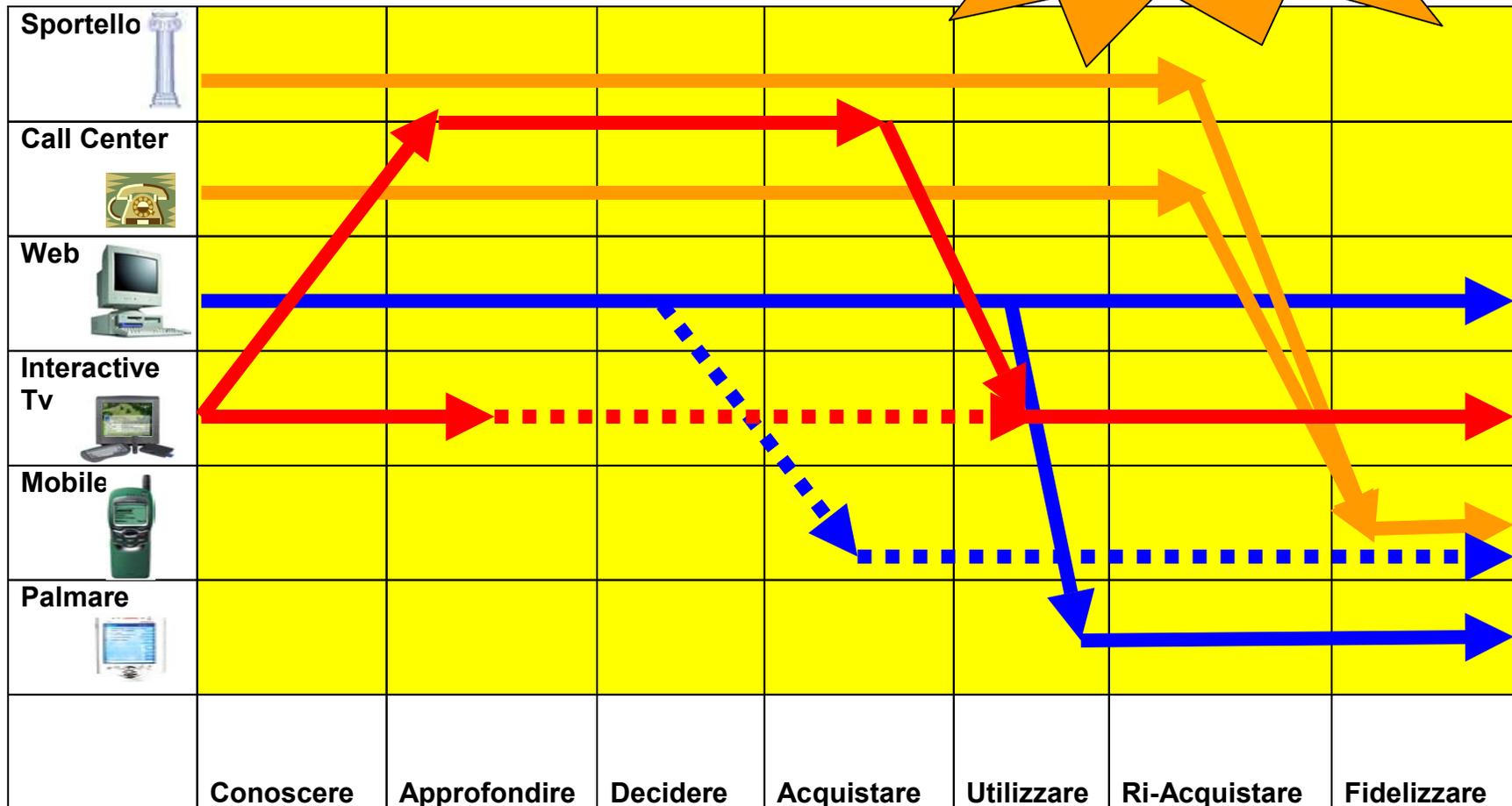
Aziende

La gestione integrata del cliente



La gestione integrata del cliente

CRM si adatta al profilo del cliente



Innovazione: nuovi servizi per nuovi canali

CartaSi & Web



Portale Istituzionale

- ✓ 1 Portale Istituzionale
- ✓ 5 Portali verticali
- ✓ Evoluzione **Bankpass**
- ✓ **VbV / Secure Code**
- ✓ Automazione **MO/TO**
- ✓ **Visa Direct / Money Send**
- ✓ **Internet Banking** (home banking integrato con servizi di monitoraggio carta)



Titolari



Aziende



Esercenti



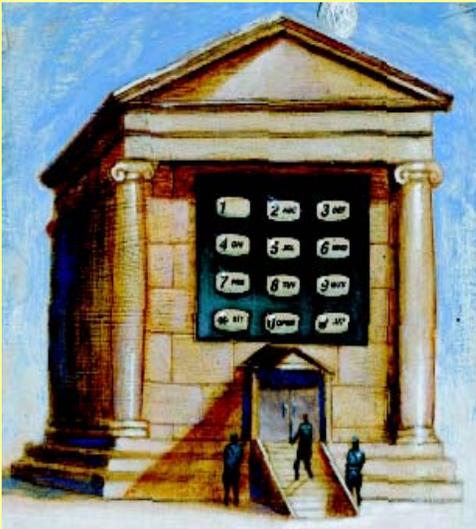
Banche



Innovazione: nuovi servizi per nuovi canali

CartaSi & Mobile

EverywherE è l'innovativo servizio offerto ai Titolari CartaSi per richiedere informazioni e servizi sulla carta di credito attraverso il canale Mobile.



Servizi disponibili

- ✓ Disponibilità
- ✓ Movimenti
- ✓ Estratto conto
- ✓ Punteggio ioSi
- ✓ Numeri Utili
- ✓ Comandi



Prossime evoluzioni

- ✓ Alerting
- ✓ SMS Campaign
- ✓ SMS Premium
- ✓ Pers. Banche
- ✓ Servizi dispositivi
- ✓ B2B Payments

Innovazione: nuovi servizi per nuovi canali

CartaSi & TV



Interactive Tv (B2c)

✓ **T-payments:** strumenti e servizi di pagamento per le transazioni su Tv digitale e Interattiva

✓ **T-Banking:** servizi di home-banking attraverso Tv Interattiva per gestire conti e monitorare le spese

Business Tv (B2b)



✓ **T-learning:** soluzioni audio/video interattivi per efficientare la formazione e la comunicazione con le banche azioniste e aderenti

La multimedialità per il settore bancario e finanziario

Grandi numeri
Grande complessità gestionale

La moltiplicazione dei canali

- ✓ è una **opportunità** per diffondere **nuovi servizi** per i diversi profili di clienti e per creare valore
- ✓ è una opportunità per **creare valore alle banche** partner
- ✓ non deve alterare il principale obiettivo nei sistemi di gestione della clientela: la **customer satisfaction** come prima leva di **fidelizzazione**