

PRADER.BANK

Josef Prader



Tecnologia e nuove modalità di relazione con la clientela

Il tema

PRADER BANK: Why?

La relazione personale con la clientela

L'onda di Fin-Techs, Direct Banks et al

Uno sguardo al Futuro

Riassumendo

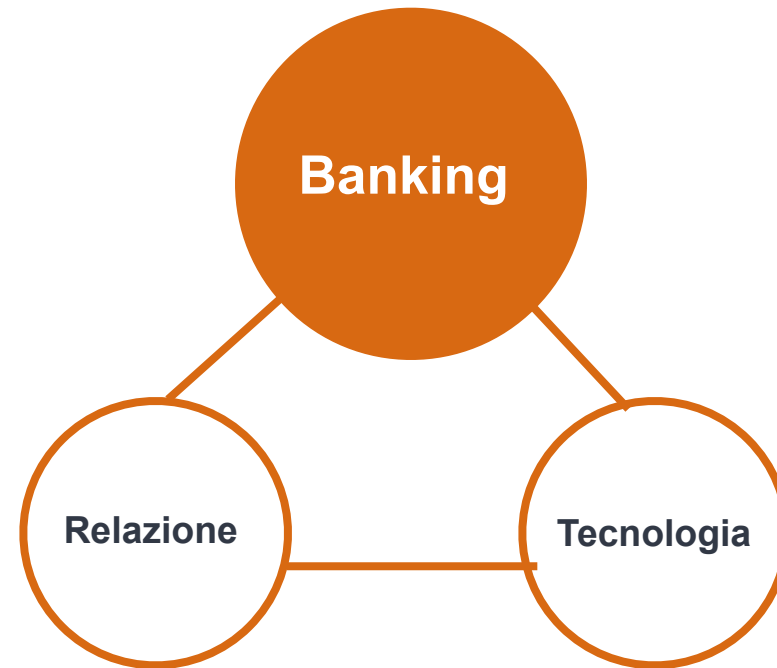
PRADER.BANK



In questo secolo, lo sviluppo tecnologico cambierà drasticamente la nostra società. Questi cambiamenti sono già in corso e interessano anche il settore bancario. Nonostante i rapidi sviluppi, la rivoluzione nella tecnologia dell'informazione è appena cominciata. Non sappiamo ancora quali saranno gli effetti.

In questo contesto PRADER BANK ritiene utile avvalersi di un approccio dedicato, che mette il rapporto personale con il cliente al centro della relazione commerciale con la banca.

PRADER.BANK



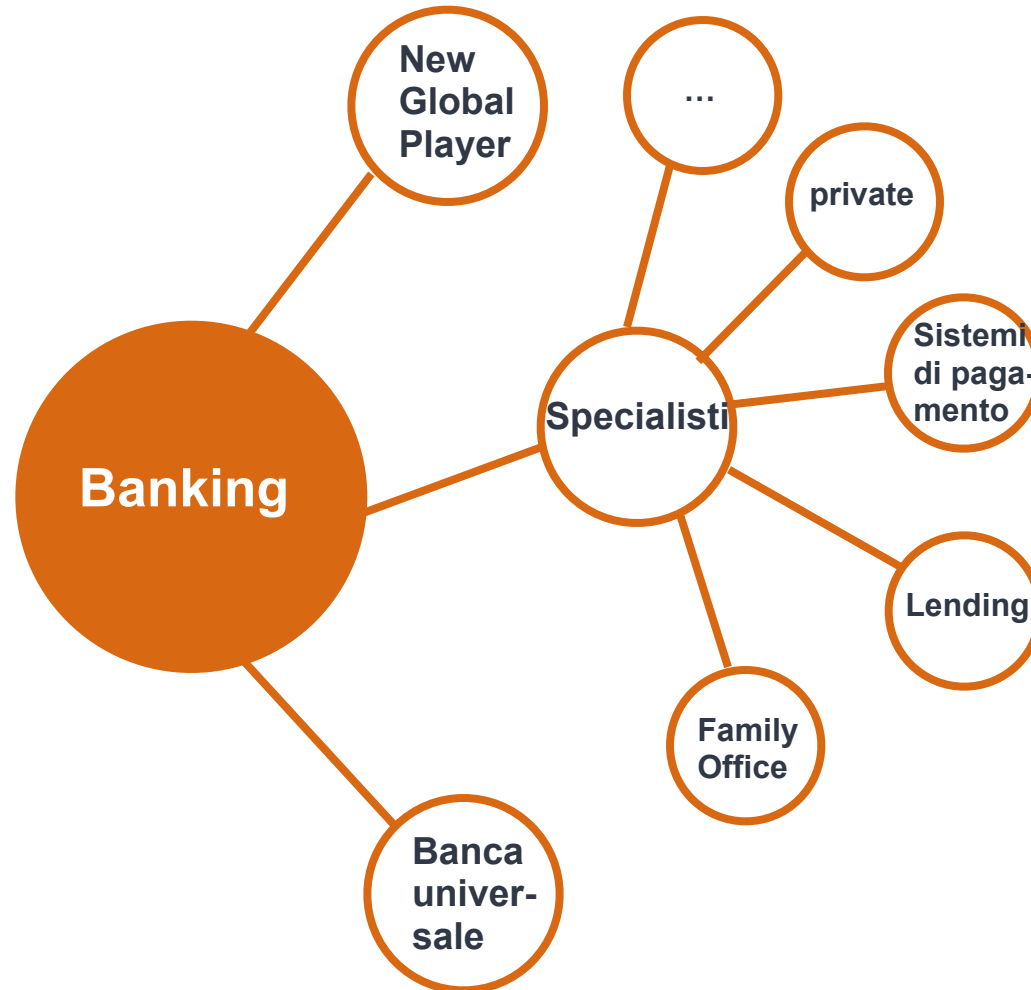
Relazione

Una vera relazione personale nasce dagli incontri tra persone. L'incontro porta sempre a qualcosa di nuovo. È un accrescimento.

Tecnologia

La tecnologia ci dà la possibilità di accedere a determinate prestazioni.
Crea strumenti.

Il mondo attuale del Banking



PRADER.BANK

Il tema

PRADER BANK: Why?

La relazione personale con la clientela

L'onda di Fin-Techs, Direct Banks et al

Uno sguardo al Futuro

Riassumendo

PRADER.BANK

PRADER BANK: Perché?

Ho fondato la banca, perché ho compreso come dei miei cari amici, che erano imprenditori di successo, capaci di gestire bene le loro imprese: purtroppo hanno gestito il loro patrimonio privato affidandosi a investimenti non strutturati e amministrati in modo poco professionale.

Per di più erano insoddisfatti della relazione umana con le loro banche.

Non avevano una persona di contatto competente per le tematiche concernenti il loro patrimonio.

Questo mi ha spinto a rendere il rapporto con il cliente (oltre alla gestione del rischio) il core business della mia banca.

A tal fine è nato il processo di consulenza indipendente certificato ISO 9001 (proFA).

Il risultato è stato il Family Office PRADER BANK.

PRADER.BANK



Cosa muove queste personalità?

Sono alla ricerca di una soluzione che rispetti i loro valori, hanno bisogno di un partner capace di comprenderli, con il quale possano discutere delle loro tematiche e progetti. Il patrimonio non dovrebbe essere un peso, ma creare ulteriore benessere.

Tali personalità non vogliono essere ostacolate da dispositivi e strumenti tecnici, al contrario, se le innovazioni fanno risparmiare tempo e semplificano i processi, sono agevolazioni che richiedono.

PRADER.BANK

Il tema

PRADER BANK: Why?

La relazione personale con la clientela

L'onda di Fin-Techs, Direct Banks et al

Uno sguardo al Futuro

Riassumendo

Cosa significa avere una relazione personale?

La relazione nasce quando le persone si incontrano.

L'incontro tra persone implica la ricerca e la conoscenza intenzionale di un'altra persona attraverso il dialogo.

L'unione crea, così, un campo di comunicazione e tocca quindi la personalità.



PRADER . BANK

indipendente . personale . riservata . snella . innovativa . correlata . sostenibile

PRADER BANK agisce secondo 7 precisi valori



La Mission



PRADER BANK è il medico di fiducia riguardo al patrimonio di:

- Imprenditori e le loro famiglie
- Liberi professionisti e le loro famiglie
- Persone private benestanti
- Imprese
- Istituzioni

PRADER BANK è il punto di riferimento per persone che cercano consigli e proposte di soluzioni per le loro imprese, o nell'ambito privato, che vanno oltre la normale attività bancaria.

PRADER BANK offre delle proposte di soluzioni mirate, che corrispondono agli alti standard internazionali e nascono da richieste personali.

PRADER.BANK

Allo „sportello“ di PRADER BANK

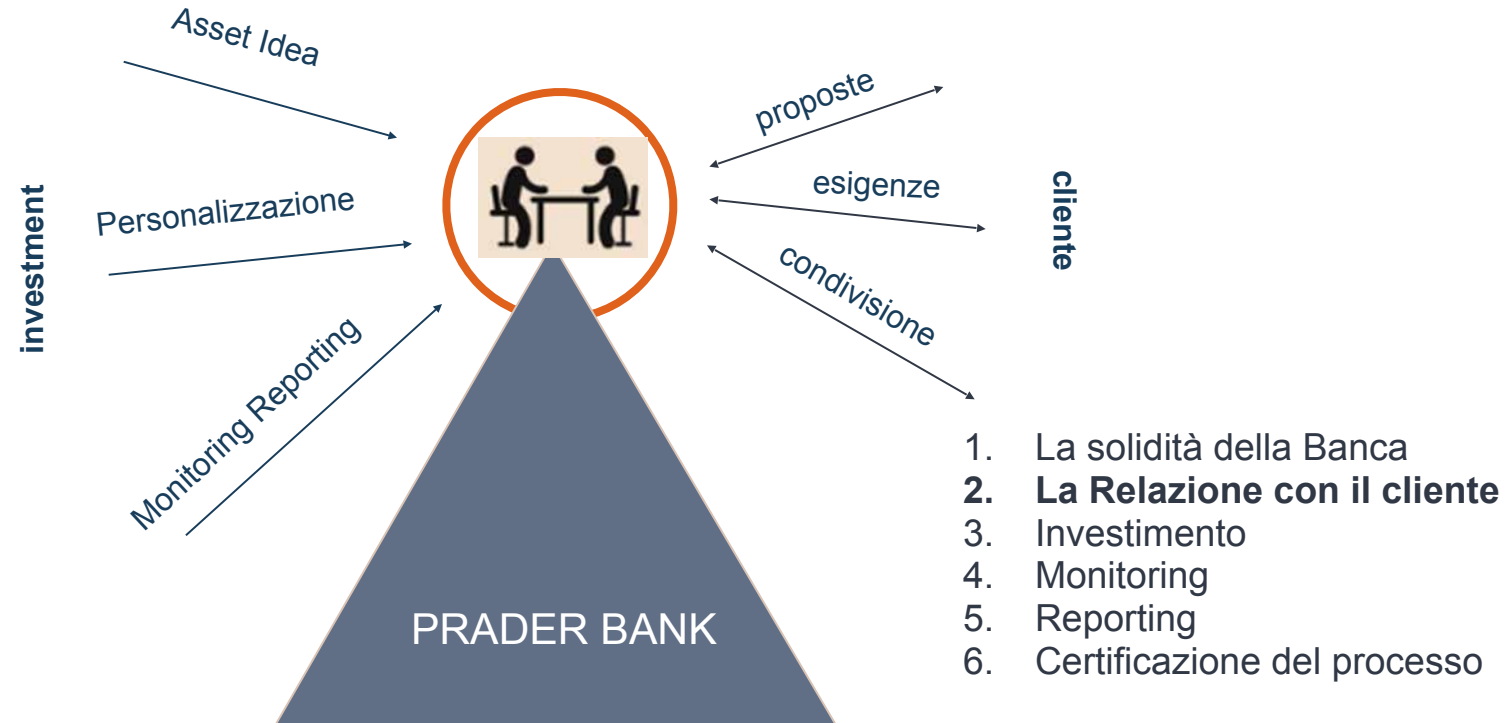


„Tutte le relazioni, in particolare quelle con i clienti, vertono sulla percezione personale dell'altro.“

Brand Manual PRADER BANK

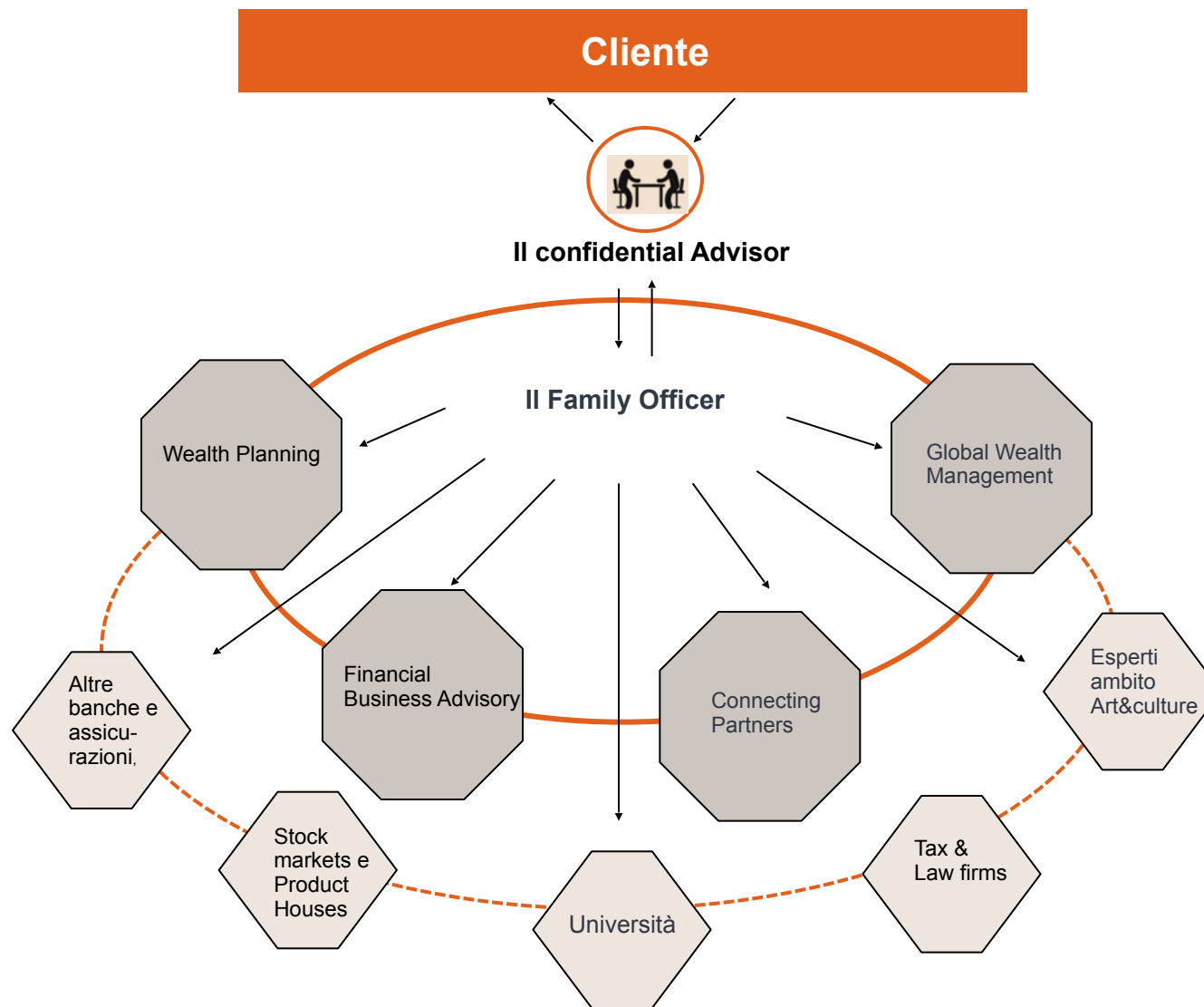
PRADER.BANK

Il processo della consulenza: proFA (professional Financial Advice)



ISO-9001 Certificazione di qualità dell'intero processo

Family Office



Financial Education



Aspetto importante della relazione con il cliente per un rapporto maturo in condizioni di parità = elemento fondamentale nel contesto di PRADER BANK, poiché la proFA si basa sui concetti di condivisione e co-responsabilità.

Costruzione e mantenimento di un rapporto a lungo termine con il cliente, impegnandosi affinché il patrimonio dello stesso non rappresenti un aggravio, tutt'al più contribuisca al suo arricchimento, consentendogli di dedicare il proprio tempo alle cose importanti nella propria vita.

PRADER.BANK

Privatissimi e Conferences vs Pubblicità



Gli esseri umani sono esseri sociali, che si accrescono tramite esperienze e provano emozioni attraverso relazioni personali.

PRADER.BANK

A photograph of a man in a dark suit and tie sitting on a brown leather armchair. He is leaning forward, engaged in a conversation with another person whose back is to the camera. They are in a modern interior space with large windows in the background, a contemporary lamp, and a patterned rug. The scene is framed by a blurred foreground element on the left.

Vicinanza al cliente secondo PRADER BANK significa professionalità, rispetto, correttezza ed una visione condivisa sui temi economico-finanziari rilevanti. Un colloquio con la persona giusta nel momento giusto può essere „live changing“

PRADER.BANK

Il tema

PRADER BANK: Why?

La relazione personale con la clientela

L'onda di Fin-Techs, Direct Banks et al

Uno sguardo al Futuro

Riassumendo

PRADER.BANK

L'onda tecnologica – il boom di Fintechs, Direct Banks et al



I Fintechs si stanno evolvendo, anche in Italia.

Sono importanti come «**drivers of innovation**».

La sfida è capire come facilitano l'attività bancaria, perché con la loro offerta risparmiano tempo, riducono le procedure, calcolano le tendenze, ecc. - senza influire sul loro rapporto personale.

Sebbene l'Italia sia un mercato mediamente meno sviluppato rispetto al resto d'Europa, Usa e Asia, **i player finanziari tradizionali si stanno accorgendo della necessità di avviare percorsi di collaborazione con le startup innovative del settore.**

PRADER.BANK

L'impact di New Gobal Player sul mondo di banche universali:

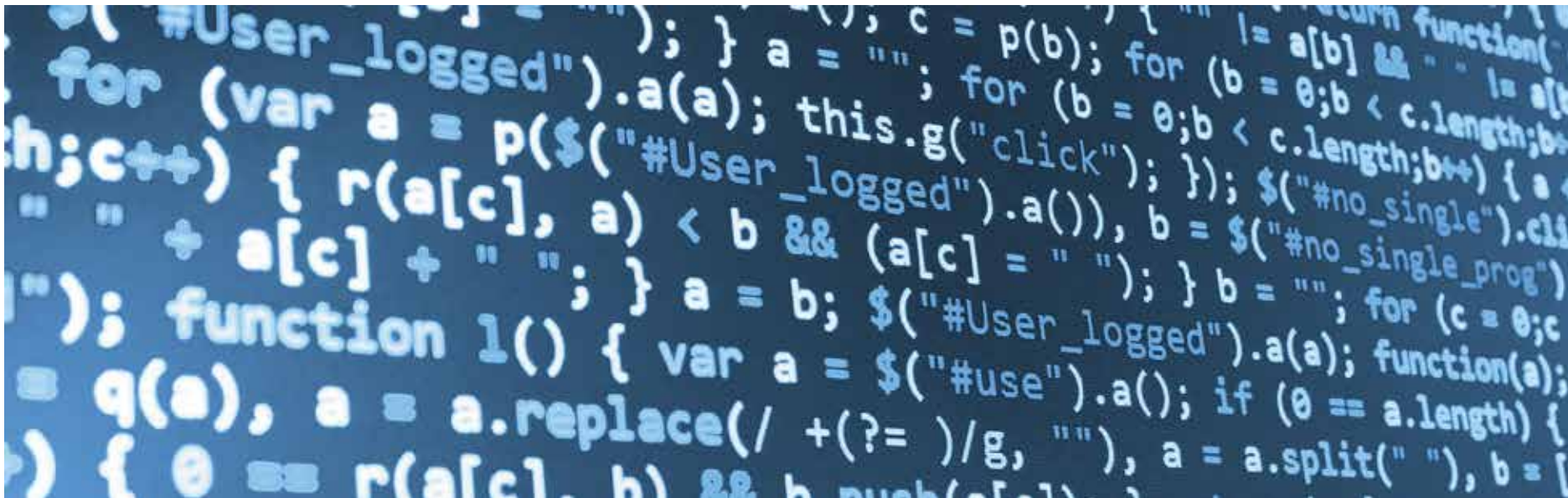
Questo grafico del 2018 mostra che, tra gli elementi chiave che i clienti delle banche apprezzano come rafforzamento della fiducia, almeno 1 New Global Player ha un rating superiore alla classica banca universale.

	qualità	risparmia tempo	semplifica	riduce ansia	buon investimento per il futuro
	Quality	Saves time	Simplifies	Reduces anxiety	Heirloom
Leader	Apple	Amazon	Apple	Paypal	Apple
2	Amazon	Google	Google	Primary bank	Primary bank
3	Primary bank	Paypal	Paypal	Apple	Google
4	Paypal	Primary bank	Amazon	Amazon	Amazon
5	Google	Apple	Primary bank	Google	Paypal

Source: Bain/Research Now Retail Banking NPS Survey, 2018

PRADER.BANK

NB: Per quanto uno strumento tecnico possa garantire supporto agli specifici aspetti della vita quotidiana, a livello di relazioni personali rimarrà sempre e soltanto uno strumento.



Gli **strumenti e gli algoritmi elaborano** una grande quantità di informazioni ad alta velocità e facilitano molti processi anche nel settore bancario, lavorando in modo molto più accurato di quanto gli esseri umani possano mai fare, ma rimangono – nonostante ciò - strumenti di supporto alle persone e non viceversa.

PRADER.BANK

Il tema

PRADER BANK: Why?

La relazione personale con la clientela

L'onda di Fin-Techs, Direct Banks et al

Uno sguardo al Futuro

Riassumendo

PRADER.BANK



Nei prossimi 10 anni, i giovani professionisti della generazione Y raggiungeranno una fase della vita in cui hanno già attraversato importanti cicli di stabilizzazione sociale.

... Lavoro

... Attività imprenditoriale

... Matrimonio

... Figli

Tutti questi aspetti riguardano anche la propria patrimonialità.

Snapshot del Futuro – Alcune tendenze che stanno emergendo:

Operazioni bancarie in background "pagamenti invisibili" con Smart Convenience (senza portafoglio)

Importanza della gestione patrimoniale e della consulenza finanziaria
La generazione Y (giovani professionisti) trascorre almeno 2 ore al mese nella gestione delle proprie finanze.



Non usa gli strumenti di pianificazione tradizionali, ma piuttosto offerte dei player di direct banking.

«La banca che viaggia con te»

«Lavoratore di giorno - imprenditore di notte»

La nuova idea di progresso è quella di avviare un'attività in proprio che salire la scala della carriera



PRADER.BANK

Sono convinto - e lo posso anche confermare tramite la mia esperienza pratica - che i young professionals, della generazione Y, **cercano conversazioni face to face con esperti, quando hanno un argomento complesso o devono affrontare decisioni importanti.**

Si aspettano che le **operazioni bancarie quotidiane funzionino rapidamente e senza problemi.**

Richiedono anche **informazioni a varie fonti e confrontano le offerte.**

Come clienti di fornitori di servizi finanziari saranno anche **sempre più informati** (come anche nell'ambito «medico»), ma quando hanno degli **argomenti più complessi cercano un contatto personale.**

Questo sarà la sfida del futuro.



PRADER.BANK

Il tema

PRADER BANK: why?

La relazione personale con la clientela

La onda di Fin-Tecs, Direct Banks et al

Uno sguardo al Futuro

Riassumendo

PRADER.BANK



Gli esseri umani sono creature sociali, che si accrescono tramite esperienze e provano emozioni attraverso relazioni personali. Quindi, le relazioni umane che nascono attraverso continui incontri tra le persone non possono essere surrogate da strumenti digitali.

Per questo motivo, PRADER BANK continuerà ad approfondire e sviluppare costantemente quei fattori che rafforzano il rapporto personale con il cliente. Oltre **all'eccellenza professionale**, la Banca si impegnerà nella **cura degli elementi emozionali** come il benessere del cliente o, nel migliore dei casi, nella **ricerca delle esperienze "che cambiano la vita"**, esperienze che nascono solo quando le persone si incontrano: al momento giusto, con l'argomento giusto.

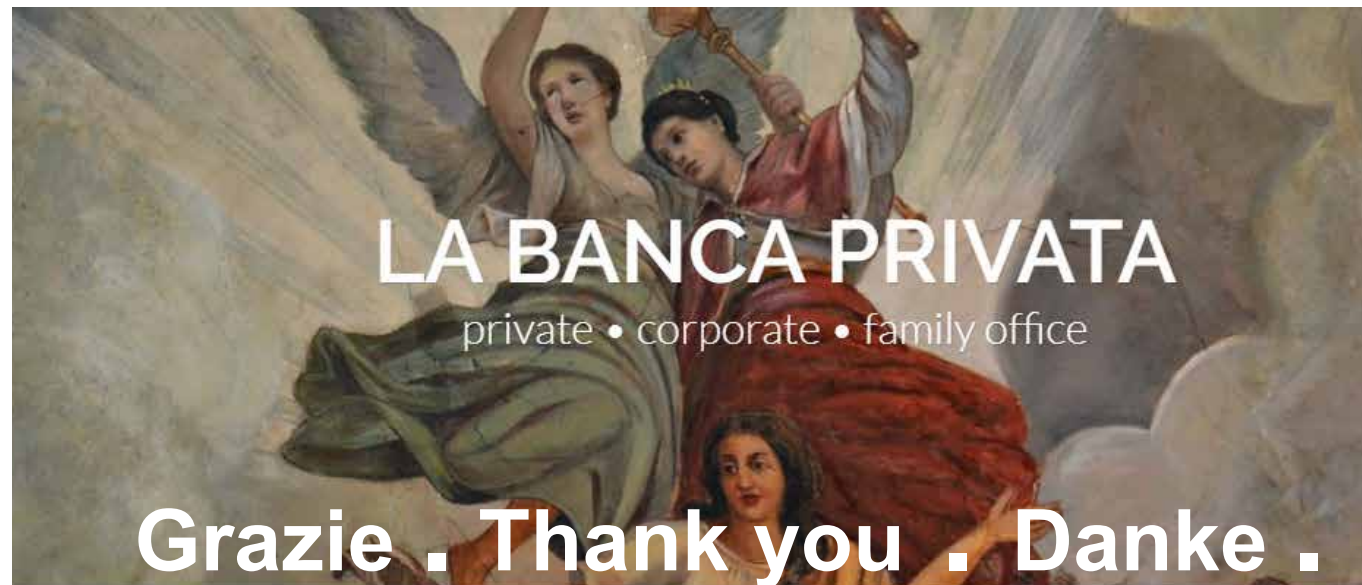
Questo vuol dire investimenti costanti nella qualità del processo di consulenza proFA, nello sviluppo di servizi di Family Office sfruttando al massimo le opportunità dell'outsourcing e, soprattutto, nella formazione dei propri collaboratori.

PRADER.BANK



Giudico quindi **la digitalizzazione come uno strumento importante di sviluppo, soprattutto in ottica di continuo miglioramento della qualità della vita delle persone**, che a sua volta rappresenta uno degli elementi di maggiore importanza per PRADER BANK.

PRADER.BANK



Client Center Bolzano
Piazza della Mostra 2, 3° piano



Client Center Trento
Via Belenzani 25, 1° piano



Client Center Verona
Corso Porta Nuova, 31