

# Innovare e crescere attraverso una strategia digitale: il caso mBank

ABI, Dimensione Cliente 2014  
Roma, 8 aprile 2014, Palazzo Altieri



High performance. Delivered.

Alberto Antonietti  
Managing Director, Accenture Strategy Italia

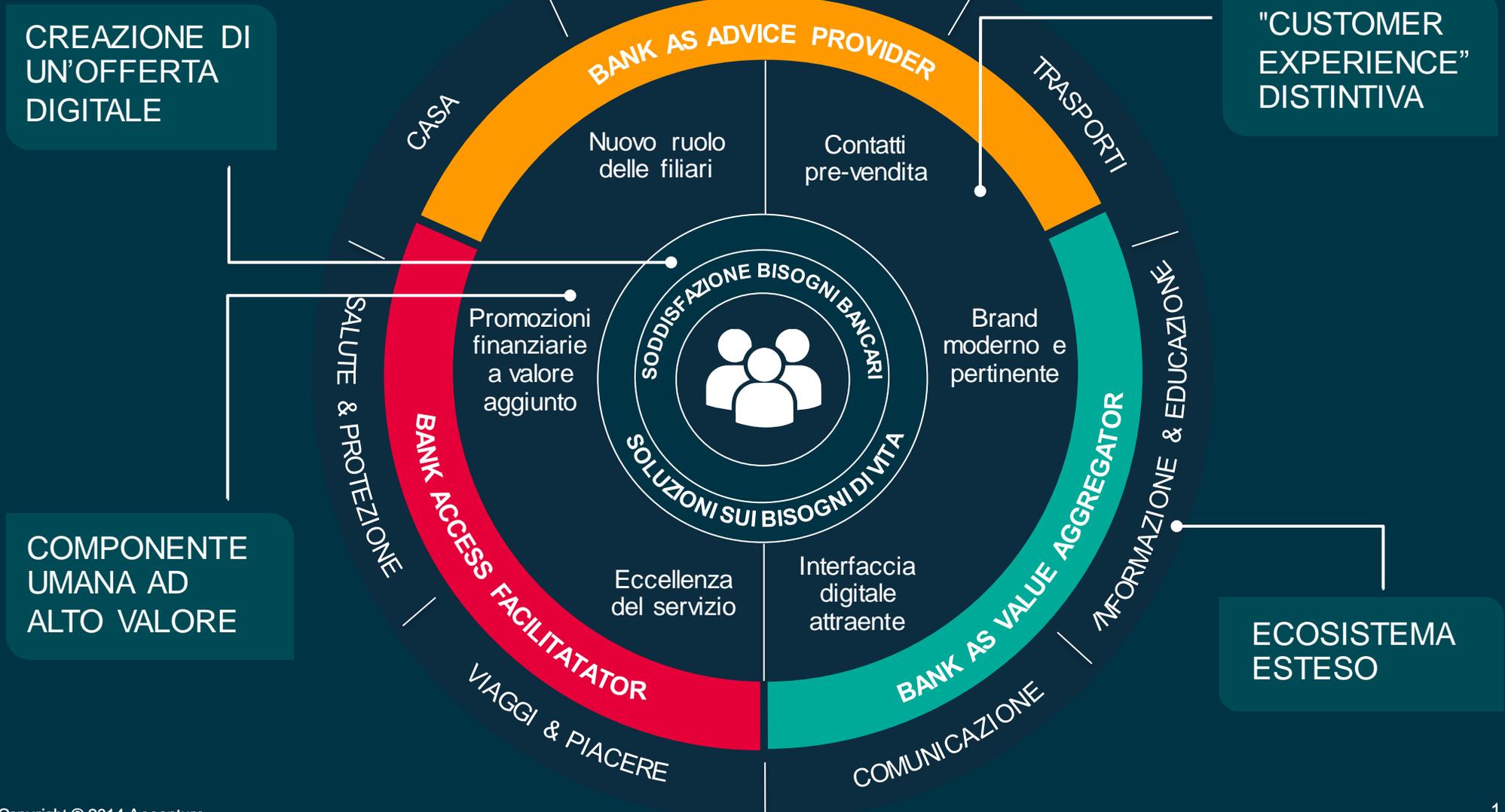


accenture

consulting | technology | outsourcing

# Nella visione Accenture, la banca retail del futuro per differenziarsi deve diventare una "Everyday Bank"

## La "Everyday Bank"



# Mbank rappresenta un caso interessante di applicazione del nuovo paradigma

mBank: I PREMI ...



Nominata in 3 categorie

Primo premio in 2 categorie:

**“The Most Disruptive Innovation”**

**“Digital and Mobile Excellence”**



mBank ha vinto il **Best of Show** award alla Conferenza Finovate a New York

... LE RAGIONI DEL SUCCESSO

Trasformazione da Online Transaction Bank a Banca Retail 100% Digitale

Fusione Online-Offline

Trasformazione Agile

# Agenda



Da BRE Bank a mBank: storia, numeri, strategia

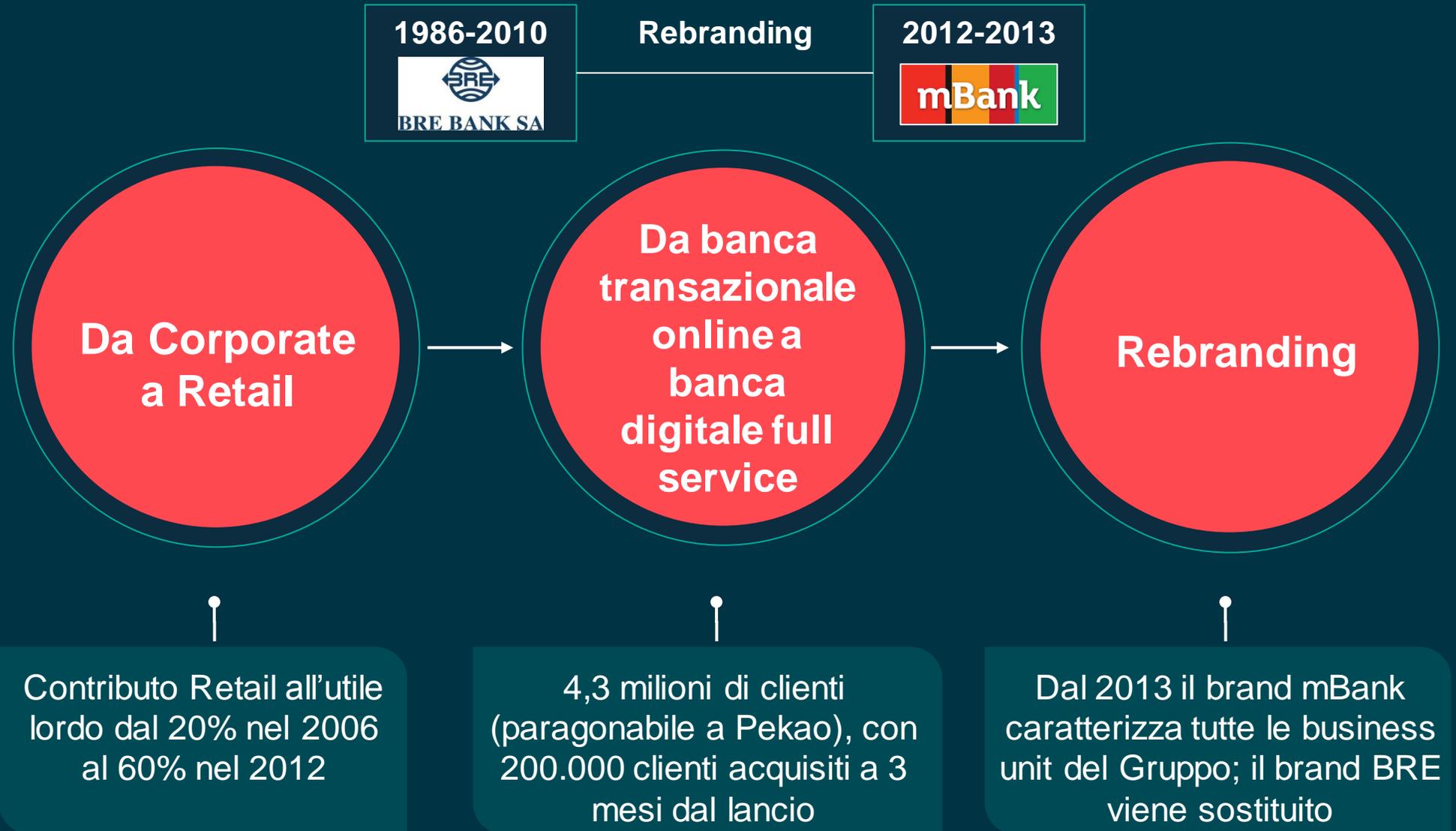


2013 Le novità del modello mBank

# Da BRE Bank ad mBank: un po' di storia...



# L'evoluzione del Gruppo BRE Bank



# mBank: focus dati chiave Retail Banking

## Utile netto (mln EUR)

Break even in 5 anni (2005) con ~1M clienti



## Retail business - Indicatori chiave

Return on Assets  
(pre-tax)

Cost Income  
(%)



Nota 1: Dato al 2012, riferito al segmento retail di Bank Pekao

Fonte: Analisi Accenture su bilanci Mbank

# Agenda



Da BRE Bank a mBank: storia, numeri, strategia

2013 Le novità del modello mBank

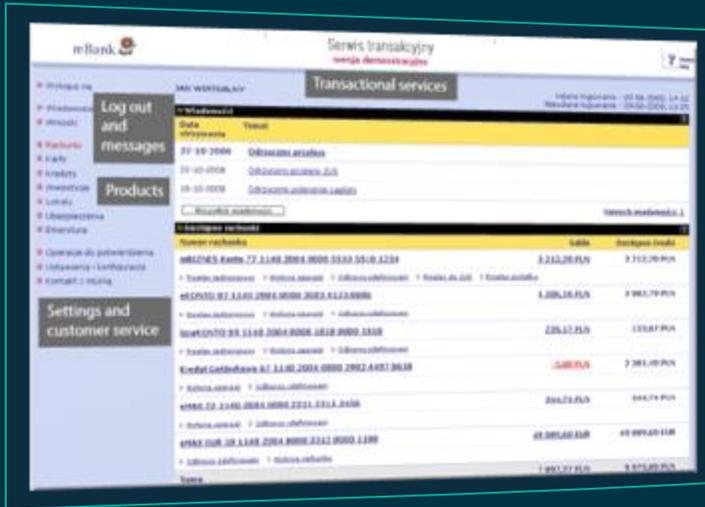


# I driver della nuova mBank



# La nuova mBank

2000



2013



# mBank: elementi distintivi della nuova Banca Digitale

## FIRST THING FIRST

**Trasferimenti** con **1 click** da conto corrente a conto deposito (e viceversa)

**Integrazione** con **Facebook** e **rubrica telefonica** per **pagamenti P2P**

**Ricerca movimenti e beneficiari** in stile **Google**

**Tutorial** basato su **gamification**

## EVERYDAY BANK

**Visione olistica del patrimonio**, con **info** anche su **prodotti** posseduti **presso altre banche** e asset personali (es. immobili)

**Personal Finance Management** integrato con internet banking e mobile banking

**Categorizzazione** automatica e analisi del **comportamento transazionale** che abilitano le **Merchant Funded Offers**

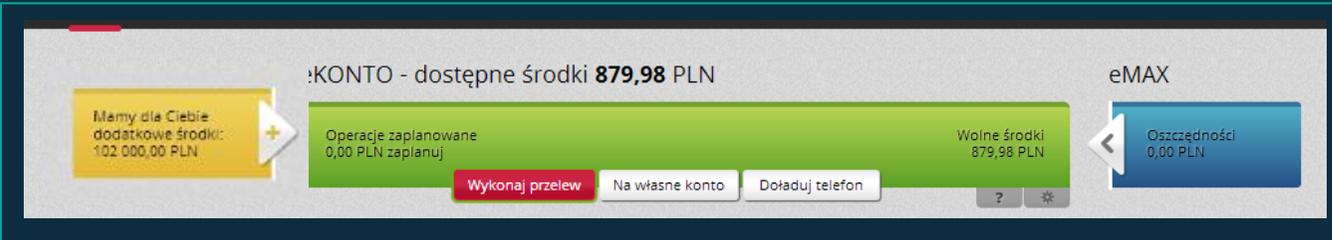
## REMOTE AND PERSONAL

**Marketing digitale in tempo reale** (alimentato dal PFM)

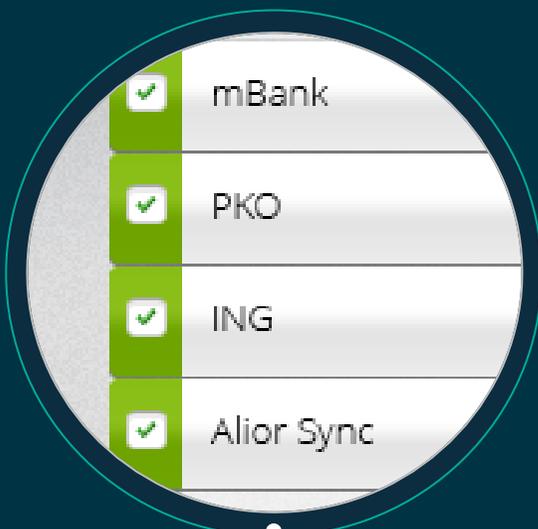
**Intero catalogo** d'offerta disponibile **online**

**Filiale virtuale** con servizio di consulenza digitale

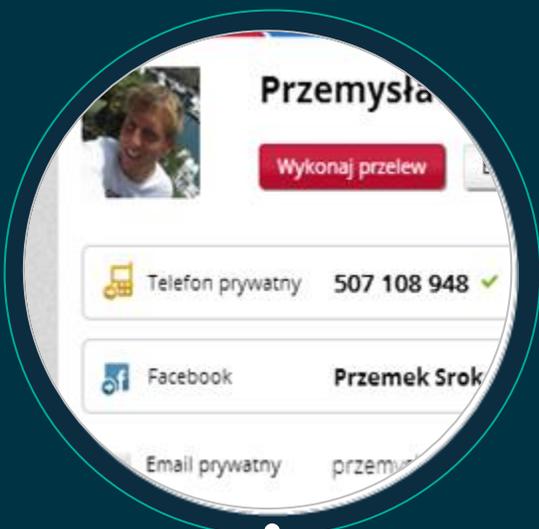
# First Thing First: esempio



Apertura fido e versamenti da conto corrente a conto deposito con un solo click



Aggregazione di prodotti anche di altre banche e di dati su asset personali (es. immobili)



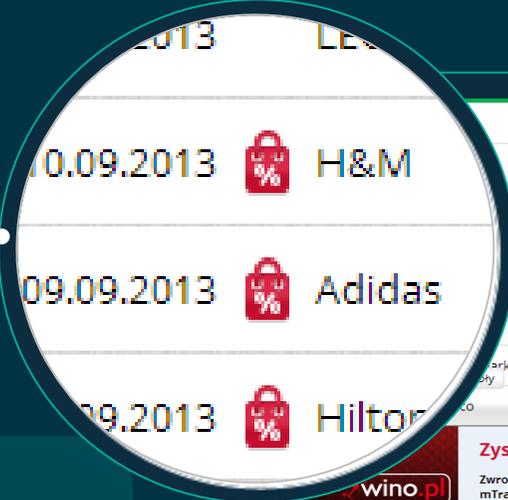
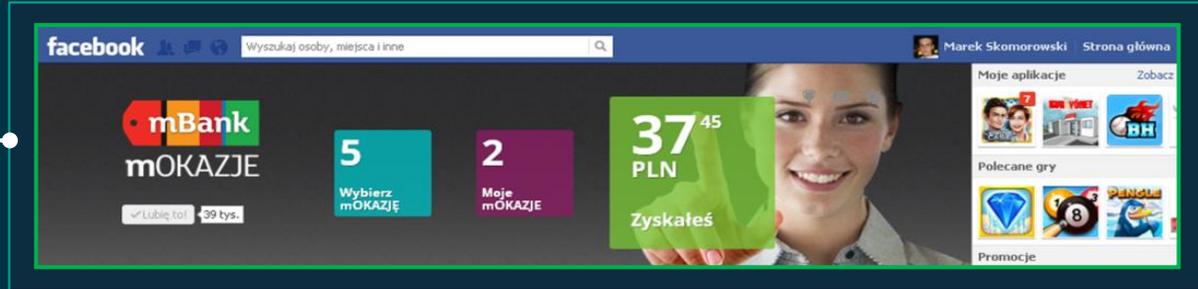
Trasferimenti di denaro peer-to-peer (Facebook, e-mail)



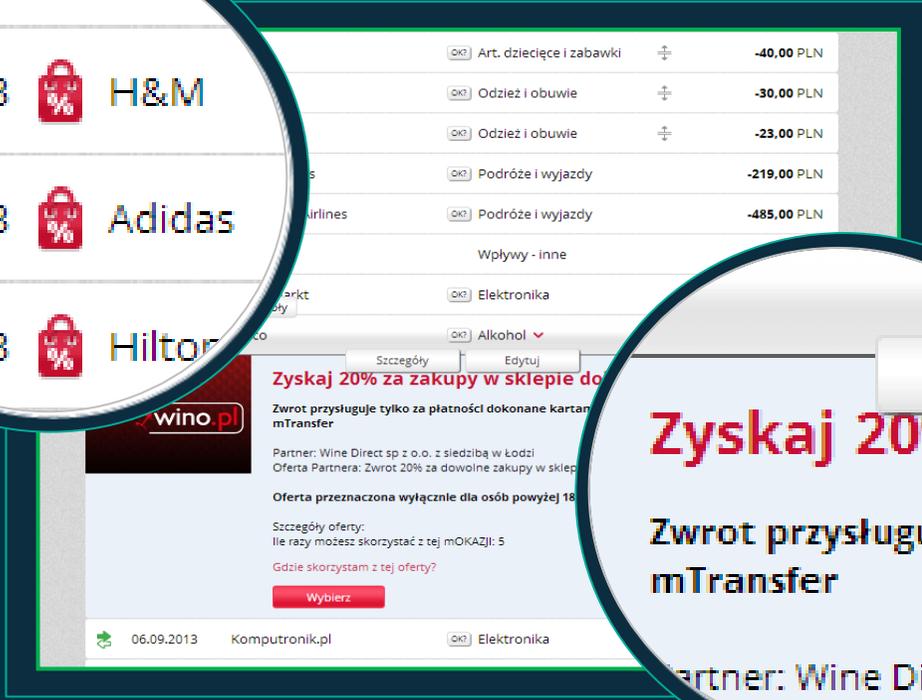
Ricerca movimenti e beneficiari in stile Google

# Everyday Bank: esempio

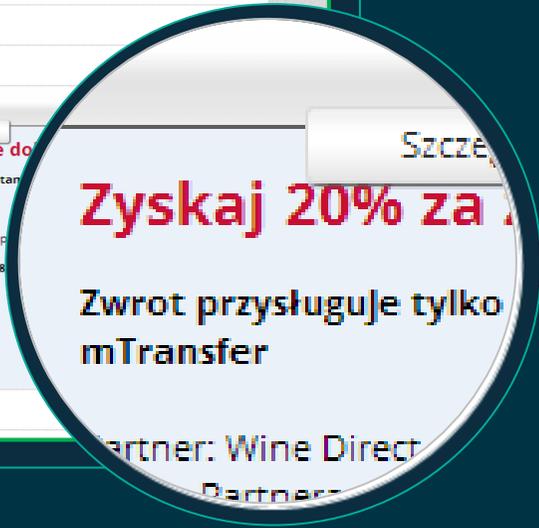
Logica dei deal disponibile anche tramite applicazione dedicata su Facebook



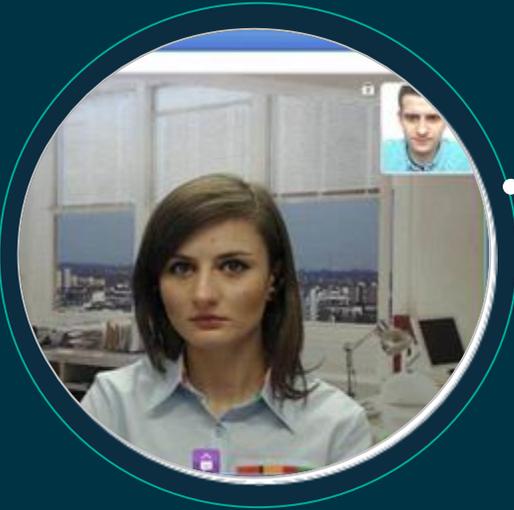
PFM potenziato dall'offerta, contestuale alle spese pregresse, di deal (cash-back) su prodotti correlati



Deal finanziati dai merchant



# Remote and Personal: esempio



"Esperto online" per offrire **informazioni sui prodotti** o per attività di **advisory**; IVR evoluto e meccanismi di call avoidance contribuiscono ad ottimizzarne il cost-to-serve



Tasso di successo  
"esperto online" X2 vs  
tradizionale Call Center

mBank Michal Piotr Panowicz Wszystkie produkty

Płatności Moje Finanse Pasaż Ekspert

Ekspert online

Wsparcie w obsłudze konta

Wskazemy najlepszy sposób rozwiązania Twoich dotyczących obsługi produktów przez Ciebie produktów.

Wyświetl temat

Nowe produkty O dostępnym

Przeznaczamy specjalne informacje o produktach i usługach, aby pomóc Ci w wyborze rozwiązania dla Ciebie.

Durante le sessioni video e voce è possibile condividere documenti e offerte "a distanza"

# Strategia di marketing digitale per posizionare la nuova mBank



## POSIZIONAMENTO

Online buzzwords, “fughe controllate” di notizie, video su Youtube, Facebook, blog



## BRANDING

Blog, siti finanziari, stampa (pubblicità limitata), stampa (articoli dedicati), partecipazione agli award, campagne TV limitate



## STRATEGIA DIGITALE

Countdown sul sito pubblico >> oltre 200.000 clienti Acquisiti in soli 3 mesi dal lancio

# Il nuovo approccio del progetto mBank

## IL TEAM



## IL PROCESSO DI CREAZIONE DELLA NUOVA mBANK



## REGOLE BASE PER LO SVILUPPO DELLE INNOVAZIONI



**200+ risorse cross-funzionali coinvolte**

# Fattori chiave di successo: lesson learned dal caso mBank

La "ricetta segreta" per l'innovazione di successo

**LEADERSHIP**

**OBIETTIVO AMBIZIOSO**

**APPROCCIO AGILE**

**TEAM INTEGRATI**

**TECNOLOGIA**

**Creare Eccellenza  
Digital e Mobile nel  
mondo banking**

**Trasmettere  
l'innovazione più  
disruptive nel settore  
finanziario del 2013**



è il **partner principale** della banca sin dalla fondazione nel 2000 e ha attivamente partecipato a tutta la trasformazione

# Grazie

Alberto Antonietti

Managing Director, Accenture Strategy Italia