

**MEETING ORGANIZZATO DA CEDACRI**

# Il cliente al centro del nuovo modello di business bancario

■ Cedacri, società leader in Italia nei servizi di outsourcing per il mondo bancario e delle istituzioni finanziarie, ha incontrato a Cernobbio le proprie banche clienti e potenziali clienti per un evento nel quale si è discusso su come sia fondamentale per la crescita e l'evoluzione degli istituti bancari adottare un nuovo modello di business che valorizzi pienamente la relazione con il cliente. All'evento hanno preso parte oltre 200 manager di 70 istituti italiani.

L'incontro moderato da Paolo Zucca (Il Sole 24 Ore), è iniziato con l'intervento del presidente di Cedacri Renato Dalla Riva, che ha sottolineato che «le banche sono chiamate ad agire su elementi strutturali». Tra questi, Dalla Riva ha citato il rafforzamento patrimoniale, la revisione dei modelli di business e gli investimenti in innovazione, con l'obiettivo primario di migliorare la qualità del servizio al cliente, seguire con vigore la normativa e incrementare l'efficienza.

«Questi fattori - ha spiegato - presentano le maggiori opportunità per chi, come Cedacri, si colloca come fornitore di servizi strategici».

Per Gabriele Vigo, director di McKinsey & Company «il sistema bancario italiano e europeo sarà soggetto a tre rilevanti cambiamenti: una profittabilità strutturalmente più bassa rispetto al passato; un ulteriore aumento della regolamentazione, che impatterà su fee e commissioni e porterà a un incremento dei requisiti di capitale; una rapida evoluzione del rapporto tra clienti e banche». Salvatore Stefanelli, direttore generale di Cedacri, ha sottolineato «la necessità di costruire un nuovo modello di banca, in grado di garantire un'elevata qualità percepita dal cliente». Un approccio «customer oriented» che per Stefanelli «deve valorizzare le leve del marketing trattando il cliente come un consumatore, fidelizzarlo incrementando i volumi di business. Cedacri supporta la banca in questo processo. **r.eco.**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

