

Innovazione in piattaforma

L'investimento nelle soluzioni It è diventato prioritario per le private bank
Pinto (direttore Eri Bancaire Lugano): "La qualità dei servizi digitali fa la differenza"

DI LUIGI DELL'OLIO

"Se in passato le banche private hanno investito in sedi bellissime, con salotti lussuosi per trasmettere un'immagine di solidità ed esclusività ai clienti e potenziali tali, oggi questo viene traslato su un piano digitale con piattaforme web e mobile studiate per una migliore esperienza digitale". **Ricardo Pinto**, direttore di Eri Bancaire Lugano, descrive così il ruolo assunto nel tempo dai software per le società del settore.

Cominciamo raccontando di cosa di occupa Eri, qual è il suo core business.

Si tratta di una società internazionale specializzata nella progettazione, nello sviluppo, nell'implementazione e nell'assistenza per un pacchetto software integrato in tempo reale dedicato al settore bancario denominato Olympic Banking System. Contiamo un'esperienza di oltre 30 anni e siamo presenti nelle principali piazze finanziarie internazionali con 400 collaboratori. Abbiamo una struttura dedicata che segue il mercato italiano, che serviamo da una quindicina di anni.

Quali sono le caratteristiche del mercato in cui operate?

Il private banking ha peculiarità proprie con diverse sfumature territoriali. L'esperienza maturata con installazioni in 55 paesi ci ha permesso di consolidare in Olympic Banking System le risposte alle diverse esigenze del mercato. Questo ci permette di offrire ai nostri clienti una soluzione che copre le esigenze del private banking a 360 gradi. Negli ultimi anni il modo di lavorare è ulteriormente cambiato con una forte spinta verso la digitalizzazione dei processi. Inoltre l'evoluzione normativa a livello nazionale e internazionale ha avuto un impatto notevole sul mercato in cui operiamo.

In che modo la crisi che stiamo vivendo potrebbe impattare sulle soluzioni tecnologiche per il private banking?

La crisi permette da una parte di accelerare il processo di digitalizzazione laddove era già in corso e di convincere alla transizione in questa direzione anche le realtà più tradizionali. Dall'altra spinge i clienti private, anche quelli più conservatori, ad accettare nuovi

strumenti per relazionarsi con la propria banca. Da un punto di vista tecnologico lo sviluppo avviene sia da un punto di vista interno, dovendo rendere operativi i collaboratori in modalità home-office con i criteri di sicurezza necessari, sia da un punto di vista verso l'esterno con la messa a disposizione dei servizi digitali direttamente al cliente. Questo è un processo ancora in piena evoluzione e mira ad arricchire la parte digitale proposta dalle banche private ai propri clienti. Anche noi di Eri ci focalizziamo tra gli altri sull'evoluzione di Olympic Banking System arricchendolo di funzionalità che permettono ai nostri clienti di mettere a disposizione nuovi servizi digitali e stare al passo con la continua innovazione tecnologica. Per meglio rendere l'idea, se in passato le banche private hanno investito in sedi bellissime con salotti lussuosi per trasmettere un'immagine di solidità ed esclusività ai clienti e potenziali clienti, oggi questo viene traslato su un piano digitale con piattaforme web e mobile studiate per una migliore esperienza digitale, quale canale primario di comunicazione con i clienti e per



55

I paesi in cui sono state installate le soluzioni di Eri Bancaire

400

I collaboratori a livello internazionale

favorire l'iterazione e l'operatività diretta sulle piattaforme messe a disposizione.

Quali sono le principali esigenze delle aziende italiane?

Anche il settore private italiano, in grande evoluzione negli ultimi anni, oggi deve anche confrontarsi con le tendenze illustrate dovendo accelerare i processi interni per essere preparati ad accogliere nuove opportunità pilotate dalla consulenza finanziaria. L'interesse per il settore della consulenza finanziaria e la sua gestione digitale è essenziale per più di un motivo. C'è la necessità di permettere al consulente finanziario di trasmettere il suo valore aggiunto in termini di conoscenza e esperienza professionale senza un incontro presenziale con i clienti, ma allo stesso tempo permettere di essere persuasivo ed efficace attraverso gli strumenti a disposizione che non sono più solo di consultazione, ma sempre più dispositivi per un flusso di lavoro completo "front-to-back". La nostra soluzione di Advisory permette questo flusso di lavoro che inizia dal consiglio al cliente fino all'esecuzione degli ordini confermati dallo stesso a mezzo di firma digitale. ▶

Ricardo Pinto