

Analisi I.R.O. – Valore al cliente

OBBIETTIVO TRIENNALE

Incrementare e valorizzare la relazione della Banca con la clientela di origine non italiana, approfondendone le esigenze e migliorando l'accessibilità e la soddisfazione verso i prodotti e servizi offerti dalla Banca.

IMPATTI

(potenziale) Prodotti e servizi con alto livello di accessibilità.

RISCHI

(operativo) necessità di investimenti per interventi infrastrutturali e tecnologici.

OPPORTUNITÀ

Definizione obiettivi - Valore al cliente

OBIETTIVO TRIENNALE

Incrementare e valorizzare la relazione della Banca con la clientela di origine non italiana, approfondendone le esigenze e migliorando l'accessibilità e la soddisfazione verso i prodotti e servizi offerti dalla Banca.

ANNO 2025

Approfondire la conoscenza e le caratteristiche della clientela di origine non italiana, anche tramite il supporto di enti e associazioni con competenze specifiche, al fine di analizzare quali servizi bancari interessino maggiormente.

ANNO 2026

Proseguire l'approfondimento tramite la realizzazione di un'indagine di soddisfazione della clientela di origine non italiana, al fine di definire una strategia organizzativa e commerciale.

ANNO 2027

Avvio della strategia, anche tramite azioni di formazione del personale della Banca.



L'obiettivo si collega ai Goal dell'Agenda 2030, contribuendo a ridurre le disuguaglianze, favorendo l'inclusione finanziaria, sostenendo la crescita economica e rafforzando la fiducia nelle istituzioni.