

I numeri chiave

**229 mln**

di franchi di risultato  
d'esercizio (EBIT)

**187 mln**

di franchi di risultato  
aziendale (EBT)

**82,7%**

cost/income ratio

**119 mld**

di franchi di patrimoni  
dei clienti

Strategia

## Banking digitale – semplice e per tutti

PostFinance intende diventare la banca retail digitale numero uno in Svizzera. Per questo si sta trasformando da operatore finanziario classico a Digital Powerhouse. Grazie alla combinazione ottimale di servizi fisici e digitali offre un'esperienza cliente convincente in tutto e per tutto.

La digitalizzazione è una tendenza sociale che non si arresta neppure davanti al mondo delle banche. Grazie al progresso tecnologico, i clienti di PostFinance sono sempre più interconnessi e desiderano gestire sempre più spesso le proprie finanze autonomamente, sempre e ovunque. Sono quindi richieste soluzioni in grado di offrire sicurezza e praticità e pertanto un'esperienza cliente positiva. Consapevole di questa tendenza, PostFinance ha aumentato gli investimenti nello sviluppo di prodotti e servizi digitali.

### Trasformazione in Digital Powerhouse

La crescente digitalizzazione dei servizi bancari ha portato ad affacciarsi sul mercato un numero crescente di aziende tecnologiche attive a livello globale e di start up del fintech. Alla luce di questa evoluzione e della difficile situazione dei mercati caratterizzata dal persistere di interessi bassi e dal calo dei ricavi nel core business, PostFinance vuole sfruttare ancora meglio le innumerevoli possibilità offerte dalla digitalizzazione, promuovendole e sviluppandole attivamente. PostFinance fa leva sulla sua buona posizione di partenza e incentra ancora di più la sua strategia sul mondo digitale fino a trasformarsi in «Digital Powerhouse».

### Attenzione rivolta ai clienti

PostFinance vuole conservare la posizione di leader nel traffico dei pagamenti per i clienti retail e affermarsi come loro partner prediletto per gli investimenti digitali. I clienti possono usufruire di prodotti standard semplici e modulari.

Nel settore Corporates PostFinance mira a posizionarsi come fornitore di soluzioni su misura, integrate e a tutto tondo, mettendo in primo piano servizi finanziari e affini nei settori dei pagamenti e del Working Capital Management. Con un'assistenza personalizzata e grazie a una consulenza specialistica a tutto tondo, i clienti aziendali ricevono supporto nell'ottimizzazione della loro catena di creazione del valore.

### Promuovere e sfruttare le innovazioni in modo mirato

La gestione delle innovazioni gioca un ruolo centrale nell'evoluzione in Digital Powerhouse, grazie all'identificazione precoce e all'utilizzo di prodotti, tecnologie e modelli di business promettenti. Con il lancio di Valuu, PostFinance ha fatto ad esempio il suo ingresso nel mercato delle intermediazioni ipotecarie. Parallelamente sta rafforzando le sue attività nel Corporate Venturing e investe in modo mirato in giovani aziende innovative o altamente specializzate che sono in fase di crescita e completano il suo portafoglio.

### Offrire la migliore esperienza cliente

Per PostFinance l'obiettivo della digitalizzazione è soddisfare le esigenze dei clienti offrendo loro l'esperienza cliente migliore e più semplice. PostFinance desidera semplificare il più possibile la gestione del denaro alla sua clientela e agevolare quest'ultima nelle questioni finanziarie oltre che accompagnarla nel processo di trasformazione dal mondo analogico a quello digitale. In altre parole: PostFinance vuole rendere accessibile il digital banking, a tutti e in modo semplice.



Per PostFinance l'obiettivo della digitalizzazione è soddisfare le esigenze dei clienti offrendo loro l'esperienza cliente migliore e più semplice.