

Anna Omarini



Retail Banking

ANNA.OMARINI@UNIBOCCONI.IT

Via Roentgen 1, room 2-C2-08

Tel. +39 02 5836.5958 - 6886 Fax. 02-5836.6893

Curriculum Vitae

Anna Omarini is a Tenured Researcher and Adjunct Professor of Bank and Fintech, Department of Finance, Bocconi University.

Her cooperation with SDA Bocconi began in 1992. Since then, she has run numerous courses such as Retail Bank Management, Digital banking, Bank marketing and loyalty management. She conducted workshops and field research projects on the following topics: bank-customer relationship in retail banks; direct banking; quality value drivers in wealth management markets; branch innovation; payments evolution and innovation in bank industry. She has worked with both banks and insurance companies. She also developed Masters in Business and Banking Administration in banks for both senior and young professionals.

Her research activities focus on bank strategy; retail banking; Fintech and digital banking; bank marketing and loyalty management; payment services; quality value drivers in wealth management; bank innovation.

She is the author of numerous books, book chapters and articles on the subject she has been developing for many years. Her works have been published in Journal of Finance and Bank Management, Journal of Financial Transformation, Journal of Banks and Bank Systems, Journal of Management Studies, Economia & Management, Bancaria, Il Risparmio and Banche e Banchieri, among others. She is reviewer for Journal of Accounting and Finance; The Journal of Financial Management, Markets and Institutions JFMI and Palgrave Macmillan Ltd; she is editorial board member of Journal of Management Studies. She is member of numerous associations, organizations and scientific committees. She also participates in conferences in Italy and abroad, as speaker and chairman. She has also developed her experience as an independent board member in financial institutions and banks.

Anna earned a Degree in Business Administration from Bocconi University and an ITP Programme at the Stern School, New York University (1999).

Publications

Books

- The Retail Banking Business: Disruption versus Evolutionary Transformation, 2018, in Top 5 Contributions on Business & Management, Avid Science, ebook, (on coming)
- Retail Banking: Business Transformation and Competitive Strategies for the Future, Palgrave MacMillan, Macmillan Publishers, 2015 (pp. 297)
- Retail Banks: why do they stay in between capital and strategy?, in Bracchi G. – D. Masciandaro (a cura di), XIX Rapporto sul sistema finanziario. Quale banca commerciale? Mercati, regole e capitale umano, 2014
- M.C. Cito, U. Filotto, A. Omarini, L'organizzazione della funzione marketing in Ancarani F. – Musile Tanzi P. (a cura di), Il marketing per le banche e le assicurazioni. Competenze specifiche e pratiche di successo, Milano, Egea, 2012
- U. Filotto, A. Omarini, C. Saibene, Le ricerche di marketing nel settore bancario assicurativo, in Ancarani F. – Musile Tanzi P. (a cura di), Il marketing per le banche e le assicurazioni. Competenze specifiche e pratiche di successo, Milano, Egea, 2012
- Dalla bancarizzazione del migrante quale possibile evoluzione nel modello di business bancario, Omarini A. – Borzi N., in Welcome bank e marketing bancario, Egea, Milano, 2011
- Private Banking and Wealth management. Customer Segmentation a Way for Selecting, Getting & Keeping Customers, Editor VDM Verlag Dr. Müller Ltd, Germany, ISBN-13: 978-3639148459, 2010
- “La conoscenza del cliente nell'economia delle banca moderna. Dalla banca transazionale alla banca relazione, verso un'azienda knowledge based” in Comana M. e Brogi M. (a cura di), “Saggi in onore di Tancredi Bianchi”, Bancaria Editrice, Roma, 2009
- “La revisione dei modelli distributivi bancari post merger: reti dedicate o multibusiness? Brand unici o differenziati?”, in (a cura di) Carretta A. – Schwizer P., La ristrutturazione dei modelli distributivi post merger: reti dedicate o multibusiness: brand unici o differenziati?, Bancaria Editrice, Roma, 2008
- “Nuove forme di business e innovazione ICT nei servizi finanziari”, in (a cura di) Barrile R. – Brembilla E., Business & IT Transformation. Il nuovo volto dei servizi finanziari, Edipi, Milano, 2008
- Di Giuli A., Montefusco A. Omarini A., “Banche e mutui: dal prodotto al servizio al cliente”, Il cliente, il mutuo e la banca. Esigenze e aspettative delle famiglie italiane tra percezioni, consulenza e comunicazione, Bancaria Editrice, Roma, 2007
- (a cura di), “Il migrant banking: esigenze della clientela immigrata e modelli di servizio per l'offerta”, Bancaria Editrice, Roma, Marzo 2006
- “Clients”, in Maude D., Global Private Banking and Wealth Management. The New Realities, John Wiley & Sons Ltd., Chechester, 2006
- “Clients”, in Maude D., Global Private Banking and Wealth Management. The New Realities, John Wiley & Sons Ltd., Chechester, 2006
- “Il CRM nella banca multiaccesso” in Munari L., (a cura di), Il CRM nella banca. Strategie competitive, strumenti e sistemi informativi, Roma, Bancaria Editrice, 2005
- Baravelli M. – Omarini A. (a cura di), “Le strategie competitive nel retail banking. Segmentazione della clientela, modelli organizzativi e politiche commerciali”, Roma, Bancaria Editrice, 2005
- “Come competere nella relazione banca-cliente tra soddisfazione e fedeltà”, in Bracchi G. – Masciandaro D. (a cura di), La competitività dell'industria bancaria. Intermediari e regole nel mercato italiano ed europee, Nono Rapporto Fondazione Rosselli, Edibank, Milano, 2004
- “The evolution of electronic money”, in Pacifici G. – Pozzi P. (edited by), Money-on-line. Digital payment systems and smart cards, Milano, FrancoAngeli, 2004
- “Il loyalty management in banca: strategie ed esperienza. I programmi fedeltà nel rapporto banca-cliente”, Bancaria Editrice, Roma, 2004
- “La moneta elettronica: orientamenti evolutivi”, in Pacifici G. (a cura di), Le smart card, i sistemi elettronici di pagamento e la rete, Quinto Osservatorio FTI, Milano, Franco Angeli, 2004
- “Strategia, organizzazione e tecnologia nel banking on-line”, in La “nuova” web bank, in Filotto (a cura di), Roma, Bancaria Editrice, 2002
- Portali aziendali B2E in ambito bancario: opportunità, esperienze e prospettive, in Biffi A. – Demattè C. (a cura di), L'araba fenice: economia digitale alla prova dei fatti, Etas, Milano, 2003
- “Il CRM nella banca multiaccesso”, in Munari L. (a cura di), Schemi e logiche di implementazione del marketing strategico nel corporate e nel retail banking: il customer relationship management, Ricerca Newfin, 2003
- “Portali aziendali B2E in ambito bancario: opportunità, esperienze e prospettive”, in Biffi A. – Demattè C. (a cura di), L'araba fenice: economia digitale alla prova dei fatti, Etas, Milano, 2003
- “Pagamenti elettronici per la rete”, in Anderloni L. – Basile I. – Schwizer P. (a cura di), Nuove frontiere della tecnologia nel sistema finanziario, Bancaria Editrice, Roma, 2001
- “Electronic commerce e sistema bancario”, in Anderloni L. – Basile I. – Schwizer P. (a cura di), Nuove frontiere della tecnologia nel sistema finanziario, Bancaria Editrice, Roma, 2001

- “Banche, business to business e marketing on-line”, Valdani E. – Omarini A., in Masciandaro D. – Bracchi G. (a cura di), Dalla banca alla euroB@nk, Rapporto Fondazione Rosselli, Edibank, Milano, 2001
- “Electronic commerce e sistema bancario”, in Anderloni L. – Basile I. – Schwizer P. (a cura di), Nuove frontiere della tecnologia nel sistema finanziario, Bancaria Editrice, Roma, 2001
- “Il commercio elettronico: l'economia di un nuovo business”, in Filotto U. (a cura di), E-Finance e E-Commerce: banche e nuovi competitors, Roma, Bancaria Editrice, 2000
- “Ruoli e funzioni della banca nel commercio elettronico”, in U. Filotto (a cura di), E-Finance e E-Commerce: banche e nuovi competitors, Roma, Bancaria Editrice, 2000
- “Gli strumenti di pagamento”, in Mottura P. – Fabrizi P.L. – Forestieri G. (a cura di), Gli strumenti e i servizi finanziari, Milano, Egea, 2000
- “I sistemi di regolamento: circuiti interbancari e liquidazione titoli”, Alemanni B. – Omarini A., in Mottura P. – Fabrizi P.L. – Forestieri G. (a cura di), Gli strumenti e i servizi finanziari, Milano, Egea, 2000
- “I servizi di pagamento in Internet”, in Mandelli A. Carignani A. (a cura di), Fare business in rete, Milano, McGraw Hill, 1999
- “Customer relationships: virtual banking and cash management services in Italy”, Gualandri E., Omarini A., Global Cash Management in Europe, Edited by David F. Birks, McMillan Business, London, 1998
- “Comportamento d'acquisto e strumenti di analisi per il consumatore di servizi finanziari on-line”, in U. Filotto (a cura di), Distribuzione e tecnologia: la banca del domani, Milano, Egea, 1998
- “Il cliente e la tecnologia”, in (Filotto U.) Distribuzione e tecnologia: la banca del domani, Milano, Egea, 1998
- “Gli strumenti di pagamento”, in, Fabrizi P.L. – Forestieri G. – Mottura P. (a cura di) “Gli strumenti finanziari”, Milano, Egea, 1997
- “I sistemi di regolamento interbancari” in, Fabrizi P.L. – Forestieri G. – Mottura P. (a cura di) “Gli strumenti finanziari”, Milano, Egea, 1997
- “I servizi di pagamento nella banca virtuale” in, Biffi A. – Filotto U. (a cura di), “Soluzione banca virtuale. Information technology e canali distributivi”, Milano, Edipi, 1997
- “Come cambia la funzione monetaria nella banca moderna”, in (Caparvi R.) La banca verso il 2000. Aspetti istituzionali, gestionali e di mercato, Clueb, 1997
- “L'innovazione di prodotto nei servizi di pagamento”, in G. De Laurentis (a cura di), Strategie competitive nell'offerta di servizi di pagamento, Milano, Egea, 1996

Articles

- The Retail Bank of Tomorrow: A Platform for Interactions and Financial Services. Conceptual and Managerial Challenges, in Research in Economics and Management (REM), ISSN 2470-4407 (Print) ISSN 2470-4393 (Online), Vol. 3, No. 2, 2018
- Banche retail: verso il cambiamento, in Rivista Veneto Nord Est, 2017, n.3, pp. 73-90
- Private banking: new frontiers in getting customers and keeping them, Journal of Management Studies (SRI: JMS), Vol.1., No. 2., October, 2017, pp 13-25
- La rivincita del banking retail, in Banche e Banchieri, n.2, 2017, pp.294-297
- The digital transformation in banking and the role of FinTechs in the new financial intermediation scenario, in International Journal of Finance, Economics and Trade (IJFET) 1(1), 1-6., 2017
- Retail banks and the priority system: the need to balance strategy, capital, people, process and the institutional stature, in Journal of Finance and Bank Management, 2016 (di prossima pubblicazione)
- Robo advisory: verso quale futuro nel mercato bancario? in Managerial Insight, Economia & Management, SDA Bocconi, 2016 (di prossima pubblicazione)
- Interchange fee Regulation e mercato dei pagamenti con carta: quali impatti e reazioni attese, in Il Risparmio, 2016 (di prossima pubblicazione)
- Banche e tecnologia: alla sfida della digital economy, in Banche e Banchieri, n.3, 2016
- Nuovo modello di filiale o nuovo modello di intermediazione bancaria?, in Bancaria, n.11/2016
- Retail banking: a business in deep transformation, in Arabian Journal of Business and Management Review, Vol.6:240, 2016, doi:10.4172/2223-5853.1000240
- Banche, normativa, modelli di business e strategia: perché si rende necessario legare il tutto insieme per un cambio di rotta, in Banche e Banchieri, n.2, 2016
- Lo sportello bancario: quale ruolo nella banca del “futuro”?, in Banche e Banchieri, n.4, 2015
- Il digitale cambia la banca retail?, in Banche e Banchieri, n.4, 2014
- Loyalty banking: digitale e innovazione nel futuro della banca, in AziendaBanca, n.198/2014
- Retail Banks: why do they stay in between capital and strategy?, in Bracchi G. – D. Masciandaro (a cura di), XIX Rapporto sul sistema finanziario. Quale banca commerciale? Mercati, regole e capitale umano, 2014
- Dimensione Banca: l'esperienza del cliente, in Banche e Banchieri, n.2, 2014
- I risparmiatori italiani: profili caratterizzanti, motivazioni e loro scelte finanziarie, in Banche e Banchieri, n.1, 2014
- Strategy and Business Models in Retail Banking: Why Should They Matter Also to Supervisors?, Journal of Financial Transformation, Issue 39
- Omnichannel ecosystem, Retail Banking Insights, Vol. II, Issue 6, June, pp.24-25, 2013
- Innovate or Die, in Retail Banking Insight (A Lafferty Management Report), Vol. II, Issue 5, May, pp.26-27, 2013
- Banche e clienti: ri-progettare il processo produttivo o ricercare coerenza e sinergia valorizzando l'esistente? Sfide e opportunità dall'analisi dell'esperienza recente, in Il Risparmio, n.2, 2013, pp.117-156
- Il prezzo nel processo decisionale del consumatore: tornare a ri-avvicinare i concetti di valore e prezzo nel mercato bancario, in MK (Rivista di Marketing bancario dell'Associazione Bancaria Italiana), n.3, 2013
- Monetica e pagamenti: riflessioni in merito alla sua diffusione ed evoluzione, in Banche e Banchieri, n.1, 2013
- Multichannel Distribution in Banking: Customers Perspectives and Theoretical Frameworks to Increase User Acceptance of a

Multiplatform Banking Business, in Journal of Banks and Bank Systems, Issue 1, 2013

- Looking for strategies to re-launch retail banking: the mobile payment ecosystem, in GSTF International Journal on Business Review, Vol. 2 No. 3, 2013
- Retail banking: tra passato e presente. In direzione di quale futuro?, in Banche e Banchieri, n.2, 2013
- Modelli di business, strategie e gestione delle banche, in Bancaria, n.4, 2013
- Ripartire dal riconoscere le dinamiche di mercato e il loro impatto sulle gestioni bancarie, in Banche e Banchieri, n.3, 2013
- Retail banking: Tracking a History to Find the Future, in Lafferty Review, Retail Banking Insight, October; http://www.lafferty.com/Retail-Banking-Insights/Commentary/Tracking_A_History_to_Find_the_Future_4938
- Il business retail delle banche: sfide e opportunità da cogliere, in n.7-8, Bancaria, 2013
- Il marketing bancario: significato storico e prospettive di sviluppo nell'era della società post crescita, in Banche e Banchieri, n.1, 2012
- Retail banking e banche retail. Ripartire dai “servizi” per una maggiore redditività, stabilità e fedeltà dei clienti, in Economia & Management, n.6, 2011
- Retail Banking: The Challenge of Getting Customer Intimate, in Journal of Banks and Bank Systems, Issue 3, 2011
- Quale dimensione privilegiare nel rapporto banca-cliente?, in Banche e Banchieri, n.4, 2011
- Retail Banking: how to get customers, in banking, Finance, markets, 27 May – 23 June, 2011
- Fiducia e fedeltà nel rapporto banca-cliente. Rifondare i parametri della responsabilità avviando alleanze di filiera, in Banche e Banchieri, n.1,
- Banche retail alla sfida della fidelizzazione. Si continui a ripartire dalla domanda, in Bancaria, n.12, 2010
- Risparmiare per investire. Da cosa conviene ripartire: portafoglio finanziario o progetti di investimento? in Banche e Banchieri, n.4, 2010
- Retail banking. Nuove prospettive per re-interpretare le gestioni delle banche, in Banche e Banchieri, n.3, 2010
- Il lavoro del consumatore nel retail banking. Il paradosso dell'autosufficienza, in Banche e Banchieri, n.2, 2010
- E' il momento per ridefinire nuove proposizioni di fiducia e di offerta nel mercato del Private Banking/Wealth Management, in Banche e Banchieri, n.1
- Multicanalità e fedeltà, in AziendaBanca, Aprile 2009
- A means for reviewing the customer-bank relationship, in EFMAgazine, n.221, September/October, n. 221, 2009
- La ricerca dell'“eccellenza nei servizi di private banking wealth management”, in MK, n.6, 2007
- Private banking and wealth management: new criteria in segmentino the customer database, in EFMAgazine, March 2008
- “Tendenze e sfide nella segmentazione di marketing per il mercato finanziario”, in Finanza, Marketing e Produzione, n.1, 2006
- “How banks can develop a rewarding relationship with immigrants”, in EFMA Magazine, Issue 201, May/June, 2006
- Rey M. – Omarini A., “Banks and Immigrants: What Is Going On And What Are The Next Steps”, in ABA Bank Marketing, December 2006
- Quale futuro per l'offerta di servizi bancari e finanziari a distanza, in Bancaria, n.7-8, 2002
- “Le banche dalla parte del cliente. I programmi fedeltà nel rapporto banca-mercato”, in Economia & Management, n.5, 2004
- “Il retail banking: tra strategia e organizzazione”, in Economia & Management, n. 1, 2005
- “Retail banking: market dynamics and new prospects for developments”, in EFMA Magazine – Magazine of the European Financial Management & Marketing Association, Issue 198, November/December, 2005
- “Marketing Management. Customers, retail banks and loyalty schemes”, in EFMA Magazine – Magazine of the European Financial Management & Marketing Association, Issue 196, July/August, 2005
- Internet banking: dalla strategia multicanale alla ridefinizione della value proposition in banca, in Economia & Management, n. 1, 1999