

OMNICUSTOMER LENDING



## **INSIDE CREDIT ENERGY**

PROTAGONISTI NELLA TRASFORMAZIONE DEL CREDITO

**Bologna | 11 Ottobre 2018**

**CRIF**  
*Finance Meeting 2018*

**Credit Origination**  
**Il nuovo processo Credem per la**  
**riduzione del time to cash e per**  
**una migliore customer experience**

Mauro Torelli  
*Responsabile Centro Servizi*

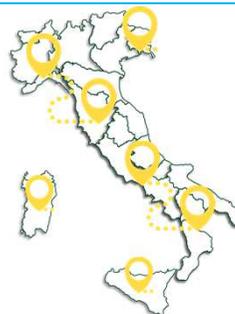
GRUPPO

**CREDEM**

# Gruppo Credito Emiliano

## Una vista di sintesi (1)

Credito Emiliano, fondato a Reggio Emilia **nel 1910**, è tra i **maggiori 10 gruppi bancari quotati in Italia**, con un totale **attivo di bilancio di €43.2 miliardi**, oltre **1.180.000 clienti**, **6.223 dipendenti**.



### RETE DISTRIBUTIVA

- Filiali **512**
- Centri Imprese **37**
- Centri Small Business **62**
- Credem Points **47**
- Negozi Finanziari **15**

### CONSULENTI FINANZIARI E AGENTI

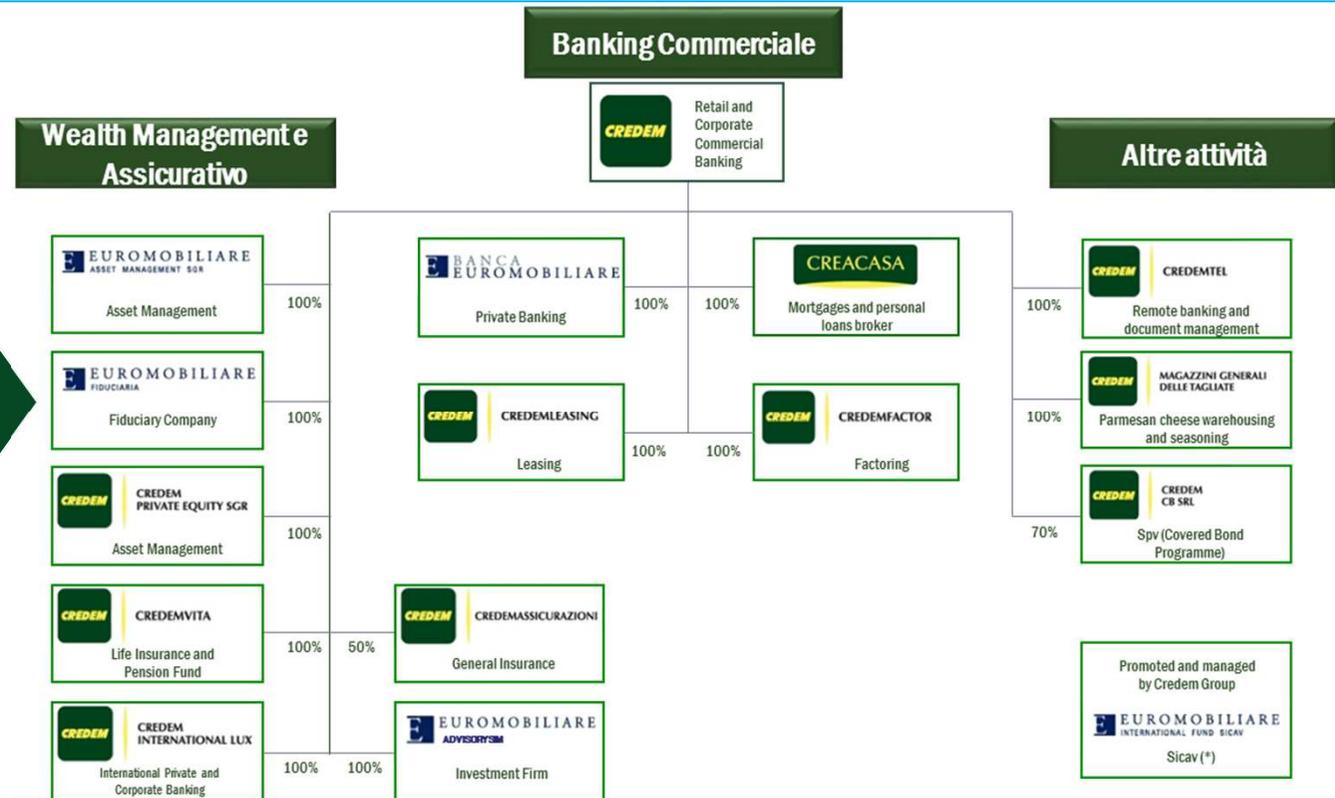
- Consulenti Finanziari **815**
- Agenti Creacasa **195**
- Agenti cessione quinto **97**

# Gruppo Credito Emiliano

## Una vista di sintesi (2)

Il Gruppo è composto da **diverse società** che coprono tutti i principali servizi finanziari sia per i clienti privati sia per le aziende:

- LEASING
- FACTORING
- ASSET MANAGEMENT
- BANCASSURANCE



## Gruppo Credito Emiliano

Una vista di sintesi (3)

**24,2mld**

**PRESTITI**  
a privati e aziende

**13 bps**

**COSTO DEL CREDITO** (annualizzato)  
ai vertici del sistema

**RACCOLTA**  
da clientela

**67,1 mld**

**QDM Mutui erogati**  
più che proporzionale alla ns.  
dimensione

**2,33 %**

## Esigenze del Gruppo Credem

CREDEM ha avviato un progetto di **RIVISITAZIONE DEL PROCESSO MUTUI** ai clienti privati:



- **Ridurre l'effort della rete** a vantaggio di una maggior focalizzazione sull'attività commerciale
- Garantire il **monitoraggio del processo** e di ownership delle pratiche
- **Migliorare la customer experience** riducendo i tempi di delibera e di erogazione

# Il Progetto

## Il nuovo processo Mutui del Gruppo Credem (1)



# Il Progetto

## Il nuovo processo Mutui del Gruppo Credem (2)

### KEY ROLES



#### IL REFERENTE CREDEM

**Unico punto di contatto per il cliente finale per tutto il processo:**

- ✓ Check iniziale su impostazione pratica
- ✓ Contatto cliente (onboarding + richiesta documenti)
- ✓ Valutazione risultanze analisi istruttoria e condivisione con filiale
- ✓ Check finale pratica pre inoltro al deliberante
- ✓ Condivisione avvenuta delibera con il cliente e pianificazione stipula
- ✓ Gestione anomalie II livello

#### LO SPECIALIST BPO

**A garanzia dell'eccellenza operativa e uniformità nel rispetto delle policy:**

- ✓ Analisi istruttoria (banche dati, redditi, rispetto policy credito, operatività PEF, ecc)
- ✓ Controlli prestipula, predisposizione minuta, erogazione
- ✓ Controlli poststipula

# I Risultati ottenuti

## MIGLIORE CUSTOMER EXPERIENCE

- ✓ **RIDOTTO IL TIME TO CASH DEL 45 %**
- ✓ **REFERENTE UNICO** durante l'intero processo



## OPERATIONAL EXCELLENCE

- ✓ **MINORI COSTI** grazie all'efficientamento del processo
- ✓ **WORKFLOW E2E** con funzionalità implementate:
  - Governo complessivo della lavorazione pratiche e reportistica
  - Flessibilità dello strumento, customizzabile sulle variazioni di processo in tempi brevi
- ✓ **GARANZIA DI UNIFORMITÀ** nel rispetto delle policy di credito della Banca

## I Fattori di energia del progetto



**APPROCCIO INNOVATIVO E PROATTIVO  
FORTE COMMITTMENT  
APPROCCIO CUSTOMER ORIENTED**



# INSIDE CREDIT ENERGY

PROTAGONISTI NELLA TRASFORMAZIONE DEL CREDITO



Bologna | 11 Ottobre 2018

  
*Finance Meeting 2018*

Grazie per l'attenzione

Mauro Torelli

GRUPPO

**CREDEM**