

OMNICUSTOMER LENDING



INSIDE CREDIT ENERGY

PROTAGONISTI NELLA TRASFORMAZIONE DEL CREDITO

Bologna | 11 Ottobre 2018


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

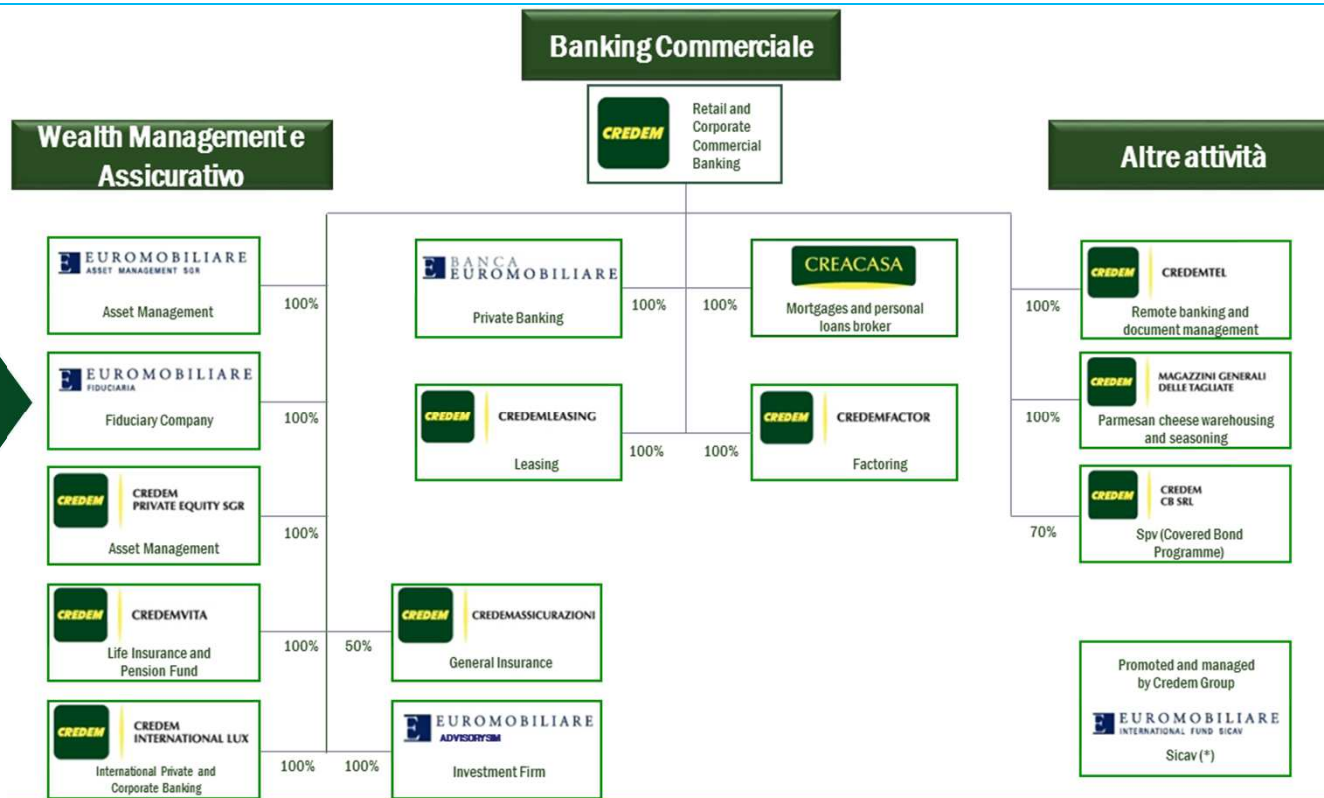
- Consulenti Finanziari **815**
- Agenti Creacasa **195**
- Agenti cessione quinto **97**

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