



INSIDE CREDIT ENERGY

PROTAGONISTI NELLA TRASFORMAZIONE DEL CREDITO

Bologna | 11 Ottobre 2018


Finance Meeting 2018

**L'instant onboarding
a portata di mano:
semplice, pratico,
veloce per una
phygital experience
di valore**

Maria Luisa Cardini
Senior Account Manager
CRIF

Speech journey

- Miglioramento della CX o compliance normativa
- La soluzione CRIF pensata per il cliente e compliant per l'azienda di credito
- Il processo di phygital onboarding
- I principali fattori di successo
- PSD2: un'opportunità anche per l'identificazione dei clienti



Digital & Open Platform: il vento è cambiato



Phygital experience: i trend di mercato

DIGITAL ECOSYSTEM



Mobile payments

basati sulla «Near Field Communication» o sul mobile wallet



Managing alliances and partnerships

con operatori non-banking



Mobile marketing, loyalty and analytics

arricchire le proposte commerciali tramite telefono cellulare



Concierge Service («Unfinancial Thing to improve Financial Thing») vendendo servizi finanziari e non (prenotazione/pagamenti ristoranti, viaggi, polizze)

INTELLIGENT OMNICHANNEL SALES



Go analytical

analisi strategiche per rispondere con maggiore efficacia ai bisogni dei clienti



Predictive analytics

modelli previsionali studiando i dati sui clienti



Advanced advisory services



Moon Shoot

SLA per la realizzazione del prodotto/servizio



Real-time interactions management

per una significativa riduzione del tasso di caduta



Product offering and pricing schemes

basati sui microsegmenti e ottimizzati per canale



Le principali esigenze di partenza

Il miglioramento della customer experience

L'esigenza di business

«fast & simple»

Customer experience

«un'esperienza Amazon style»

**I principali
driver normativi**

*«IV Direttiva Antiriciclaggio,
Banca d'Italia, PSD2, Agid»*



CRIF per la customer experience

Un servizio pensato per il cliente



WELCOME ONBOARD!



Value 4 Phygital Experience: il know-how di CRIF



- **MADE IN ITALY** con la condivisione delle best practice internazionali



- **Analisi di 20+ documenti europei** (identità e reddituali) analizzati con strumenti di AI



- Soluzione per **credit2business** e **credit2people**

- Soluzioni **fast, di facile implementazione, concrete, già utilizzate sul mercato (con testimonial)**



- **Certified data: CRIF INFORMATION CORE** da 40+ fonti informative

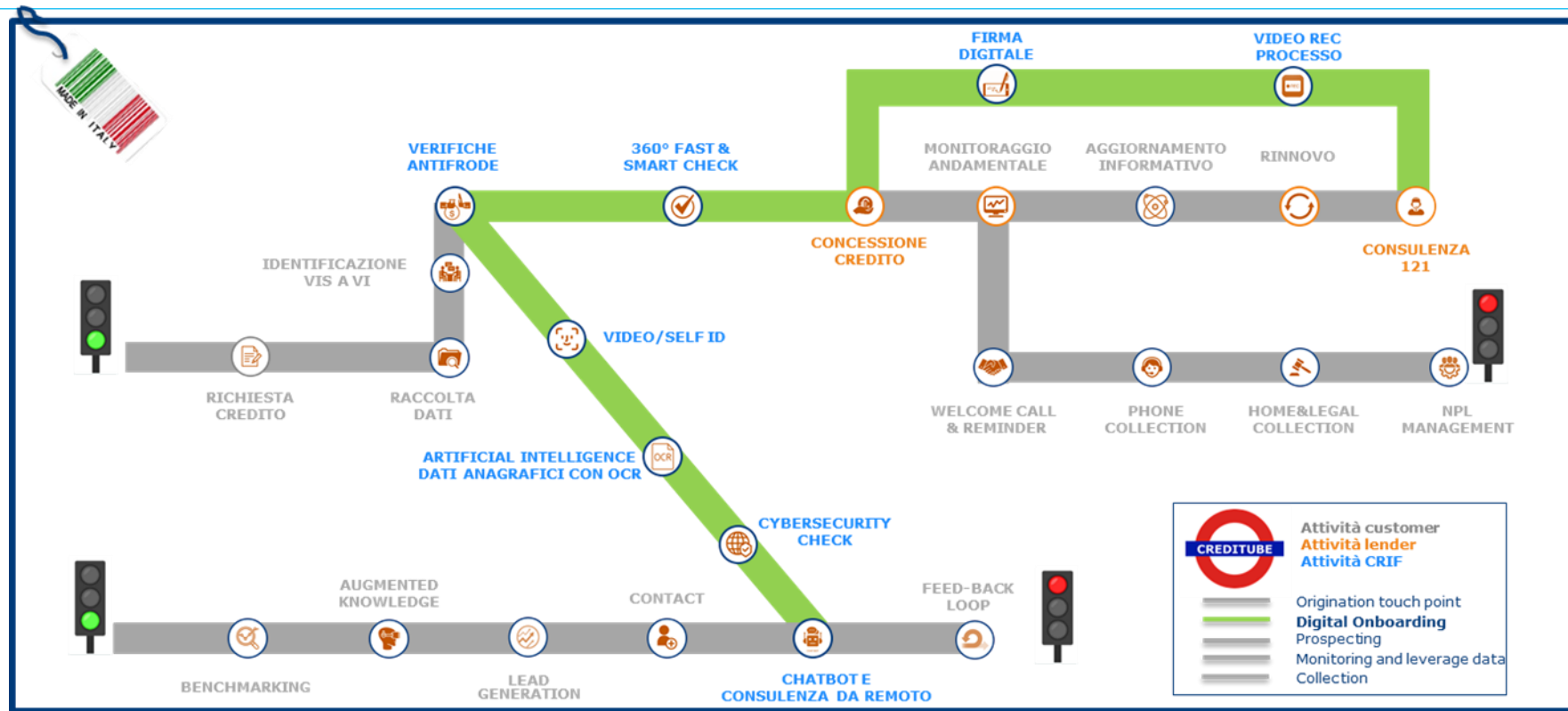
- **Know how** ed esperienza **30+ anni** di CRIF: team di *DATA TRANSLATOR* a supporto

- Supporto al mind shift per la **Cultura Digitale**



CRIF per la customer experience

CRIF Phygital Experience, dalla chatbot alla firma digitale



Chatbot: la customer experience automatizzata

Il supporto per i prodotti che prevedono scelte articolate e consulenziali

BUSINESS INSIDER 2017: *"With messaging apps on the rise, chatbots are all the hype now. Chatbots are artificial intelligence systems that interact with users via messaging, text, or speech"*

Hai già una chatbot?



CRIF può integrare la chatbot del cliente nel processo di onboarding per automatizzare la richiesta di un nuovo servizio

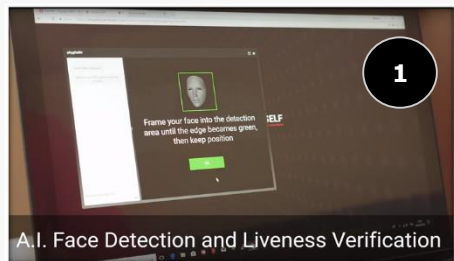


CRIF può proporre la soluzione chatbot della propria piattaforma e integrarla sia nei canali di comunicazione del cliente che nel processo di onboarding

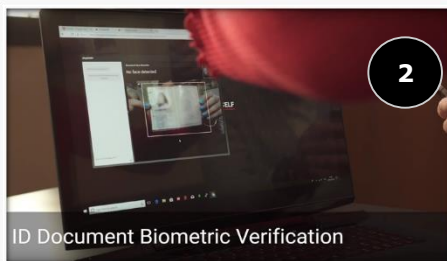
"45% of end users prefer chatbots as the primary mode of communication for customer service inquiries"

CRIF per la customer experience

Hybrid Id Verification – Self + Human



A.I. Face Detection and Liveness Verification

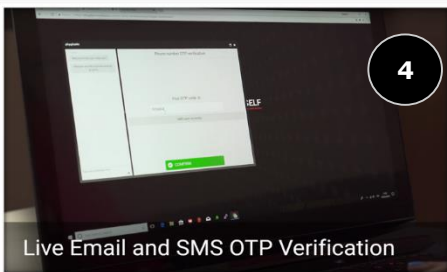


ID Document Biometric Verification



Encrypted Dual-View Video Recording:
Inventia Video Contract Technology

Fase 1
SELF
ONBOARDING



Live Email and SMS OTP Verification

Fase 2
AUTOMATIC
CHECK



Fase 3
HUMAN CHECK

Per
approfondimenti e
prestrutturata da
parte di un
operatore CRIF o
azienda di credito

Fase 4
DIGITAL
SIGNATURE

In collaborazione
con le principali
CERTIFICATION
AUTHORITIES

CRIF per la customer experience

SelfID e Verifica Biometrica automatica

- Supporto guidato attraverso un avatar per la corretta inquadratura e registrazione del video. Verifica automatica della autenticità del video attraverso la richiesta randomica di semplici movimenti del viso
- Acquisizione dei tratti del viso e confronto automatico con la foto del documento identificativo
- Rispetto privacy e GDPR (encryption e archiviazione a norma)
- La chiave biometrica può essere utilizzata dall'azienda di credito per le successive autenticazioni del cliente



CRIF per la customer experience

La raccolta e il controllo dei dati



Riconoscimento documentale – OCR

Lo strumento CRIF per l'acquisizione delle informazioni dai documenti



20+

TIPOLOGIE DI DOCUMENTI ANALIZZABILI CON OCR MULTICOUNTRY EUROPEO



20%+

MIGLIORAMENTO DELLE IMMAGINI GRAZIE AGLI STRUMENTI CRIF



Fraud Analyser Compliance e Idea Profilatura Antiriciclaggio

le soluzioni CRIF per la verifica completa dell'identità



200+

CONTROLLI MIRATI E QUALIFICATI

- Analisi documenti di identità
- Congruenza dati reddituali
- Verifica di tutte le fonti AML italiane e internazionali



40+

FONTE INFORMATIVE PROPRIETARIE ED ISTITUZIONALI (tra cui SCIPAFI)

- Verifica recapiti (tel, indirizzo, ecc.)
- Storico antifrode CRIF
- Indirizzi anomali

Il processo di identificazione a distanza

Le indicazioni di Banca d'Italia (in consultazione aprile 2018)

«Disposizioni in materia di adeguata verifica della clientela» - 13 aprile 2018

ALLEGATO 3

Procedura di video-identificazione

I destinatari realizzano un sistema che garantisca, preliminarmente all'instaurazione della sessione audio/video, la cifratura del canale di comunicazione mediante l'adozione di meccanismi standard, applicativi e protocolli aggiornati alla versione più recente. Essi, inoltre, garantiscono l'utilizzo di applicativi orientati all'usabilità e all'accessibilità da parte del cliente.

I destinatari assicurano che l'identificazione da remoto effettuata da parte dell'operatore addetto alla video-identificazione (di seguito, "operatore"), rispetti le seguenti condizioni:

- le immagini video devono essere a colori e consentire una chiara visualizzazione dell'interlocutore in termini di luminosità, nitidezza, contrasto, fluidità delle immagini;
- l'audio deve essere chiaramente udibile, privo di evidenti distorsioni o disturbi;
- la sessione audio/video, che ha ad oggetto le immagini video e l'audio del cliente e dell'operatore, deve essere effettuata in ambienti privi di particolari elementi di disturbo.

I destinatari assicurano che l'operatore preposto all'attività si astenga dall'avviare il processo di identificazione o lo sospenda nel caso in cui la qualità audio/video sia scarsa o ritenuta non adeguata a consentire l'identificazione del cliente.

L'operatore che effettua l'identificazione: *i)* acquisisce i dati identificativi forniti dal cliente; *ii)* richiede l'esibizione di un valido documento d'identità, munito di fotografia recente e riconoscibile e firma autografa del richiedente stesso, rilasciato da un'amministrazione dello Stato e *iii)* verifica il codice fiscale tramite la tessera sanitaria in corso di validità. Del documento viene acquisita copia in formato elettronico, purché non modificabile.

L'operatore che effettua l'identificazione può escludere l'ammissibilità della sessione audio/video per qualunque ragione, inclusa l'eventuale inadeguatezza del documento presentato dal cliente (ad esempio perché logoro o carente delle caratteristiche elencate).

La sessione audio/video è interamente registrata e conservata.

I destinatari devono richiedere il consenso al trattamento dei dati personali contenuti nelle riprese audio-video, specificando tale aspetto nell'informativa da rendere all'interessato ai sensi delle disposizioni in materia di protezione dei dati personali.

La sessione audio/video deve essere condotta seguendo una procedura scritta e formalizzata dai destinatari che prevede almeno le seguenti attività:

- l'operatore acquisisce il consenso alla videoregistrazione e alla sua conservazione e informa che la videoregistrazione sarà conservata in modalità protetta;
- l'operatore dichiara le proprie generalità;
- il cliente conferma i propri dati identificativi;
- il cliente conferma la data e l'ora della registrazione;
- il cliente conferma di voler instaurare il rapporto continuativo e conferma i dati identificativi e gli altri dati inseriti nella modulistica *on-line* in fase di pre-registrazione.

I destinatari garantiscono l'utilizzo di applicativi orientati all'usabilità e all'accessibilità da parte del cliente
Le immagini video devono essere a colori e consentire una chiara visualizzazione dell'interlocutore in termini di luminosità, nitidezza, contrasto, fluidità delle immagini

L'operatore che effettua l'identificazione richiede l'esibizione di un valido documento d'identità, verifica il codice fiscale tramite la tessera sanitaria in corso di validità.
Del documento viene acquisita copia in formato elettronico, purché non modificabile

L'operatore chiede al cliente di compiere una o più azioni casuali volte a rafforzare l'autenticità della richiesta
*Qualora emergano dubbi o incongruenze i destinatari sono tenuti ad effettuare ulteriori riscontri. a titolo esemplificativo **SCIPAFI**.*

La sessione audio/video è interamente registrata e conservata dai destinatari.



CRIF per la customer experience

I principali fattori di successo

EFFICIENZA DI PROCESSO



OCR PERFORMANCE



MULTIDEVICE



CRIF per la customer experience

Efficienza di processo

**ONE-CLICK
ONBOARDING**

**5X
VELOCE**

**PRIVACY E
SICUREZZA**

**VIDEO REC
COMPLETO E OTP**

**MULTI CHANNEL
PLATFORM**

**5X
CONVERSIONI**

**CUSTOMER
SATISFACTION**

**FINO A
95 NPS**

**DEALER PIÙ
SMART**

**3X VELOCITÀ
CONTACT CENTER**

efficiency



CRIF per la customer experience

OCR Performance

DOCUMENTI DI IDENTITÀ:



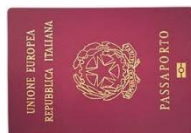
CARTA D'IDENTITÀ CARD
e **CARTA D'IDENTITÀ CARTACEA**
SLA: **9-11 sec** per 2 facciate
90% riconoscimento



PATENTE DI GUIDA CARD
SLA: **3-4 sec**
95% riconoscimento



TESSERA SANITARIA CARD
SLA: **3-4 sec**
95% riconoscimento

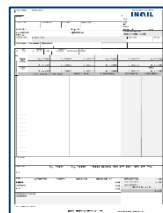


PASSAPORTO
SLA: **4-5 sec**
75% riconoscimento

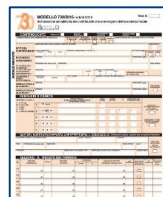
DOCUMENTI REDDITUALI:



MODELLO 730
90% riconoscimento



BUSTA PAGA
80% riconoscimento



CU e UNICO
85% riconoscimento

- Documenti acquisiti direttamente con un clic dallo **smartphone**
- **20 diverse tipologie** di documenti compatibili
- Dati anagrafici automaticamente estratti e **normalizzati**



CRIF per la customer experience

Piattaforma multidevice per un vero omnichannel

**Scegli il canale dove cominciare ...
... puoi riprendere quando vuoi e dove vuoi!**

Tablet



Scanner fisso



Webcam



Smartphone



Scanner manuale



PSD2: un'opportunità anche per l'identificazione dei clienti

PSD2 come rafforzativo dell'identificazione

La presenza di un conto corrente su un altro Istituto di credito è informazione importante a supporto del processo di identificazione



CRIF per la customer experience

Chi ha già scelto le soluzioni CRIF digital

- Apertura rapporto con mix di canale digital e reti fisiche

- Instant credit via mobile

- Il supporto delle tecnologie digital per le reti vendita tramite dealer

- Il canale digital per la data remediation dei documenti scaduti

SUCCESS STORY – finanziamento per impresa

1 <i>Luca è il titolare di una azienda per la quale vuole richiedere un finanziamento. Dopo avere scritto in chat per avere info su finanziamento, Luca (che ha potera di firma) digita la P-IVM dell'impresa (anche a voce) per avviare l'istruttoria del credito</i>	2 <i>Il backoffice dell'azienda di credito riceve in tempo reale notifica di apertura della pratica e un report informativo sull'impresa per la profilatura AVM. Riceve anche elenco dei Titolari Effettivi dell'impresa e delle persone che hanno potera di firma</i>	3 <i>Luca fotografa il documento identificativo su cui CRIF effettua controlli di Risposta Verifica e verifica che Luca abbia i poteri di firma. Se tutto ok si procede con la videoID per assegnazione firma digitale e i controlli di merito creditizio</i>	4 <i>L'azienda di credito delibera il finanziamento e Luca visualizza online la proposta di finanziamento precompilata e la firma digitalmente mediante OTP. L'intero processo paperless viene video-registrato</i>
			

SUCCESS STORY – Phygital smart onboarding

1 <i>L'azienda commerciale pubblica la APP della carte di Pagamento</i>	2 <i>CRIF tramite OCR acquisisce automaticamente i dati dai documenti richiesti in fase di onboarding: carte di Identità e Tessera Sanitaria</i>	3 <i>Il Cliente riceve dalla APP il codice di riconoscimento per effettuare il match presso l'azienda commerciale</i>	4 <i>Grazie all'integrazione con Certification Authority, vengono firmati digitalmente i documenti. La Carte viene consegnata direttamente dall'azienda</i>
			



INSIDE CREDIT ENERGY

PROTAGONISTI NELLA TRASFORMAZIONE DEL CREDITO



Bologna | 11 Ottobre 2018


Finance Meeting 2018

Grazie per l'attenzione

Maria Luisa Cardini
CRIF