



LA NUOVA ENERGIA DELL'OPEN BANKING

TRA CUSTOMER EXPERIENCE E SOSTENIBILITÀ

Gaia Cioci
Senior Director
Data Driven Solutions & Consultancy
CRIF

SPEECH JOURNEY

- **NUOVI FENOMENI** DI ACCESSO AL CREDITO **DIGITAL**
- **CUSTOMER JOURNEY:** SODDISFAZIONE E **SOSTENIBILITÀ**
- **SUCCESS STORY VERSO IL 2020**

FULL DIGITAL ATTITUDE

Il **web** sorpassa la filiale nelle preferenze dei clienti, rappresentando il canale principale per l'acquisto e la gestione di prodotti e servizi finanziari

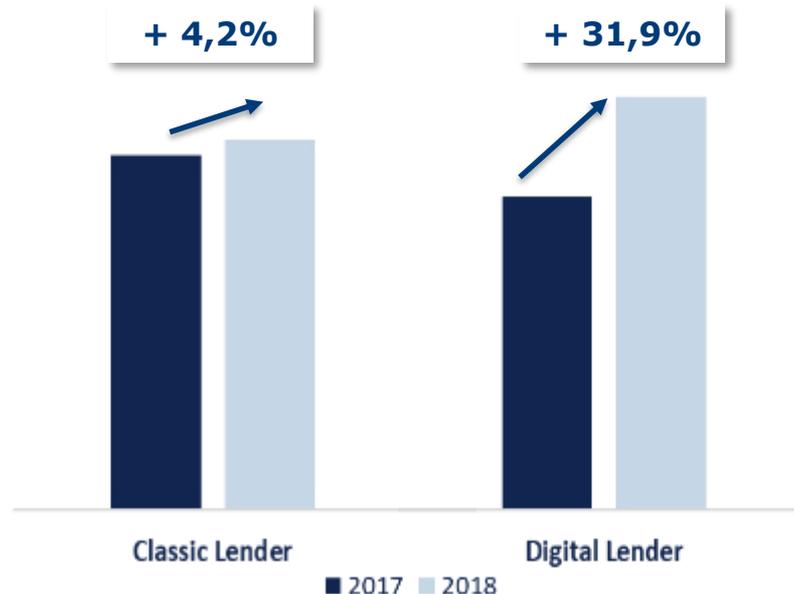


VS



56% Web

55% Filiale

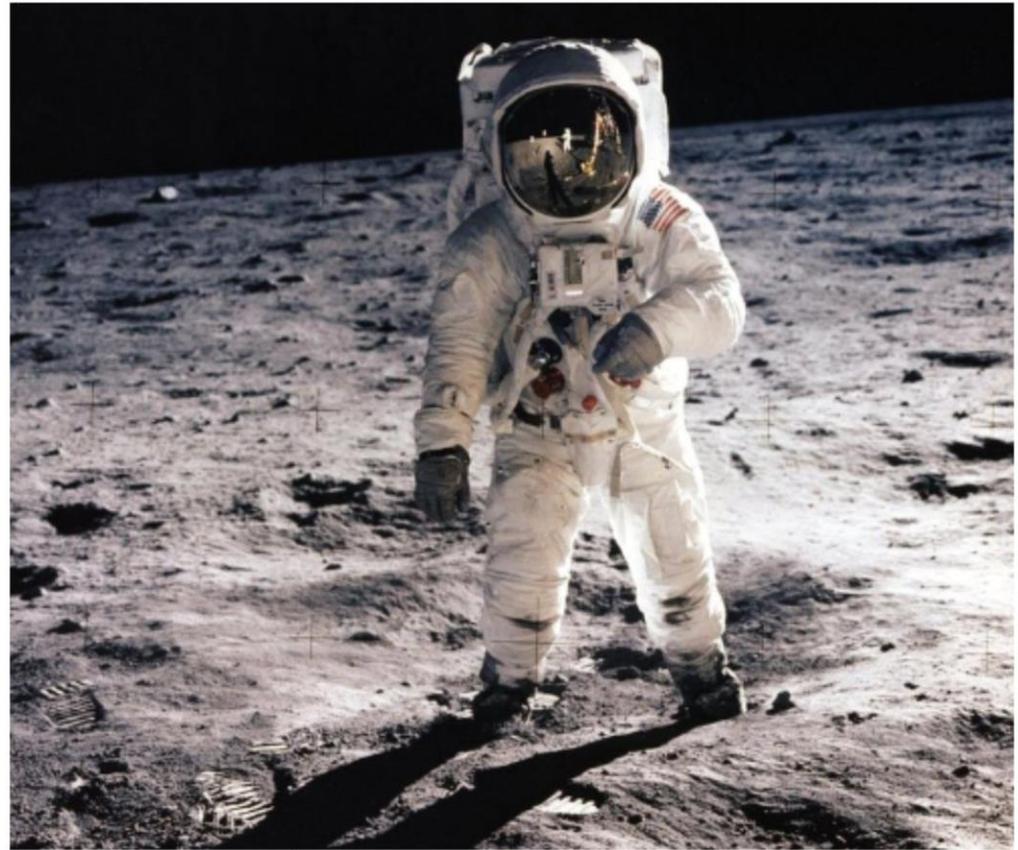


I contratti richiesti ai digital «lenders» presentano un tasso di crescita più elevato (+31,9%) rispetto a quanto si evidenzia per le richieste delle famiglie presso lenders tradizionali (+4,2%)

Fonte: elaborazioni CRIF su dati Eurisc, a dicembre 2018

#OpenBankingEra

14.09.2019

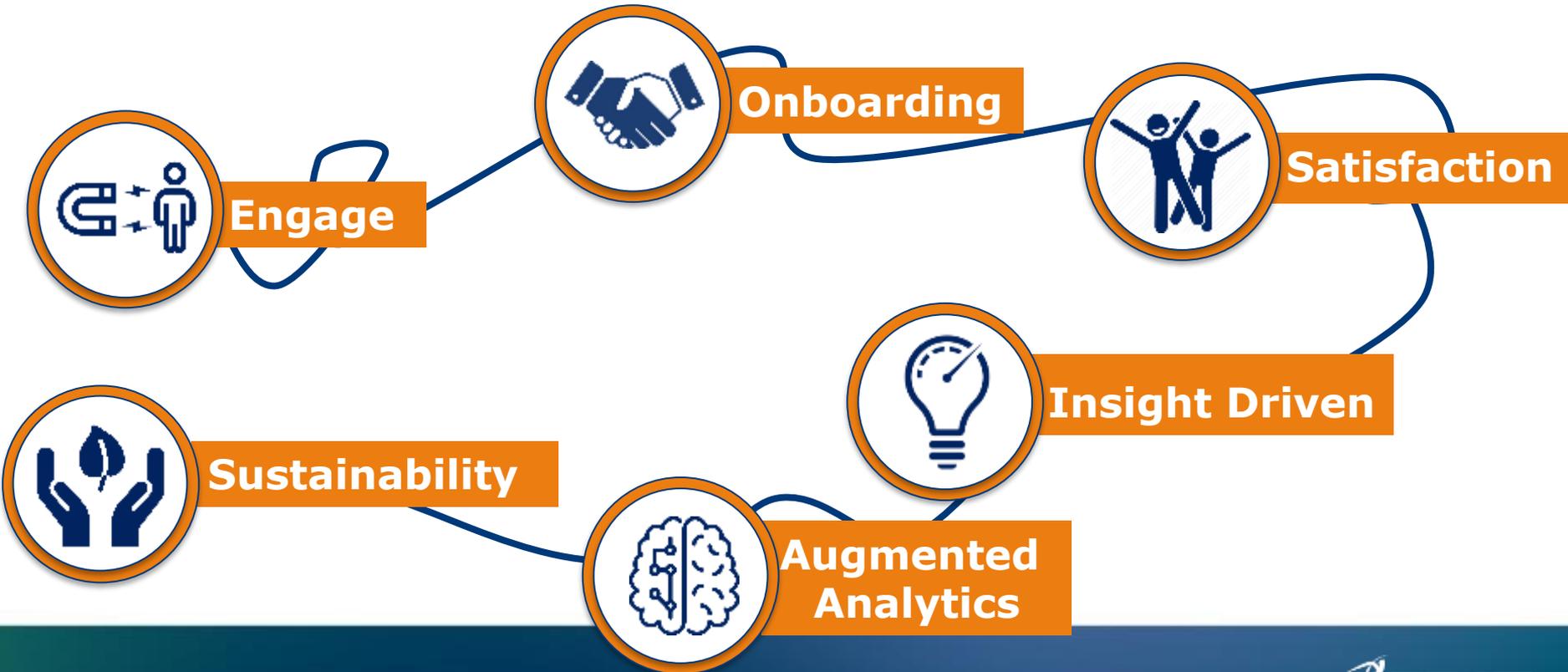


CREDIT MAP | Credit Point of Interest



NUOVE CUSTOMER JOURNEY – EASY ONBOARDING

360 WOW EXPERIENCE: THE LIQUID CHANNEL



SMART ENGAGEMENT: IL GEOFENCING PER QUALIFICARE CLIENTI E PROSPECT



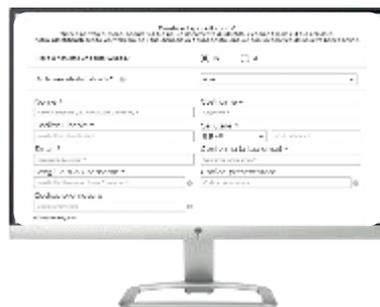
**Identificazione
della «geo-fence»**

**Clusterizzazione
evoluta e profiling**

**Offerte
personalizzate
one-2-one in
ambiente N-2-N**

DIGITAL ONBOARDING: LA PAROLA D'ORDINE È CUSTOMER EXPERIENCE «EVOLUTA»

Percentuale di richieste per le quali il cliente ha trasmesso il form compilato e che sono state concluse con l'attivazione operativa del conto



OLTRE 20 CAMPI
DA COMPILARE



SOLO POCHI STEP

**CUSTOMER'S
CUSTOMERS
BENEFITS**

**ONE-CLICK
ONBOARDING**

**5X
VELOCE**

**PRIVACY E
SICUREZZA**

**VIDEO REC
COMPLETO E OTP**

**MULTI CHANNEL
PLATFORM**

5X CONVERSIONI

**CUSTOMER
SATISFACTION**

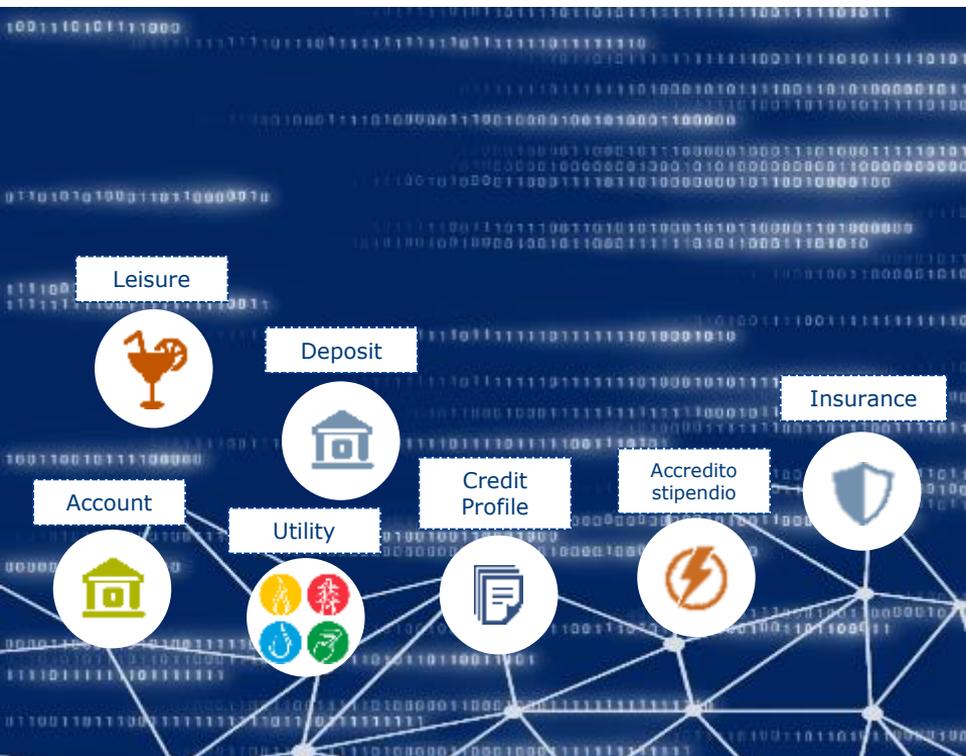
**FINO A
95 NPS**

**DEALER PIÙ
SMART**

**3X VELOCITÀ
CONTACT CENTER**

NUOVI ANALYTICS EVOLUTI SU CLIENTI/PROSPECT

VISTE DINAMICHE DI POTENZIALITÀ E SOSTENIBILITÀ



Aumento delle performance degli Advanced Analytics attraverso la **combinazione delle informazioni di conto corrente e di Credit Bureau**



Aumento del 20% della performance dei modelli tradizionali

INNOVATION: ALCUNI ESEMPI DELL'INDUSTRY

SMART ONBOARDING

PRINCIPALI INTERVENTI PER LA DIGITALIZZAZIONE

Semplificare ed automatizzare l'intero Journey per ridurre il *time to sell*

Processi multicanale



I Clienti possono utilizzare tutti i canali (es. il sito internet banking) per proseguire o l'inizio del processo

Identificazione a distanza



I Clienti possono identificarsi e rifornirsi dal proprio internet Banking tramite video selfie o biometrico

Controlli automatizzati



I Clienti non devono interrompere il processo in attesa dell'esito dei controlli che sono gestiti automaticamente a conclusione del processo

Contratti dematerializzati



I Clienti non devono stampare i contratti in quanto tutti i processi sono dematerializzati

Firma digitale/biometrica



I Clienti possono firmare i contratti in forma digitale/biometrica

Focus di settore

INTESA SANBIOLO

Gianfranco Demuru

7



DIGITAL LENDING

Customer journey digitale 24/7 per il fast lending

Il cliente viene ingaggiato attraverso una **campagna digitale**. In 5 semplici step completamente online può ricevere un prestito



Mentre il cliente viene raggiunto attraverso una campagna digitale, il sistema di marketing si rivolge al proprio internet banking perché è un sistema di prestiti dedicati



Quando il Clienti visualizza l'offerta di prestito personalizzata per lui, invia la propria richiesta online con le sue esigenze e seleziona il prestito richiesto



Il cliente prosegue inserendo poche informazioni online relative alla sua situazione familiare, lavorativa, collezione il conto di accredito e proseguendo



Completati tutti i requisiti della normativa antiriciclaggio per le verifiche KYC il cliente conferma la richiesta



Valutazione in tempo reale della sua richiesta e in caso positivo il cliente procede online con la sottoscrizione dei contratti, ricevendo subito l'importo richiesto sul conto 24/7/365

UBI Banca

Giuseppe D'Antonio

7



#NewBusinessEcosystem

Be invisible
Be seamless
Be a destination
Be loyal
Be personal
Be a curator
Be human
Be boundless
Be exponential
Be brave

Blade Runner 2049

#CRIFTogetherToTheNextLevel

1° Player #AISP in 21 Paesi UE

#35° Top100 Fintech by #IDC

Partner di FINTECH DISTRICT Milano

Acquisizione di Inventia, leader europeo nei servizi di Digital Onboarding, di Video Riconoscimento Biometrico e di Video Collaborazione grazie alla tecnologia software proprietaria Phygital4X

#Osservatorio Blockchain & Distributed Ledger -Politecnico di Milano



Scarica la nuova app di approfondimento

CRIF FINANCE NEXT



Gaia Cioci | Senior Director - Data Driven Solutions & Consultancy - CRIF

 g.cioci@crif.com

 +39 335 54 99 145

