

CRIF & INTESA SANPAOLO journey

Mauro Tenti
Responsabile Presidio
Valore del Credito e
Restructuring
INTESA SANPAOLO



Arianna Valente
Process & Services Senior
Account Manager
CRIF

«2 anni»

Da quanto tempo collaborate?

«2 anni»

**«Perché abbiamo creato
qualcosa di nuovo»**

Perché il viaggio intrapreso?

**«Perché abbiamo studiato
insieme come implementare il
modello e non abbiamo ancora
finito...»**

«Viaggio su Marte»

Se il progetto intrapreso fosse un viaggio...
che viaggio sarebbe?

«Vacanza Studio»

FROM NOW ON

Ready for open business

CREDIT & COMPLIANCE
REBOOT

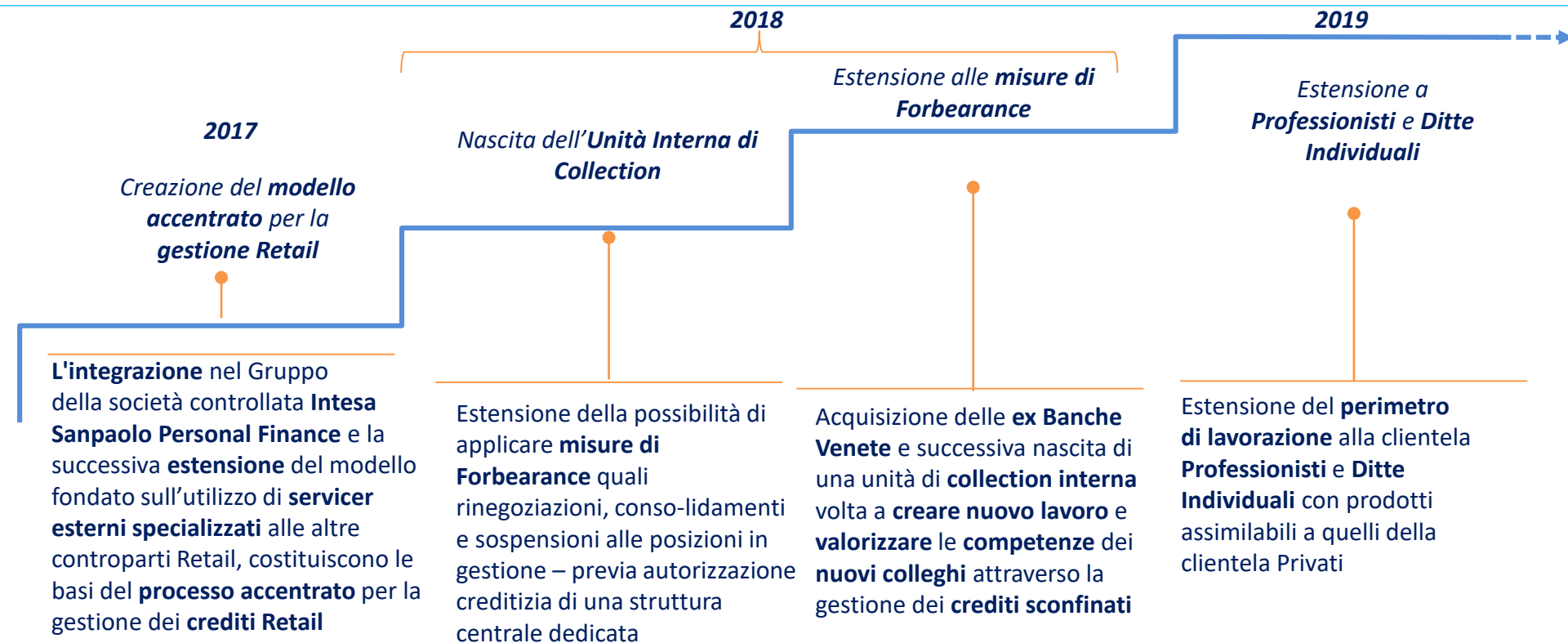
**Attivare un motore di
innovazione nell'ambito del
presidio del valore del credito**

Mauro Tenti

*Responsabile Presidio Valore del Credito e
Restructuring Banca dei Territori*

CRIF e INTESA SANPAOLO journey

START: Genesi e sviluppo della gestione Retail accentrata



CRIF e INTESA SANPAOLO journey

2017: gettate le basi per il lancio del nuovo processo di gestione accentrata ...

Contesto

- Intesa Sanpaolo Personal Finance (ISPF) passa nel 2017 da essere una **società del Gruppo** ad essere un **pilastro chiave** nella **gestione accentrata** del credito al consumo
- L'**integrazione** di ISPF nel Gruppo ha infatti consentito di gettare le basi per il progressivo sviluppo del **processo accentrato di Gestione Retail**



Da una gestione decentrata...



Responsabilità suddivise tra le **Filiali** (per sconfini giovani) e **Specialisti crediti di DR**



Gestione indifferenziata delle posizioni in sconfino, con **follow up mensile**



Frequenza di **analisi e monitoraggio mensile**



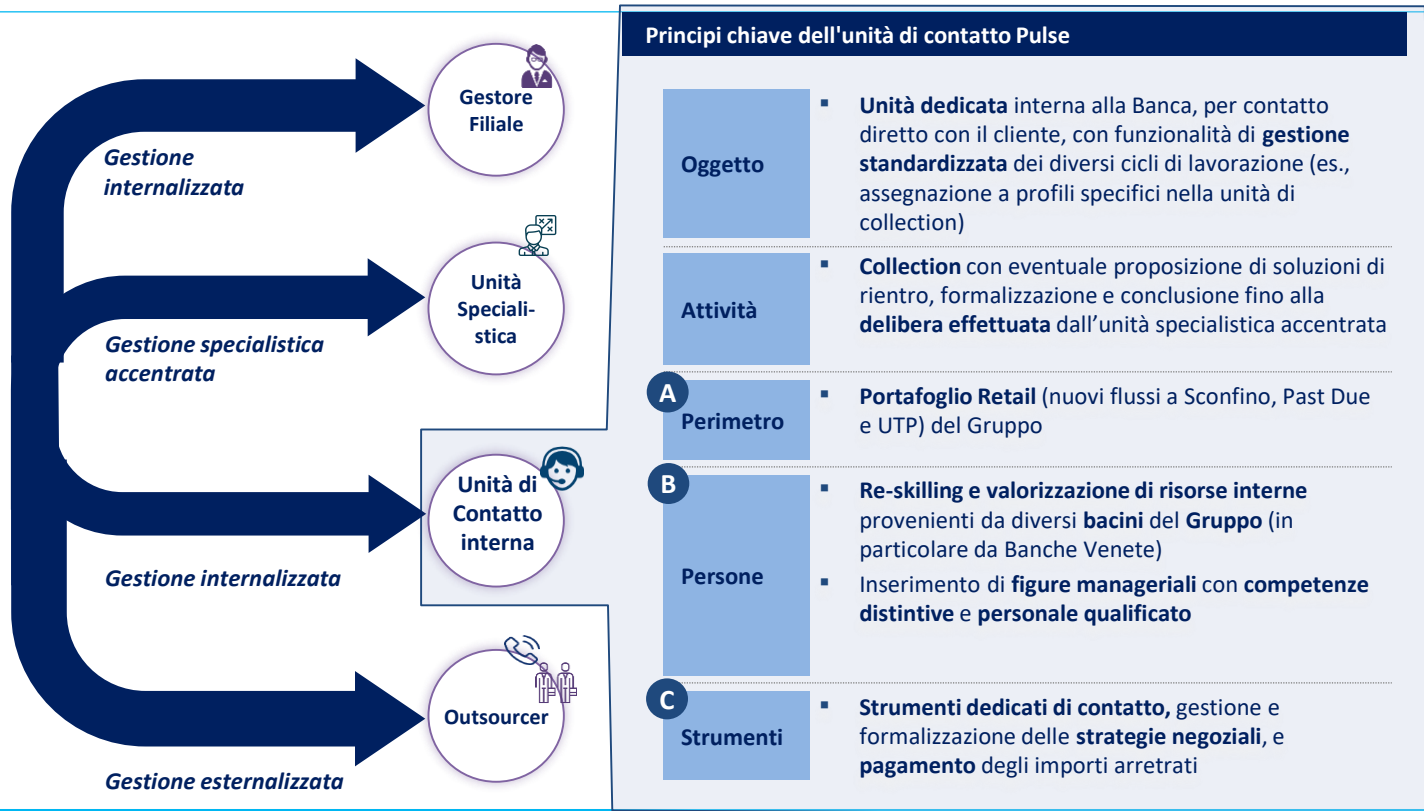
Assenza di **workflow formalizzato**

... a una gestione centralizzata

- Unità dedicata** alla collection del **portafoglio Retail**, con Risorse **dedicate** e strumenti dedicati a supporto
- Clusterizzazione** di clientela del portafoglio in ottica **gestionale**
- Utilizzo di logiche di instradamento avanzate** basate sull'intercettazione dei clienti a partire dai **primi giorni di sconfino**
- Implementazione di un **tool di controllo di gestione** con **monitoraggio giornaliero**
- Monitoraggio** dell'intero **processo** di recupero e **presidio** delle **interazioni** con i clienti

CRIF e INTESA SANPAOLO journey

... i cui attori chiave sono l'unità di contatto interna e l'unità specialistica



CRIF e INTESA SANPAOLO journey

Perimetro di lavorazione

Test del nuovo processo **accentrato** su un **perimetro ristretto e chiuso** con 3 servicer esterni

2H2017

1H2018

2H2018

1H2019



Progressiva **estensione territoriale** del perimetro di lavorazione attraverso una **graduale incorporazione** di tutti i **nuovi flussi di sconfino** (estensione completata a maggio 2019)

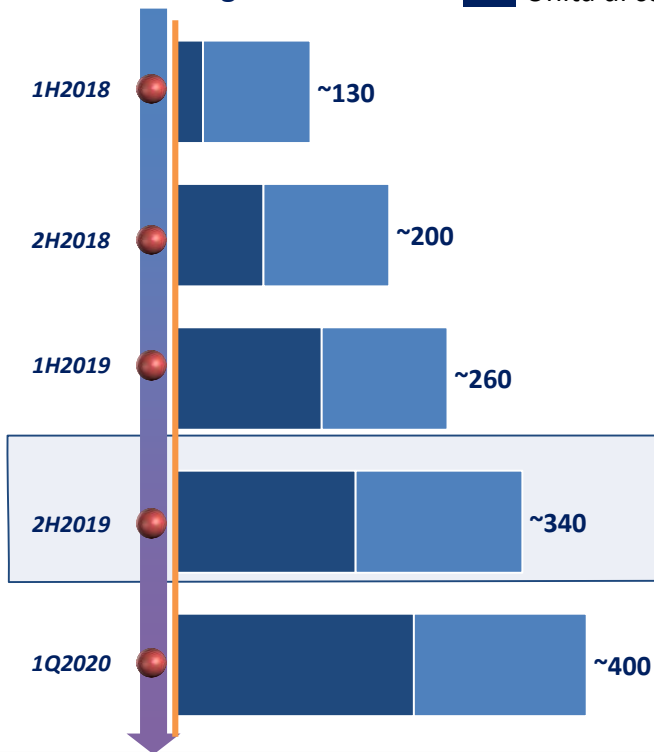
Pilota del **processo accentrato** su un **perimetro ristretto** (una macro-area geografica)

Ulteriore incremento del **perimetro** attraverso **estensione** alla lavorazione della clientela **Professionisti e Ditte Individuali** assimilabili alla **clientela Privati**

CRIF e INTESA SANPAOLO journey

La nuova gestione accentrata è cresciuta costantemente

Evoluzione numero di colleghi



■ Unità di contatto interna

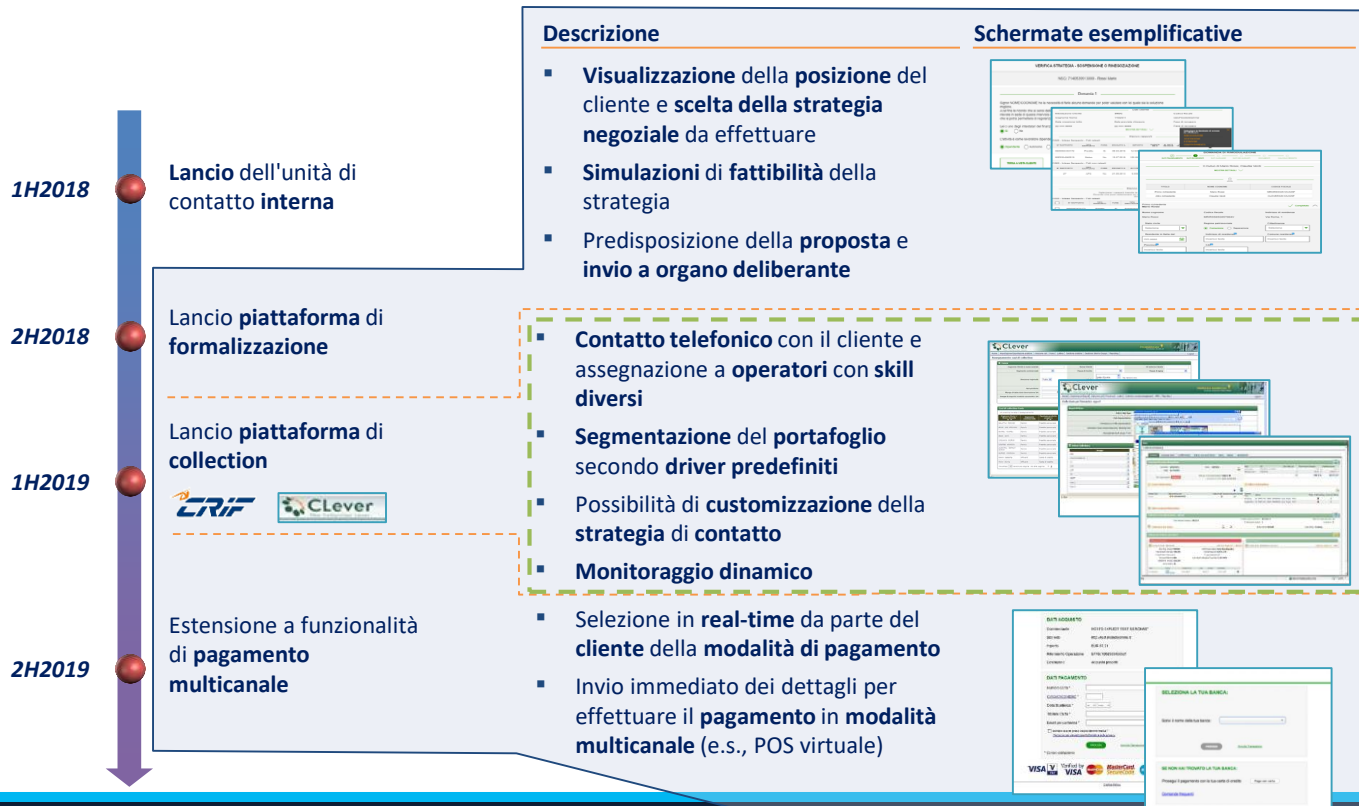
■ Unità specialistica

★ Prossimi aperture



CRIF e INTESA SANPAOLO journey

Adozione di strumenti IT sviluppati e customizzati per la nuova operatività

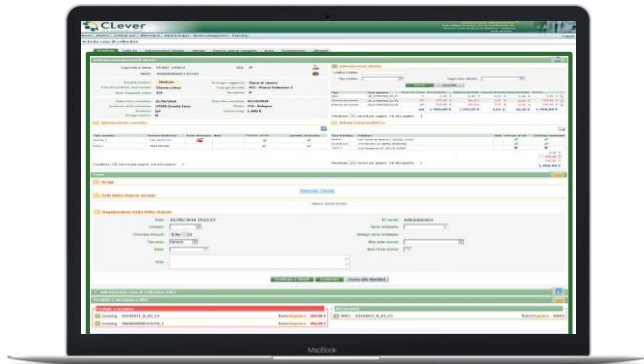


Dettagliato in seguito

CRIF e INTESA SANPAOLO journey

IL PROGETTO: Lancio della piattaforma COLLECTION (aprile 2019)

Piattaforma di Collection



» Principali KPI:

- 1 Piattaforma unica e integrata, al posto di 3 applicativi diversi
- 10x Copertura delle posizioni tramite **invio SMS** e **mail massivi** ai clienti
- 7 Strategie **ad hoc** per la **lavorazione** delle posizioni

Principali evidenze qualitative dalle sale

"I **benefici** della piattaforma sono evidenti: la **lavorazione** delle posizioni è **fluida** e questo ci permette di **incrementare il numero di contatti cliente**"

Coordinatore di Montebelluna

"Se il cliente ha bisogno di conoscere gli **estremi del pagamento** mi basta schiacciare un bottone e parte un **SMS automatico**"

Operatore di Vicenza

"L'**integrazione** della piattaforma di **Collection** e di **Formalizzazione** mi permette di valutare e **proporre** tempestivamente una **soluzione negoziale**"

Operatore di Montebelluna

"Il nostro lavoro è stato fortemente **semplificato** dal fatto di avere un **unico strumento** su cui possiamo svolgere tutte le attività"

Coordinatore di Vicenza

"Posso vedere immediatamente tutte le **informazioni** relative alla posizione e le lavorazioni che sono già state fatte; così, riesco a **gestire meglio la telefonata**"

Operatore di Vicenza

CRIF e INTESA SANPAOLO Journey

Il modello Drive Your Risk



Obiettivi

- Allo scopo di **evolvere le strategie di recupero del credito** è possibile dotarsi di uno **score di collection** che consenta di **affinare la segmentazione** della popolazione in ingresso nell'ottica di:

- ✓ Minimizzare i tassi di scivolamento (IFRS9)
- ✓ Incremento del Recovery Rate
- ✓ Strategie differenziate per classe di Rischio
- ✓ Gestione ottimale degli outsourcer
- ✓ Riduzione dei costi
- ✓ Individuazione posizioni eligible per le Forbearance

Centri di Competenza

- Sfruttando la **sinergia tra i diversi centri di competenza del Gruppo CRIF** siamo in grado di metter a fattor comune le esperienze e gli skills specifici di ciascuna area garantendo lo sviluppo di un progetto **End-to-End**



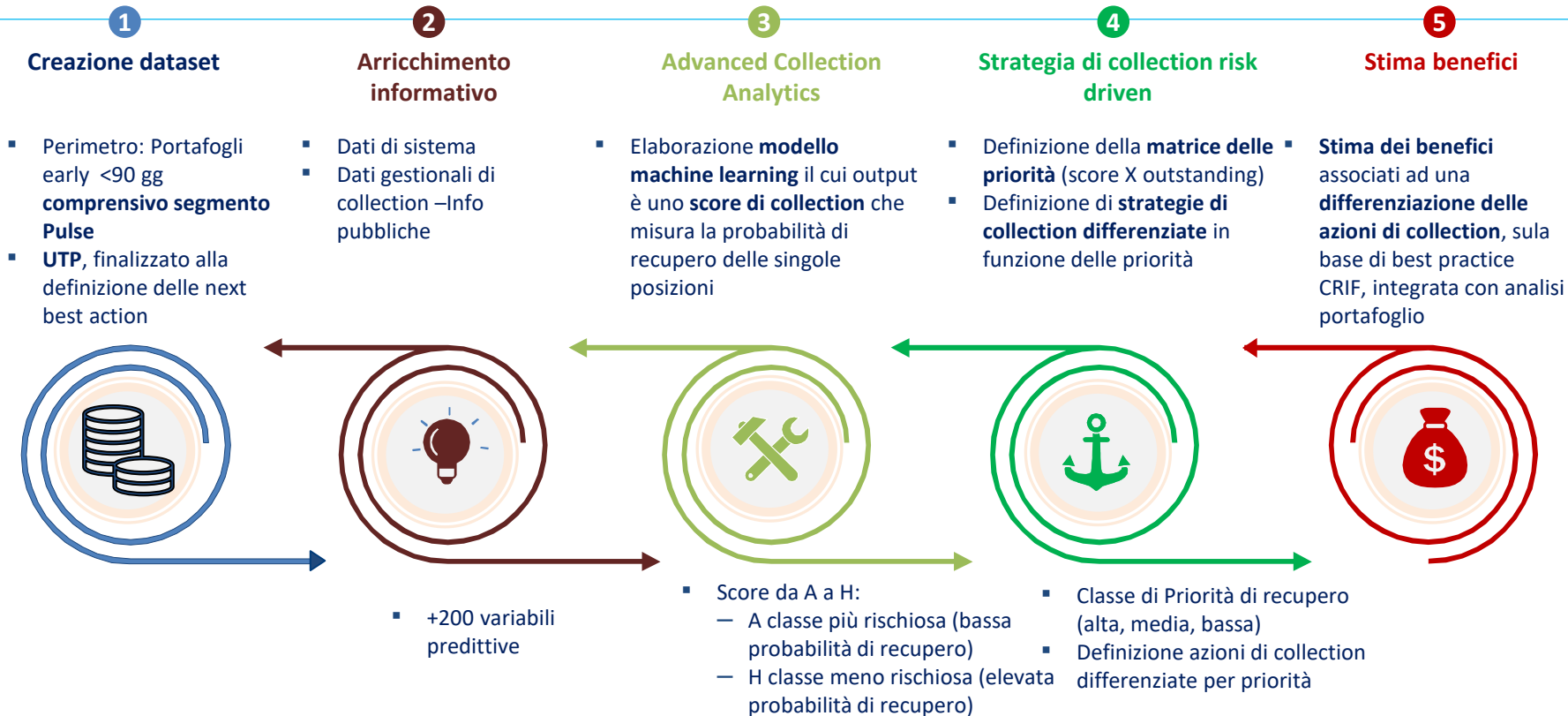
Fonti Informative

- L'**obiettivo** è quello di costruire un **indicatore** di recuperabilità, **risk driven**, in grado di **segmentare la popolazione** e **massimizzare il valore del patrimonio informativo a disposizione**:

- ✓ Sistema
- ✓ Gestionale Collection
- ✓ Dati Interni
- ✓ Basi Dati pubbliche
- ✓ History di Portafoglio

CRIF e INTESA SANPAOLO journey

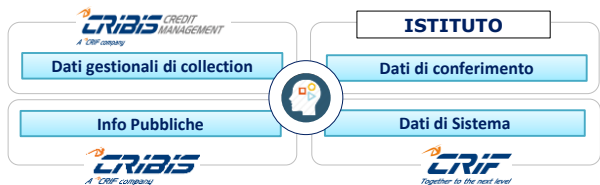
Modello DYR in 5 passaggi chiave



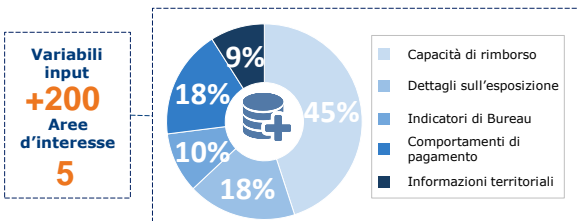
CRIF e INTESA SANPAOLO journey

Il modello Prototipale è basato sull'analisi di 200+ driver

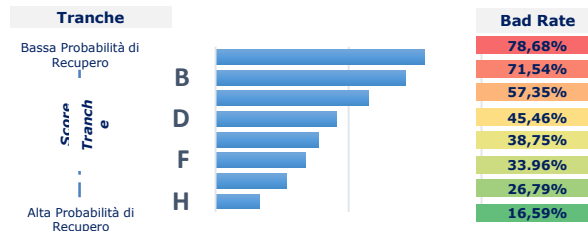
Driver del Modello



- Il Modello Prototipale per il tema Collection, creato ad hoc sul campione Banca, contiene un **set informativo unico**, proveniente interamente dal SIC Eurisc
- Sono state **individuate le variabili più predittive** rispetto al fenomeno di Collection, **eliminando quelle tra loro correlate**



Output




- Score che misura la **probabilità di recupero** del credito scaduto a livello di singolo NDG. Il punteggio viene poi raggruppato in **tranche**
- Successiva **integrazione con l'outstanding** allo scopo di ottenere una **matrice delle priorità**

	A	B	C	D	E	F	G	H	
High Priority	< 2 K€	0,1%	0,3%	2,2%	3,2%	1,6%	2,5%	4,2%	0,3%
Medium Priority	2 - 4 K€	0,3%	0,4%	2,4%	3,3%	1,4%	2,5%	3,8%	0,3%
	4 - 6 K€	0,3%	0,4%	2,0%	2,3%	1,2%	1,8%	3,0%	0,2%
	6 - 10 K€	0,3%	0,4%	2,5%	3,0%	1,7%	2,5%	3,7%	0,3%
Low Priority	10 - 15 K€	0,5%	0,5%	2,4%	2,6%	1,4%	1,9%	3,0%	0,2%
	15 - 25 K€	0,4%	0,6%	2,6%	3,3%	1,8%	2,2%	3,1%	0,3%
High Priority	25 - 35 K€	0,1%	0,3%	1,4%	2,1%	1,1%	1,4%	2,1%	0,1%
	> 35 K€	0,2%	0,4%	1,9%	2,1%	1,4%	1,5%	2,5%	0,2%

CRIF e INTESA SANPAOLO journey

Strategie di collection differenti per classe di rischio

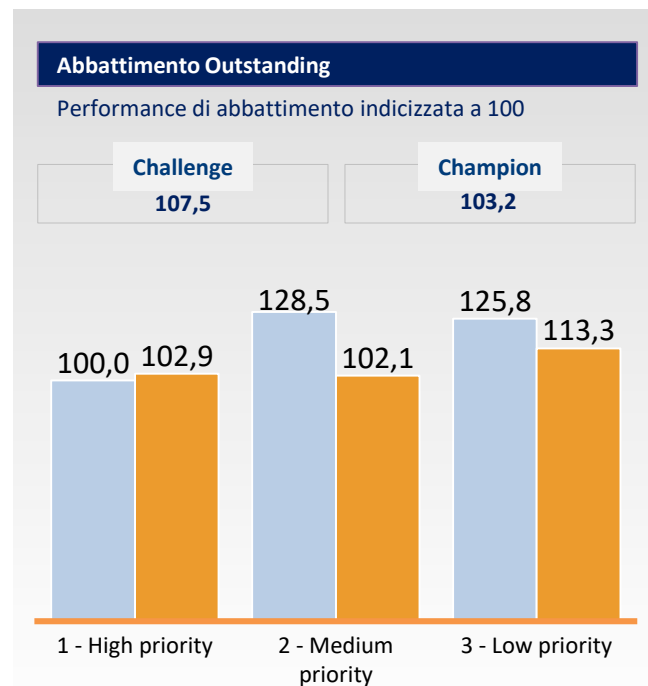
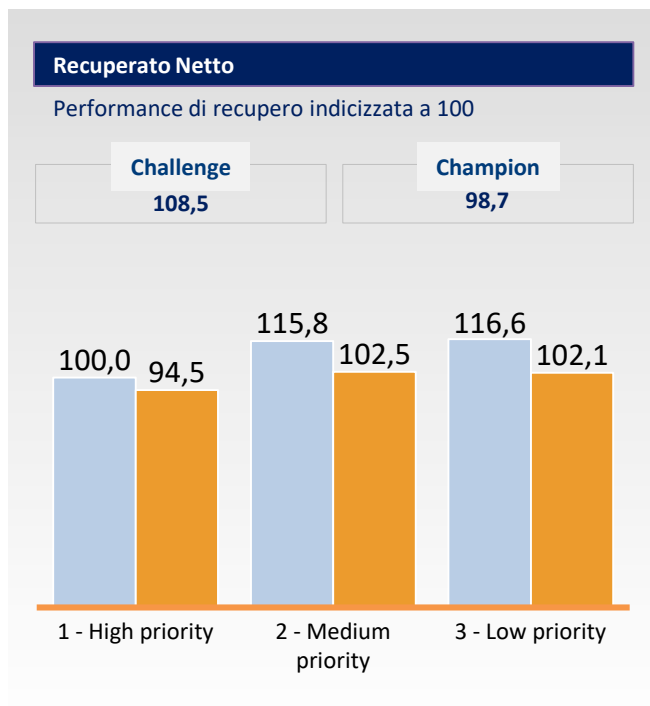
Driver		Strategie di collection				
Tipologia	Classe Rischio	Management			Trigger event strategies	
		Customer Care	Operatore Standard	Asset Manager	Azioni specifiche che saranno attivate al verificarsi di determinati eventi	
Secured	Low Risk	1	✓	✗	✗	<ul style="list-style-type: none"> Sofferenza segnalata da altro istituto GBV ratio Past Due 90 & 180 a sistema Posizione secured a sistema  <ul style="list-style-type: none"> Write-off ratio PDR Pre – Legal Management Forbearance / rinegoziazione
	Medium Risk	2	✗	✓	✗	
	High Risk	3	✗	✗	✓	
Un-secured	Low Risk	4	✓	✗	✗	
	Medium Risk	5	✗	✓	✗	
	High Risk	6	✗	✗	✓	

Whasing machine

Metodologie di contatto e supporti informativi attivati in base alle diverse strategie di gestione

CRIF e INTESA SANPAOLO journey

DESTNAZIONE RAGGIUNTA: performance di recupero e di abbattimento dell'outstanding



Challenge
Champion

CRIF e INTESA SANPAOLO journey

IN UN TWEET

«**CRIF e INTESA SANPAOLO** nell'attivazione di un motore di **#innovazione** nell'ambito delle attività di Collection»

FROM NOW ON

Ready for open business

CRIF
Finance Meeting 2019

Bologna | 8 Ottobre 2019

INTESA  SANPAOLO

Mauro Tenti

Gli atti dell'evento saranno disponibili sull'APP

CRIF FINANCE NEXT



@FMCRIFF

CRIF
Finance Meeting 2019