

CRIF & DEUTSCHE BANK journey

Luigi Quintavalle
Head of DCO/Regulatory
Implementation Strategy
Italy; Chief Privacy Officer
DEUTSCHE BANK



Valentina Gasperi
Key Account Manager
CRIF

«10 anni»

«Perché quando tutto va bene è necessario cambiare ed è importante scegliere prima di tutto il compagno di viaggio »

«Viaggio on the road, con soste e destinazioni a volte in itinere, ma sempre diretti verso la meta del cambiamento»

Da quanto tempo collaborate?

Perché il viaggio intrapreso?

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

«1 anno»

«Perché è fondamentale seguire e guidare le idee innovative dei nostri partner!»

«Una bella arrampicata in montagna, con qualche piacevole sosta in un rifugio durante le faticose salite e con una vista interessante»



@FMCRIF

CRIF
Finance Meeting 2019

FROM NOW ON

Ready for open business

CREDIT & COMPLIANCE REBOOT

KYC – REGULAR REVIEW EVOLUTION

Luigi Quintavalle

Head of DCO/Regulatory
Implementation Strategy Italy
Chief Privacy Officer





~60 Paesi

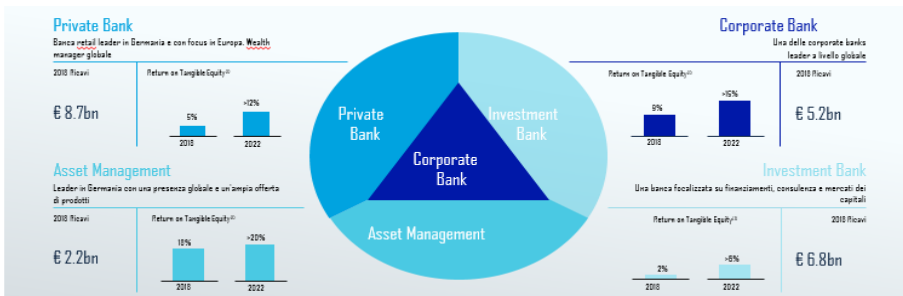


~30 mln Clienti
~92 k Dipendenti



~1.348 mld Eur Total Asset
~25 mld Eur Ricavi

Quattro business cliente-centrici e posizionati per la crescita



Nota: I dati divisionali fanno riferimento all'effetto pro-forma della riproposizione, sono preliminari non certificati e soggetti a variazioni.
(1) Ritorno sul patrimonio netto tangibile al netto delle imposte (incluse il pagamento dei coupon relativi a obbligazioni AT).

L'Italia è il primo contributore in termini di ricavi netti dopo la Germania...

PCB Italy

[2018]

# Clienti	# Dipendenti	Ricavi
~2.200.000	~2.800	>800 Eur mln

Distribuzione ricavi totali di Gruppo

[2018, %]



La centralità dell'Italia



Il Gruppo riconosce all'Italia un ruolo strategico e determinante con più di **200 milioni di Euro di investimenti nei prossimi anni**

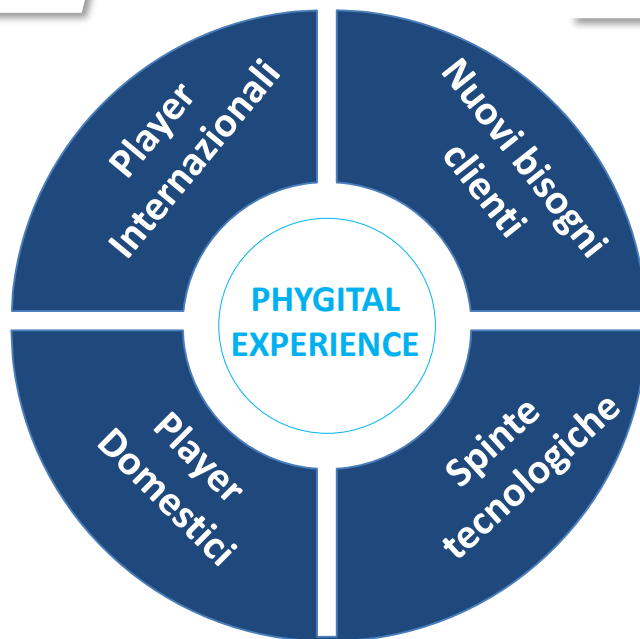
Il contesto di

Viaggio...nell'industry del credito

Forze endogene

L'ingresso sul mercato di **player internazionali (Challenger lenders)** altamente digitalizzati spinge gli attori tradizionali a **sviluppare soluzioni operative phygital nel rapporto con clienti/prospect**

Player domestici stanno sviluppando un'offerta di **Phygital Onboarding per differenziarsi** e incontrare le nuove esigenze dei clienti/prospect



Forze esogene

I clienti sono sempre più abituati ad **esperienze frictionless** e a soddisfare «**real time**» i propri bisogni nella vita quotidiana

Nuove tecnologie (come chatbot, riconoscimento biometrico, firma elettronica, RPA, etc.) e soluzioni **Regtech** per offrire una **customer experience digitale e seamless**



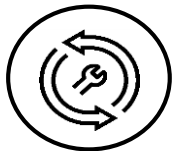
Start >

Le esigenze di partenza che hanno fatto nascere il progetto



EFFICIENTARE IL PROCESSO DI KYC

- Maggiore velocità e semplicità per il cliente
- Ridurre gli oneri operativi per la rete
- Diminuire i costi di contatto
- Assicurare la retention del cliente



INDIRIZZARE LE ATTIVITÀ DI REMEDIATION GIÀ IN CORSO, MA NON SOLO...

- Rispettare le stringenti esigenze di compliance normativa
- Migliorare la data quality e mitigare i rischi operativi
- Innovare – il progetto avviato non ha solo una esigenza circoscritta, ma una visione pluriennale su più anni



CRIF e Deutsche Bank journey

Il progetto

CRIF Digital Platform > end-2-end encryption system

START

END

Aggiornamento
dati/consensi
Marketing (GDPR)



Contatto con cliente
tramite email,
che accede ad ambiente
web dedicato, sicuro e
compliant (PSD2)



Upload fotografico
del codice fiscale e
documento di
identità



Acquisizione automatica delle
informazioni documentali
tramite OCR e processo di
autenticazione a distanza con
Self ID - Biometric Check

OCR
Self ID -
Biometric
Check



Verifiche
antifrode
AML



360°
profiling
affordability

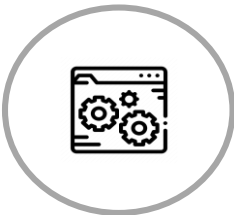


Cross/Up-selling
(es. carte di
credito, plafond)



OTP
per
data form
remediation

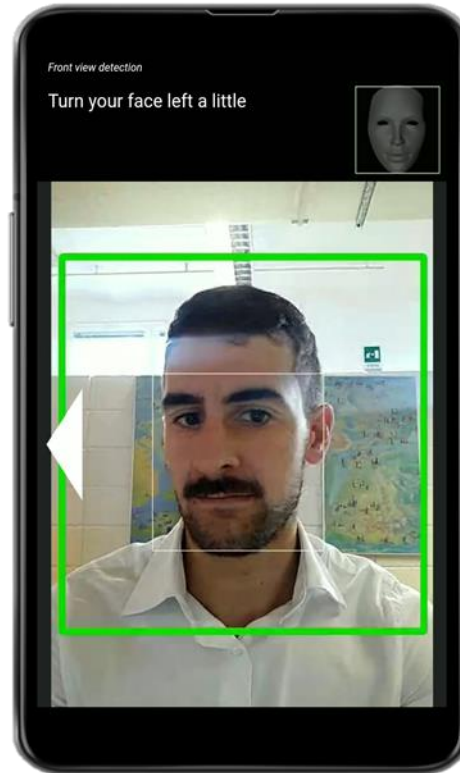
Invio del
dataset a
database della
banca



CRIF e Deutsche Bank journey

Un viaggio veloce... senza tralasciare i dettagli

OCR
Self ID
Biometric Check



client/prospect view



Veloce & Frictionless

- Fast end-to-end process User-friendly (**OCR con performance fino al 98%**)
- AnyTime- AnyWhere – AnyOne

lender view

Efficiente & Compliant

- Incremento Data quality
- **100% dei documenti di riconoscimento**
- Compliant
- Crescita retention e conversion rate



CRIF e Deutsche Bank journey

Insieme si viaggia più sicuri

Verifiche Antifrode AML



CONTROLLI MIRATI E QUALIFICATI

- Analisi documenti di identità
- Verifica corrispondenza recapiti (tel. indirizzo. ecc.)
- Check Sistema antifrode CRIF e Indirizzi anomali
- *Verifica di Congruenza dati reddituali*
- *Verifica di tutte le fonti AML italiane e internazionali*



client/prospect view



- Semplificazione di processo
- 100% online & mobile
- **Paperless**

lender view



- **200+ controlli su fonti informative certificate e indipendenti**
- Semplificazione di processo



CRIF e Deutsche Bank journey

Viaggiare significa incrociare e scalare nuove strade – cross/up selling

360°
profiling
affordability



CREDIT INFORMATION

- Informazioni su **insolvenze, debito residuo, peggior stato** ecc.
- Informazioni **puntuali** sul soggetto e sul suo network (es. coobbligati, garanti)

CREDIT HISTORY & KPI

- **Credit Bureau Score & Score Factor**
- **Augmented Analytics specifici** in su outstanding e dinamismo

EURISC 2.0

client/prospect view



- **Personalizzazione** dell'offerta
- **Unique touchpoint**
- **One-click** solution

lender view



- **Nuovi canali di crescita**
- **Maggiore retention** (non perdita di occasioni commerciali)
- **Real-time offering**



Viaggio intrapreso...

I benefici attesi



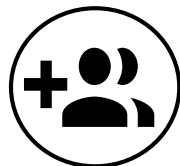
Sperimentazione sui canali digitali che nel futuro prossimo acquisiranno un ruolo centrale nella relazione con il cliente

Incremento data quality



Nuovo canale di remediation per cogliere le **nuove esigenze della clientela** (es. bypassare la filiale, attività fuori orario filiale)

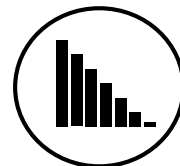
Miglioramento della customer experience



Aumento della redemption rate dell'attività di remediation

In un perimetro di 3 anni

Redemption da +20% a +60%



Riduzione del total cost di processo (tempi e costi)

In un perimetro di 3 anni
riduzione costi da -15% a -55%

Riduzione dei costi vivi di contatto esterno (es. invio accomandata)



Coinvolgimento e valorizzazione del personale banca su attività core, correlato fortemente al business model banca

Dai 20 ai 70 minuti di contatto di un gestore per aggiornamento dati



Abilitatore e acceleratore per azioni commerciali di cross/up-selling

Contrasto alla riduzione business per «uscita dalla relazione» cliente



CRIF e Deutsche Bank journey

Il viaggio in tweet

«Insieme a CRIF Abbiamo trasformato una esigenza normativa in una opportunità di business creando una **wow experience** e una **vera una conoscenza del cliente**»

«**Una destinazione non è mai un luogo, ma un nuovo modo di vedere le cose**»

Henry Miller



FROM NOW ON

Ready for open business

CRIF
Finance Meeting 2019

Bologna | 8 Ottobre 2019

Gli atti dell'evento saranno disponibili sull'APP

CRIF FINANCE NEXT

