

## Business Card

CRIF

Intesa Sanpaolo sceglie CRIF  
come partner per l'apertura del Conto XMELa tecnologia e il know how CRIF  
a supporto dell'apertura del nuovo conto corrente

Nella nuova era del banking, per le aziende di credito diviene centrale offrire a famiglie e PMI prodotti e servizi personalizzati e garantire una "wow experience": smart, veloce e semplice. In questo contesto, il progetto Intesa Sanpaolo con CRIF è uno tra i primi in Italia di utilizzo di intelligenza artificiale e biometria per l'apertura dei conti correnti. Il volto diventa la chiave di accesso per aprire un conto corrente, attraverso augmented intelligence e biometria per l'acquisizione delle immagini e verifica della liveness. Il tutto con elaborazione e verifica delle informazioni da parte del team CRIF BPO, in ottica KYC.



Massimo Tessitore  
executive director - head of multichannel,  
mobile payment & e/m commerce di Intesa Sanpaolo

**Obiettivo customer experience** - «I nostri criteri di ricerca del partner sono stati compliance normativa, sicurezza, stabilità e performance del servizio, un'azienda con forti competenze tecnologiche e nel trattamento dati, innovativa e con una solida presenza sul mercato italiano e respiro internazionale» - afferma Massimo Tessitore, executive director - head of multichannel, mobile payment & e/m commerce di Intesa Sanpaolo. «Abbiamo trovato un solo partner in grado di rispondere alle nostre esigenze: CRIF».

Il progetto XME è un tassello fondamentale nella strategia di trasformazione digitale di Intesa Sanpaolo, sintetizzata anche nell'obiettivo espresso nel piano industriale: portare entro il 2021 le vendite digitali al 15% dei volumi complessivi. «Il conto corrente è il prodotto di ingresso nella relazione banca-cliente e questo customer journey di vendita permette di fatto l'acquisizione di nuovi clienti. L'aspetto più sfidante era la complessità del proces-

so, con la compliance alle normative che richiede vari adempimenti come le verifiche anticiclaggio, il riconoscimento dell'utente, l'upload dei documenti di identità, ecc. L'obiettivo era quindi una customer experience eccellente, per ridurre al minimo l'abbandono delle richieste» - continua Tessitore.

**Migliora il conversion rate e si riduce il tempo medio di apertura** - Il primo requisito era la possibilità per il prospect di aprire il conto in un'unica sessione: il processo doveva iniziare e finire secondo la sua disponibilità. Serviva anche massimizzare la qualità delle immagini dei documenti di identità, per ridurre le frizioni di experience da parte del cliente. «PHYON, la soluzione di Phygital Onboarding di CRIF, ci ha permesso di raggiungere questi obiettivi. Oggi, nel processo di apertura

del conto corrente online abbiamo una quota di attraversamento positivo dello step di riconoscimento pari all'80% e il 65% delle pratiche senza alcuna riprocessazione/riciclo» - spiega Tessitore. «Abbiamo migliorato molto il conversion rate del processo di apertura del conto online e posto le basi per uno sviluppo commerciale coerente con gli obiettivi. Un altro vantaggio riguarda il tempo medio di apertura di un conto. Anche grazie a CRIF, il 70% dei conti correnti viene oggi attivato entro 24 ore. Una bella comodità per il cliente».

«Siamo felici di supportare Intesa Sanpaolo in questo progetto» - aggiunge Simone Capecci, executive director di CRIF. «A noi piacciono molte le sfide normative e tecnologiche. Riteniamo che per affrontare il binomio Reg-Tech occorre affidarsi a un partner affidabile e al contempo solido. CRIF coniuga 30 anni di esperienza sul mercato con la capacità di guardare oltre, 'to the next level'. Grazie inoltre alla forte presenza in 4 continenti e facendo leva sulle best practice internazionali, non perdiamo mai la curiosità e lo stimolo all'innovazione che rappresentano di fatto il nostro DNA. Il tutto viene alimentato dai continui contatti che abbiamo con il mondo accademico, dalle partnership con fintech hub extra Italy (oltre a Milano Fintech District, siamo infatti presenti all'interno del hub innovazione di Francoforte e di Taipei) e dalla continua ricerca di imprese start up in ambito fintech, come fatto per Inventia, azienda tra i leader europei nei servizi di digital onboarding, di video riconoscimento biometrico e di video collaborazione, e acquisita da CRIF al 100% a gennaio 2020» - conclude Capecci.



Per maggiori informazioni: [marketing@crif.com](mailto:marketing@crif.com)

[www.crif.it](http://www.crif.it)