

CRESCITA e **SOSTENIBILITÀ** del **BUSINESS**

Insieme per accelerare
il cambiamento

**Trasformare un'esigenza
normativa in leva di business con
la trasformazione digitale**

Fabrizio Cristina
Vice President | Head of BSM -
Cards Issuing & Acquiring

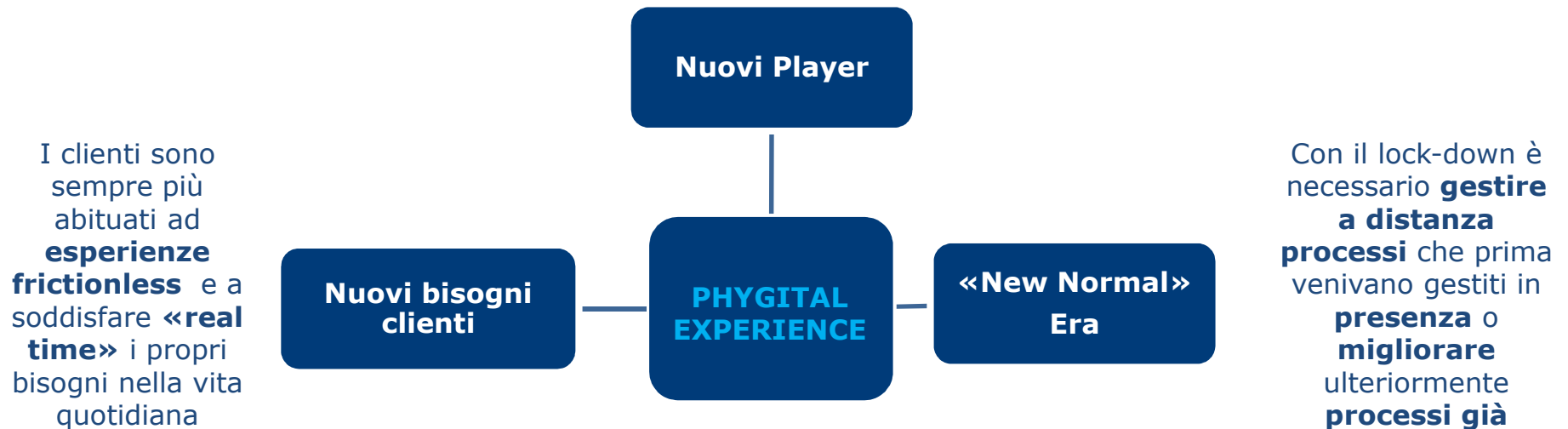


CRIF
Finance Meeting 2020

DIGITAL WEEK | 12-16 Ottobre **2020**

Contesto di mercato

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



Le esigenze di partenza

RINNOVAMENTO CARTE SCADUTE O IN SCADENZA

- Maggiore **velocità** e **semplicità** per il cliente che accede tramite APP
- Data quality e compliance in ottica **KYC**
- Digitalizzazione dei processi e miglioramento della **CX**

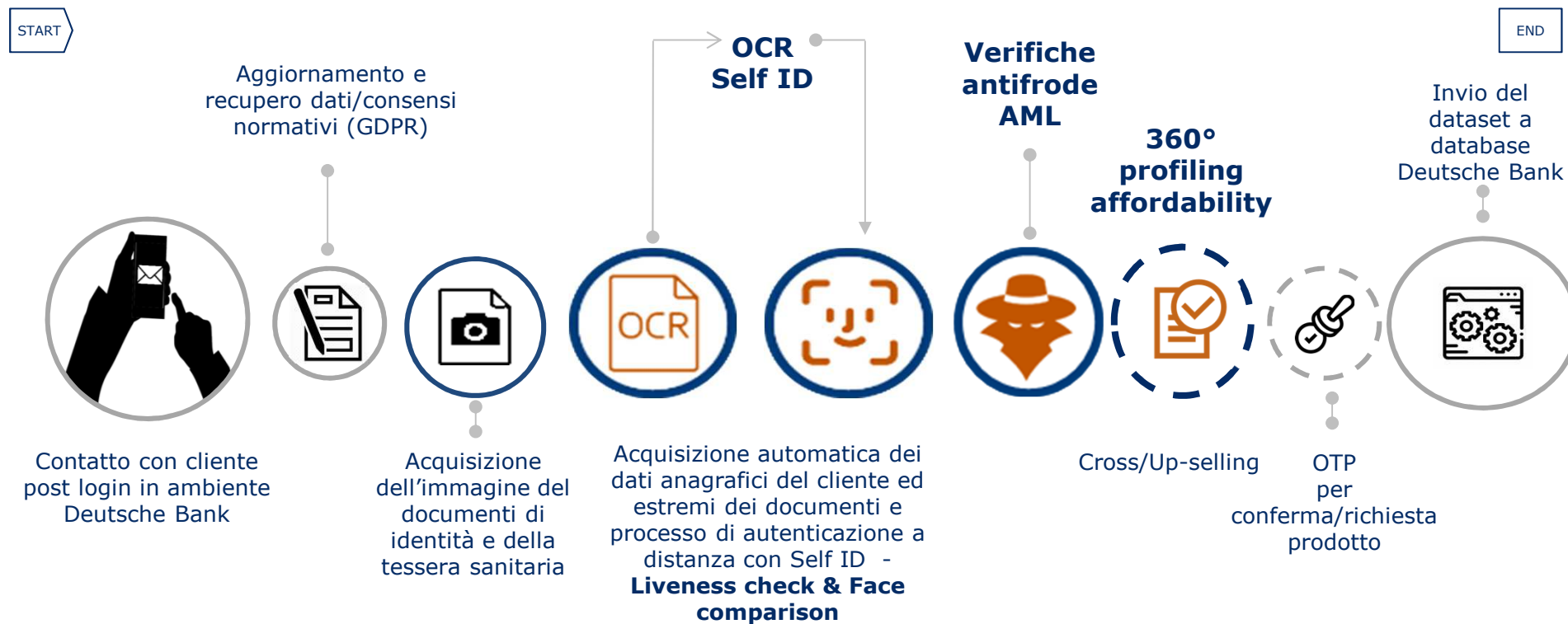


PROMOZIONE ATTIVITÀ DI CROSS/UP SELLING SUI GIÀ CLIENTI

- Maggiore **retention del cliente** attraverso proposizione di nuovi prodotti
- **Sviluppo del business** e aumento del plafond con evolutive future
- Maggiore vicinanza al cliente in ottica one-stop-shop lender



Il progetto di Deutsche Bank con CRIF



L'experience dell'utente (1/3)



L'experience dell'utente (2/3)



L'experience dell'utente (3/3)



I risultati del progetto



SVILUPPO DEL BUSINESS: azioni commerciali di cross/up-selling e potenziamento della customer retention

In 5 anni circa **500.000 carte** oggetto di questo processo



Compliance ready per **ACCELERARE L'ADEGUAMENTO ai dettami normativi**



ESPERIENZA FRICTIONLESS

Come accelerare il cambiamento: dillo in un tweet

*«Esiste un capo supremo: il cliente.
Il cliente può licenziare tutti nell'azienda,
dal presidente in giù, semplicemente
spendendo i suoi soldi da un'altra parte»*

Sam Walton



CRIF DIGITAL WEEK



@FMCRIFF

9

CRESCITA e SOSTENIBILITÀ del BUSINESS

Insieme per accelerare
il cambiamento

Scarica la nuova app di approfondimento
CRIF FINANCE NEXT



CRIF DIGITAL WEEK



@FMCRIF

10