

# **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

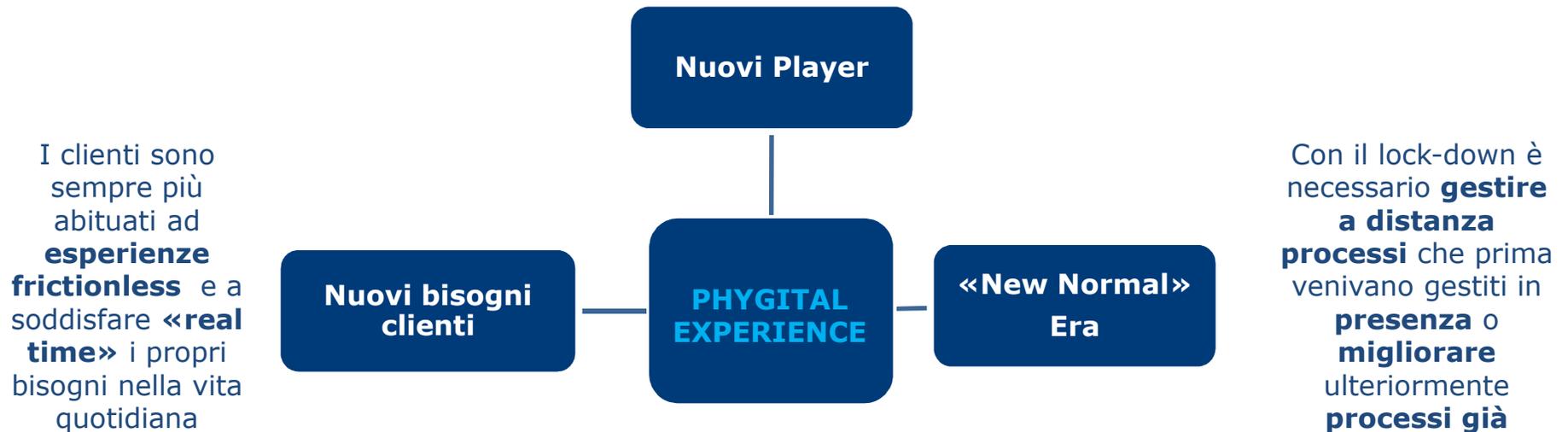


**CRIF**  
*Finance Meeting 2020*

**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**

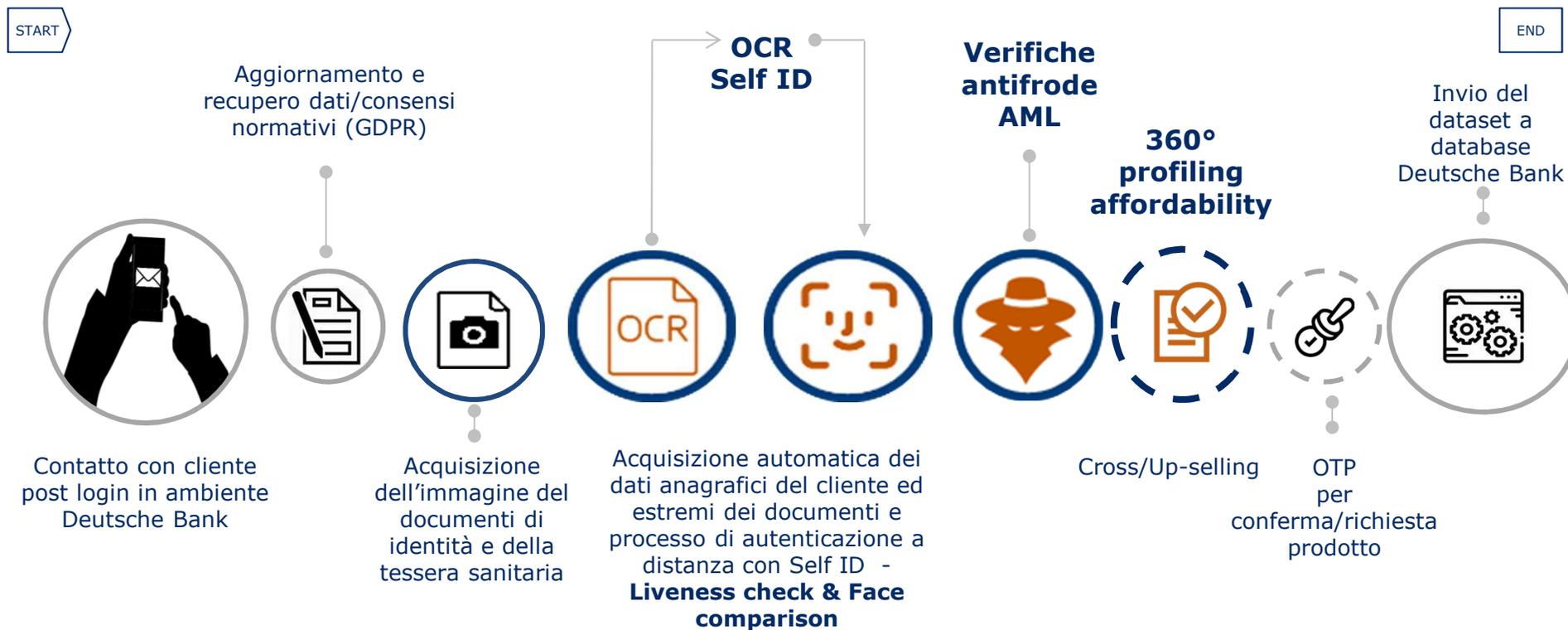


### PROMOZIONE ATTIVITÀ DI CROSS/UP SELLING SUI GIÀ CLIENTI

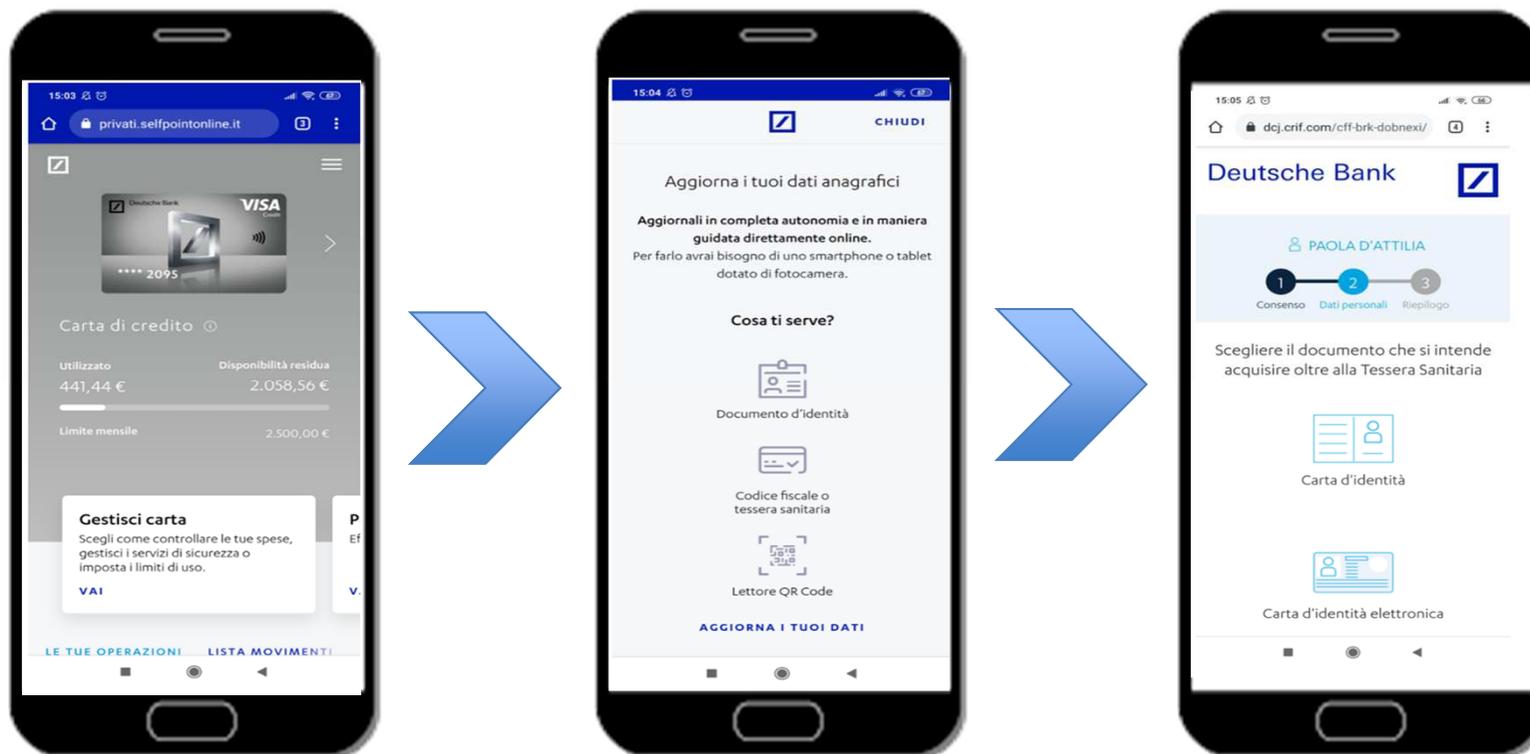
- Maggiore **retention del cliente** attraverso proposizione di nuovi prodotti
- **Sviluppo del business** e aumento del plafond con evolutive future
- Maggiore vicinanza al cliente in ottica one-stop-shop lender



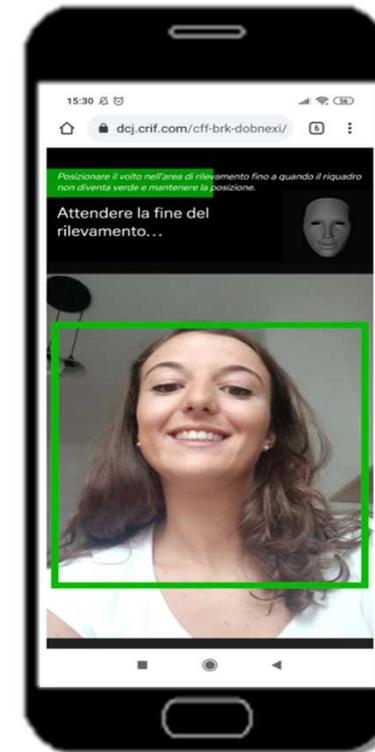
# Il progetto di Deutsche Bank con CRIF



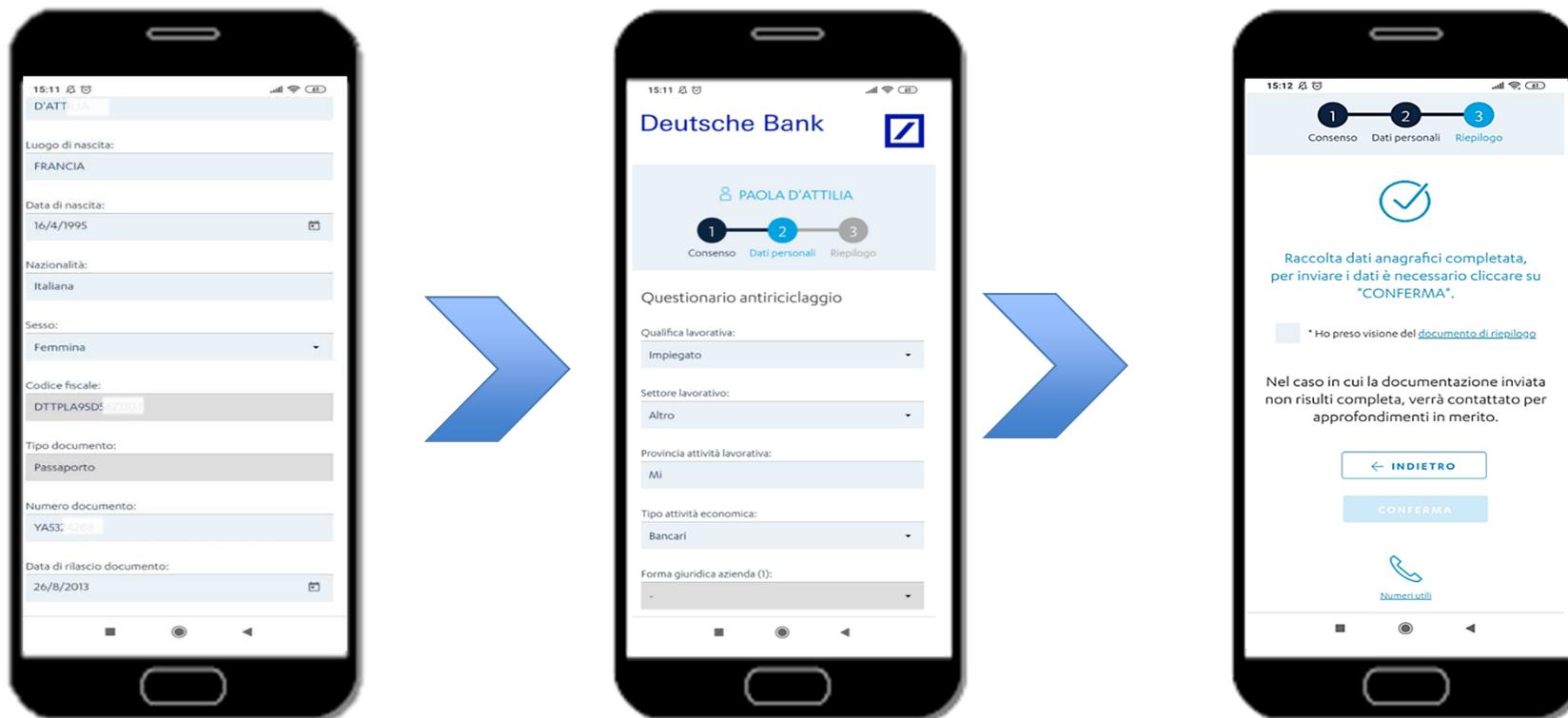
## L'experience dell'utente (1/3)



# 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