



11° workshop CIPA «Innovazione IT e Banche»

Digitalizzazione e Multicanalità nei processi Creditizi: l'esperienza

Digital Lending in Crédit Agricole Italia

Fabio Donnini, Cesare Zuppa, Federico Seno

15 Marzo 2022

CRÉDIT AGRICOLE

Chi siamo

Il Gruppo Crédit Agricole nel mondo

Un Gruppo internazionale con un Business Model unico

PRESENZA NEL MONDO

52 milioni

CLIENTI

142 mila

COLLABORATORI

48

PAESI

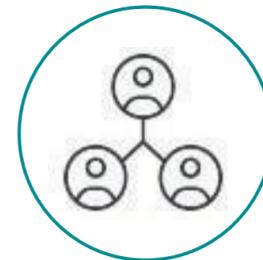
11 mila

FILIALI

Il Gruppo Crédit Agricole comprende Crédit Agricole S.A. e le Casse Regionali. È tra i primi 10 Gruppi Bancari al mondo per Total Assets

STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL GRUPPO

Un modello unico di **Banca di Prossimità Universale**, sulla base della complementarità tra le attività del Gruppo, in Francia, in Italia e nel mondo



10,9 MLN
di azionisti

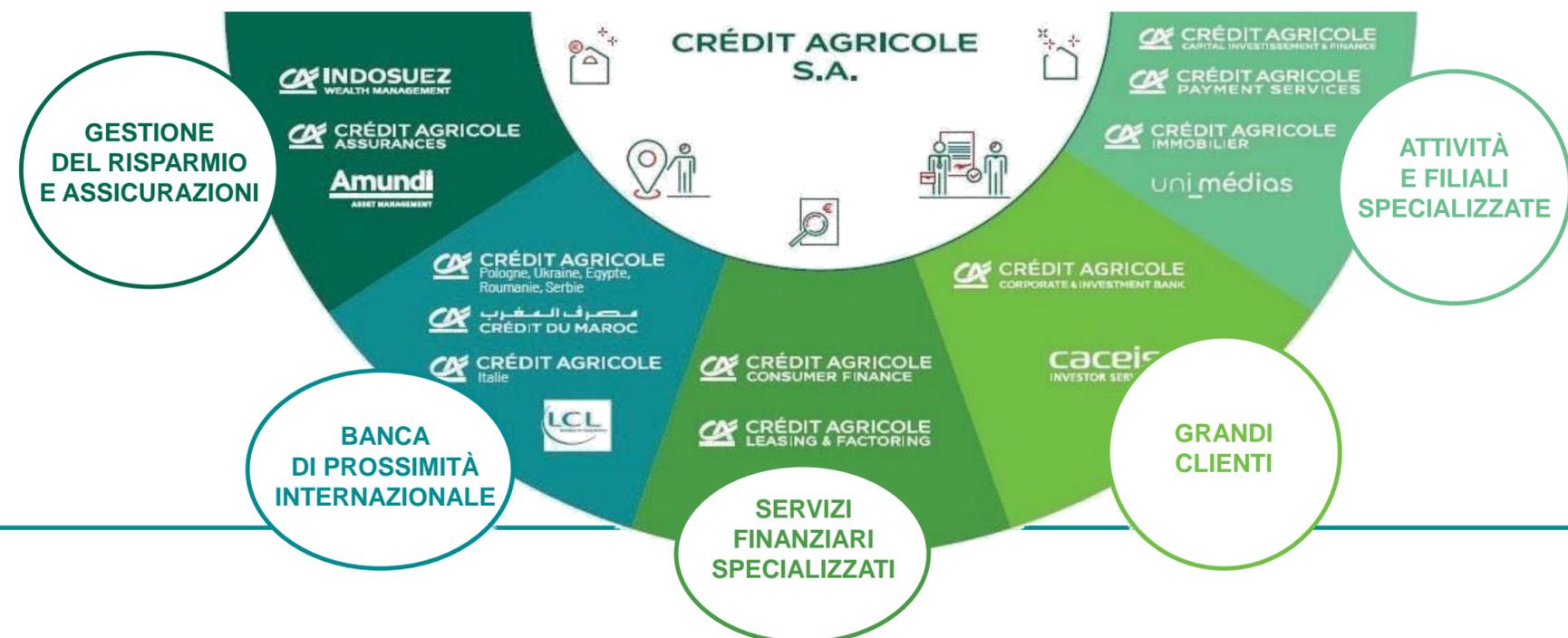


2410
Banche locali



39 Casse Regionali
in Francia

DETEGONO LA MAGGIORANZA DEL CAPITALE DI CA S.A (55,3%)



Il Gruppo Crédit Agricole in Italia

Siamo presenti con tutte le linee di business

I NUMERI CHIAVE IN ITALIA

~5,2 MILIONI Clienti

~17.300 Collaboratori

17 Entità presenti su tutte le linee di business

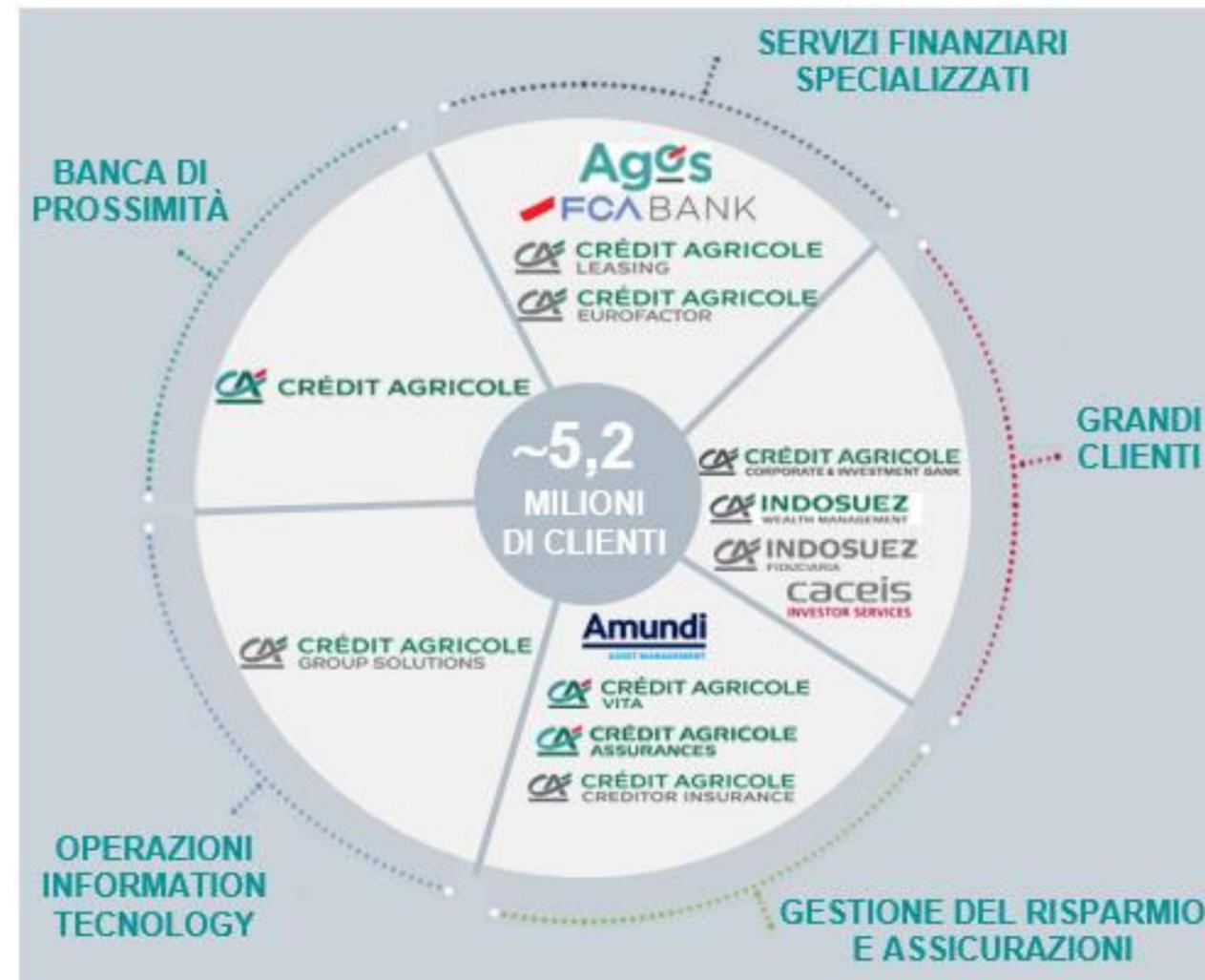
~16.000 Punti vendita
(Banche e Agos)

310 Mld € - Depositi e fondi
Clienti

~92 Mld € - Impieghi

Dati al 31/12/2021

MODELLO DI BUSINESS



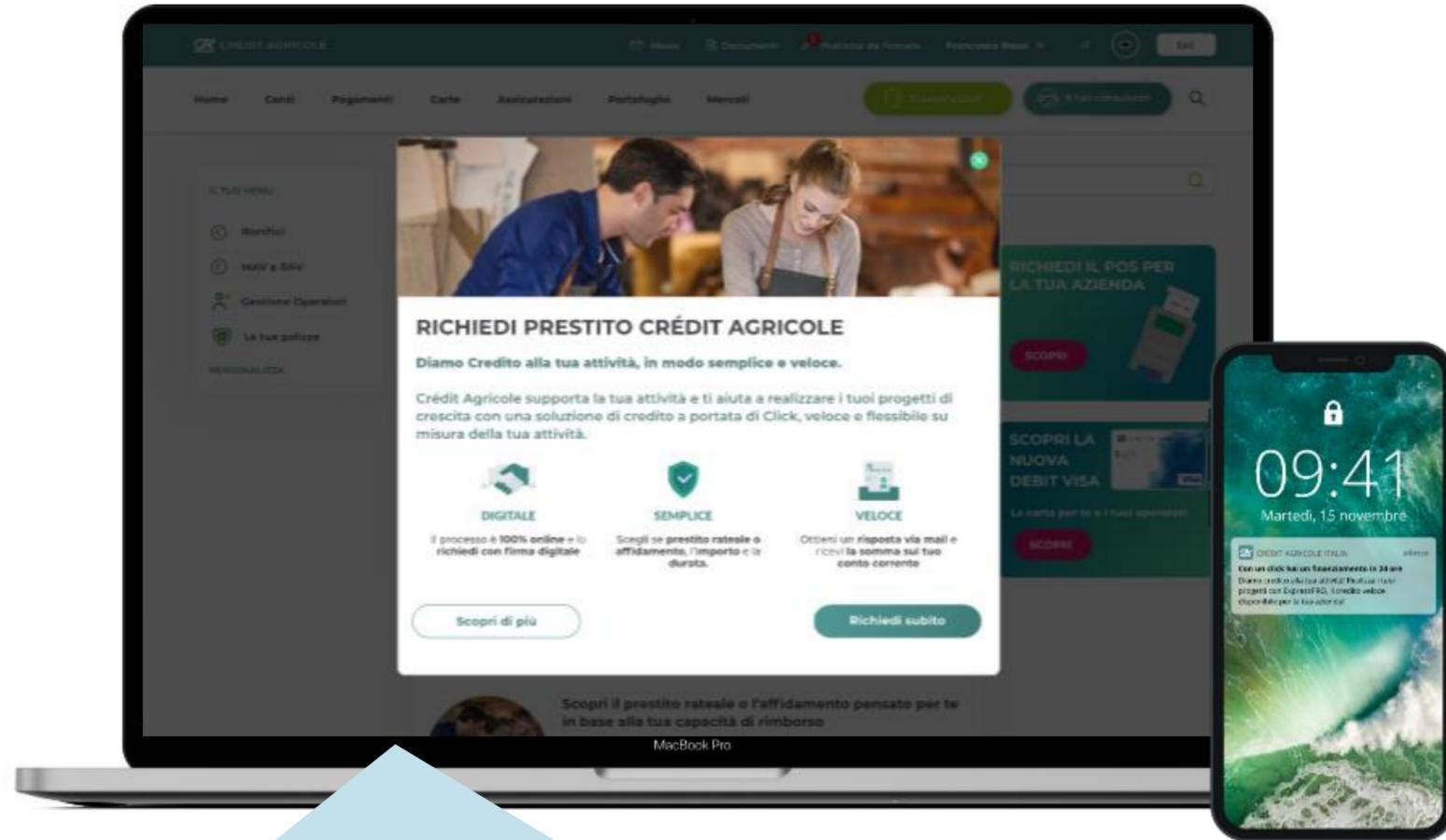
Modello di business pienamente realizzato in Italia, che rappresenta il **secondo mercato del Gruppo** (dopo la Francia)

DIGITALIZZAZIONE E MULTICANALITÀ NEI PROCESSI CREDITIZI

L'esperienza Digital Lending in Crédit Agricole

Coerenza con il modello di Banca universale di prossimità

100% Umana e 100% Digitale



Digital Lending è la soluzione di Crédit Agricole dedicata ai **Clienti** per **richiedere** e **ricevere** credito.

Un **nuovo processo** disponibile 24/7, integrato nell'**Home Banking** con notifiche di tracking su app.



Il Cliente in completa **autonomia** richiede un **Fido** o **Prestito Rateale** dall'**Home Banking** inserendo alcuni dati e i documenti reddituali richiesti.



La **richiesta** viene **valutata** attraverso il controllo di molteplici criteri on-line.



Se i controlli terminano con **esito positivo**, il cliente potrà **accettare la proposta** di finanziamento e **firmarla digitalmente online**.



Se i controlli rendessero necessario **l'intervento del gestore**, oppure venisse richiesta una consulenza, il cliente entrerà in un **processo omni-canale**.

Soluzione integrata nei processi / applicativi aziendali esistenti, con Clienti e Gestori al cuore



Obiettivo

Dare il processo di richiesta ed erogazione del **Credito in mano ai Clienti**, in maniera facile e senza l'obbligo di recarsi nei punti vendita fisici



Orientamento

La **soluzione è orientata ai Clienti**, con un processo semplice, online 24/7. **Gestori e i Deliberanti sono comunque al «cuore della soluzione»**: presidio e attività sono negli applicativi che già utilizzano



Integrazione

Non un nuovo applicativo o processo *standalone*, ma **soluzione integrata** con le policy creditizie e il **risk appetite** della Banca



Innovazione

Alcune delle **novità della soluzione**: **Omnicanalità del processo**, **Lending automatico**, **pricing predefinito** e **rating simulato**



Le fasi progettuali

rilasci incrementali su soluzioni auto consistenti

LUGLIO '22

Fase 1 – Pre-valutati

- **Configurazione ed erogazione full Digital**
- **2 Prodotti: Fido di Cassa e Prestito rateale**
- **Scelta di importo e durata entro i limiti pre-valutati**
- **Funzionalità online 24/7, firma digitale remota, erogazione automatica**

5 min per richiedere; erogazione immediata ed automatica*

I Q '23

Fase 2 – Omnicanale

- **Estensione a tutti i Clienti Monofirmatari, anche non pre-valutati**
- **Caricamento/recupero info reddituali**
- **Abilitato Percorso Automatico, per pratiche a ridotto rischio creditizio**
- **Omnicanalità del percorso standard: conclusione in Punto Vendita o da remoto**

15 min per richiedere, 48h per risposta, erogazione immediata ed automatica*

II Q '23

Fase 3 – Scoring Transazionale

- **Sviluppo di uno Score Transazionale sui dati interni, per accelerare ed irrobustire le decisioni Automatiche**
- **Estensione anche ai Prospect, tramite Score Transazionale PSD2**

10 min per richiedere, risposta near real time, erogazione immediata ed automatica*

Progettazione coerente con le direttrici di sviluppo IT

DIGITAL FIRST

- Focus su internet banking e canali mobile, in ottica **self-service**
- **Progettazione pensata per il mobile:** facilitare e rendere eccellente la UX utilizzando un *framework react native* con UX* native

OMNICHANNEL PROCESSING

- **Progettazione ideata con il «cliente al centro»:** multicanale con **strumenti di orchestrazione** poterli gestirli indipendentemente dal canale e superando limitazioni dei backend sottostanti

INTEROPERABILITY

- Sfruttamento di **tecnologie di Open Banking**, con integrazione di servizi erogati da Fintech (Linxo)
- **Utilizzo di cloud pubblico per la progettazione e lo sviluppo del software;** automazione del ciclo di vita del Software con soluzioni DevOps* su hybrid cloud implementando controlli di qualità, di sicurezza del codice e non-regression test automatici

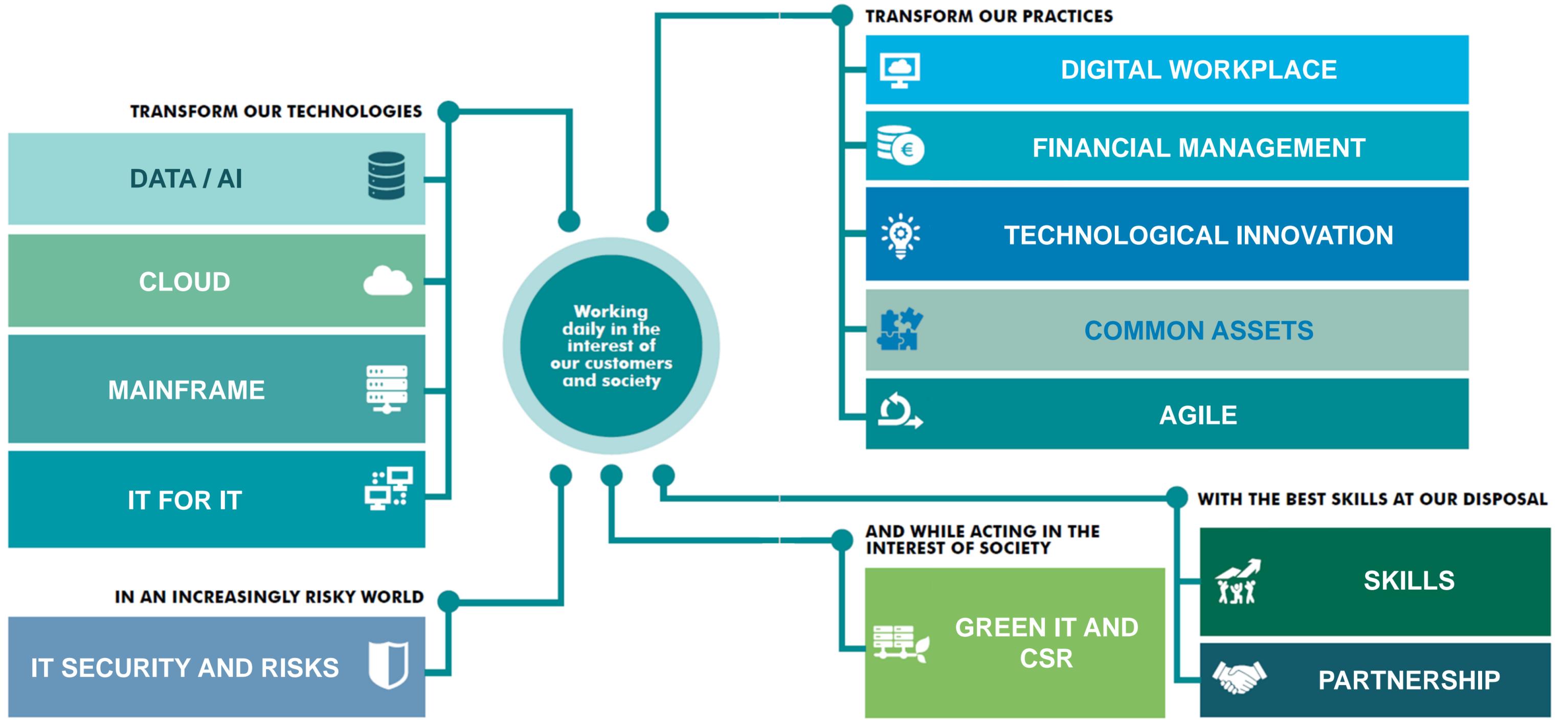
CLOUD READY ARCHITECTURE

- Nuove applicazioni progettate con l'**orchestrazione di container** e l'uso di **microservizi** su infrastrutture *on premises*
- Adozione di servizi su **cloud pubblico e privato** per l'attivazione di nuove applicazioni. Il **40%** delle nuove applicazioni attivate nel 2021 sono erogate in **modalità SaaS**

DATA CENTRIC

- **Attivazione Data Platform**, adottando logiche di Bigdata e tech. di AI
- Unica regia con **visione cross funzionale sui dati**, ma **guidata dalle necessità del Business**

L'approccio trasformativo IT di gruppo



GRAZIE!



Fabio.Donnini@credit-agricole.it
Cesare.Zuppa@cagroupsolutions.it
Federico.Seno@credit-agricole.it



www.credit-agricole.it



Crédit Agricole
Italia



@creditagricoleitalia