

# La trasformazione digitale dei processi del credito: una sfida Full Digital

Rendere i processi di concessione del credito omogenei e completi per quanto riguarda le informazioni e la stima del rischio. È questo l'obiettivo del CSE che, attraverso l'innovazione tecnologica, supporta le banche e gli intermediari finanziari in un mercato del credito sempre più competitivo

Le più recenti indagini sul processo di digitalizzazione dei servizi offerti dagli intermediari bancari evidenziano non solo un'evoluzione nell'erogazione tramite canali innovativi, ma una crescente quota di clienti at-

tivi che quotidianamente privilegia i servizi digitali al network fisico per le operazioni di pagamento, sottoscrizione di prodotti di investimento e ora anche per le richieste di finanziamento.

Le banche si trovano infatti a dover competere in scenari che la pandemia del Covid 19 ha reso repentinamente attuali: disintermediazione delle filiali, nuovi competitor che operano su scala internazionale e in modo integrato con i processi di acquisto della clientela retail, necessità di rendere competitiva la propria offerta di prodotti creditizi rendendola "full digital". In questo quadro si inserisce la strategia da parte di CSE nella trasformazione digitale dei processi del credito, a partire dalla clientela retail e come ingrediente a valore aggiunto offerto ai propri clienti.

## Nuovi scenari in cui competere

La tendenza va comunque inquadrata in un contesto di grande dinamismo, caratterizzato da un sempre più diffuso ricorso al BNPL – Buy Now Pay Later – offerto dai principali store online che, se da un lato offre un'unica esperienza di acquisto "immersiva" seppur non sempre pienamente consapevole da parte del cliente, dall'altro rappresenta un fenomeno che modifica, e allo stesso tempo riduce, le opportunità di business nel credito degli intermediari finanziari tradizionali.

## Processi omogenei e stima del rischio

Le soluzioni proposte sono state realizzate capitalizzando alcune recenti innovazioni del Sistema Informativo, al fine di rendere i processi di concessione del credito omogenei e completi nelle informazioni e nella stima del rischio:



@ Emanuele Spada,  
Responsabile Settore Crediti di CSE

- un nuovo motore decisionale in grado di applicare automaticamente le policy di valutazione sfruttando l'intero patrimonio informativo disponibile, completamente configurabile in relazione a driver quali "canale", "prodotto", etc.;
- un unico repository di indicatori di merito creditizio in linea con le Linee Guida EBA per il credito (LOM), attualmente in fase di arricchimento con informazioni "comportamentali" elaborate da modelli realizzati con le più recenti tecniche di machine learning. In questo modo si garantisce un costante presidio anche rispetto al tema del sovraindebitamento;
- informazioni reddituali della controparte raccolte in fase di origination, ma aggiornabili nel continuo e raffrontabili con le

informazioni andamentali interne ricavabili dall'operatività del cliente con la banca;

- multicanalità (Mobile Banking/Internet Banking/Canale Fisico).

### **Il fast lending, con un processo automatico di valutazione del credito**

I processi "digital" hanno quindi in comune la centralità delle informazioni per la valutazione del rischio di credito, ma perseguendo la massima efficienza.

Ne è un esempio il nuovo processo "fast lending", che consente agli Istituti di poter offrire finanziamenti di piccolo importo a clientela che ha preventivamente superato una fase di pre-eleggibilità: il time-to-cash è di pochi minuti grazie a un processo automatico di valutazione del merito creditizio e con conte-

stuale delibera, tutto con una disponibilità 24x7.

### **Puntare a nuovi modelli di business: dai mutui residenziali al credito green**

Ma la strategia di CSE prevede anche la piena digitalizzazione dei finanziamenti di spese già sostenute dal cliente retail, come alternativa commerciale al BNPL, ma anche prestiti personali di qualsiasi importo e, a breve, mutui residenziali e finanziamenti green: solamente le Banche che adatteranno tempestivamente anche nuovi modelli di business potranno competere e avvantaggiarsi dalla fidelizzazione della clientela.

**Emanuele Spada,**  
*Responsabile Settore Crediti*  
CSE

**Il "fast lending" permette agli istituti di finanziare in tempo reale piccoli importi**

