

ASSISTENTE DOCUMENTALE FINANZIAMENTI (FAST DOC)

CIRO ESPOSITO
ROMA, 06/04/2022



BNL

BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

DESCRIZIONE ED OBIETTIVI DELLA SOLUZIONE

L' **Assistente Documentale Finanziamenti** è una soluzione al servizio del gestore della relazione che facilita il processo di raccolta dei documenti utili all'istruttoria di un finanziamento (prestito, fido).

La soluzione prevede l'utilizzo di **OCR cognitivi** ed algoritmi di **Intelligenza Artificiale** per il riconoscimento e la validazione dei documenti ricevuti dai clienti grazie all'estrazione di alcune informazioni utili (es: data di scadenza, periodo di riferimento, etc.). E' inoltre gestito in automatico anche tutto il flusso di comunicazione mail verso i clienti grazie all'integrazione con outlook.

Obiettivi del progetto:



- ✓ **Automatizzazione** del 40-45% delle richieste di raccolta documentale
- ✓ **Standardizzazione** della comunicazione verso la clientela
- ✓ **Riduzione** delle tempistiche di lavorazione per il gestore
- ✓ **Riduzione** dell'effort attuale (**FTE**) impegnato su attività a basso valore aggiunto
- ✓ Percezione di **maggiore efficienza** della Banca da parte del cliente

CONTESTO DI RIFERIMENTO



Ogni anno vengono gestite qualche centinaio di **migliaia** di pratiche di concessione prestito e di concessione/rinnovo fido.

Per ogni pratica il gestore della relazione deve contattare preliminarmente il cliente per richiedere la documentazione anagrafica e reddituale utile all'istruttoria del prestito/fido.



L'alto volume di pratiche spesso non consente ai gestori della relazione di controllare i documenti ricevuti e di rispondere ai clienti repentinamente allungando così i tempi di finalizzazione del finanziamento.

RICHIESTA DOCUMENTI: NUOVO PROCESSO CON AI

Come funziona l'assistente documentale?



Il gestore utilizza l'**assistente documentale** che gestisce **automaticamente** la **comunicazione** con il **cliente** grazie a specifici **algoritmi di AI** in grado **analizzare** la documentazione ricevuta, intercettando possibili **errori/ mancanze**

...quali sono i principali benefici operativi?



Proposta al gestore della **checklist** di **documenti** da richiedere al **cliente**



Standardizzazione della **comunicazione** con la clientela



Gestione efficiente della comunicazione verso il cliente

(l'applicativo contatta in automatico il cliente anche per solleciti e/o in caso di documentazione errata o incompleta)

...quali vantaggi comporta questa soluzione?



✓ **Riduzione** complessiva dei **tempi di gestione** della **clientela** da parte della **Banca**



✓ **Percezione** di **maggiore efficienza** della **Banca** da parte del **cliente**



GESTORI



ASSISTENTE
DOCUMENTALE



CLIENTI

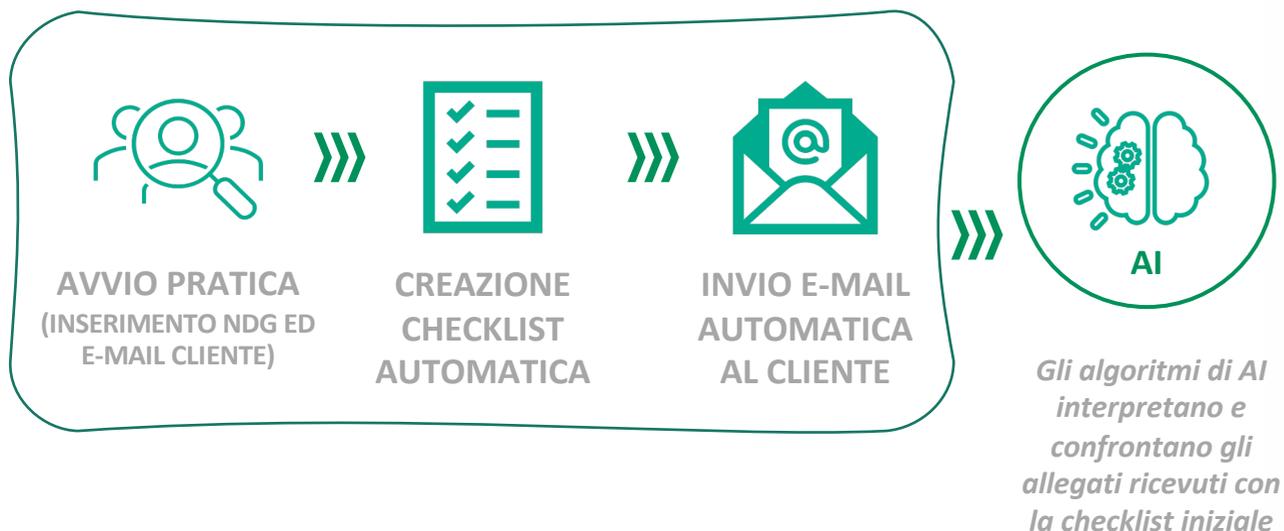


BNL
BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia

RICHIESTA DOCUMENTI: TO BE

OVERVIEW PROCESSO



DOCUMENTAZIONE COMPLETA

In caso di documentazione completa, l'Assistente Documentale **ringrazia il cliente attraverso l'invio di una e-mail** e procedere ad **avvisare il gestore**



DOCUMENTI MANCANTI O INCOMPLETI

In caso di documentazione incompleta o mancante, l'Assistente Documentale **avvisa in automatico il cliente, senza alcun coinvolgimento del gestore**



MANCATA RISPOSTA DEL CLIENTE

In caso di mancata risposta da parte del cliente, l'Assistente Documentale provvede a **sollecitarlo inviando in automatico dei reminder periodici** (il periodo per l'invio dei solleciti può essere definito sulla base del mercato)



- Riduzione dei tempi di lavorazione del gestore
- Riscontro immediato al cliente
- Standardizzazione della comunicazione con la clientela

TIPOLOGIE DOCUMENTALI GESTITE

Small Business

- **Unico** (Redditi PF ed SP, Irap, Ricevuta redditi, Ricevuta Irap)
- **Bilancio Provvisorio**
- **Bilancio** (Conto economico, stato patrimoniale, nota integrativa, verbale approvazione)
- **Elenco affidamenti**
- **Elenco clienti**
- **Elenco fornitori**
- **Modulo Covid**
- **Presentazione aziendale**
- **Documenti di identità** (carta di identità, passaporto, tessera sanitaria, patente)
- **Modulo Covid**

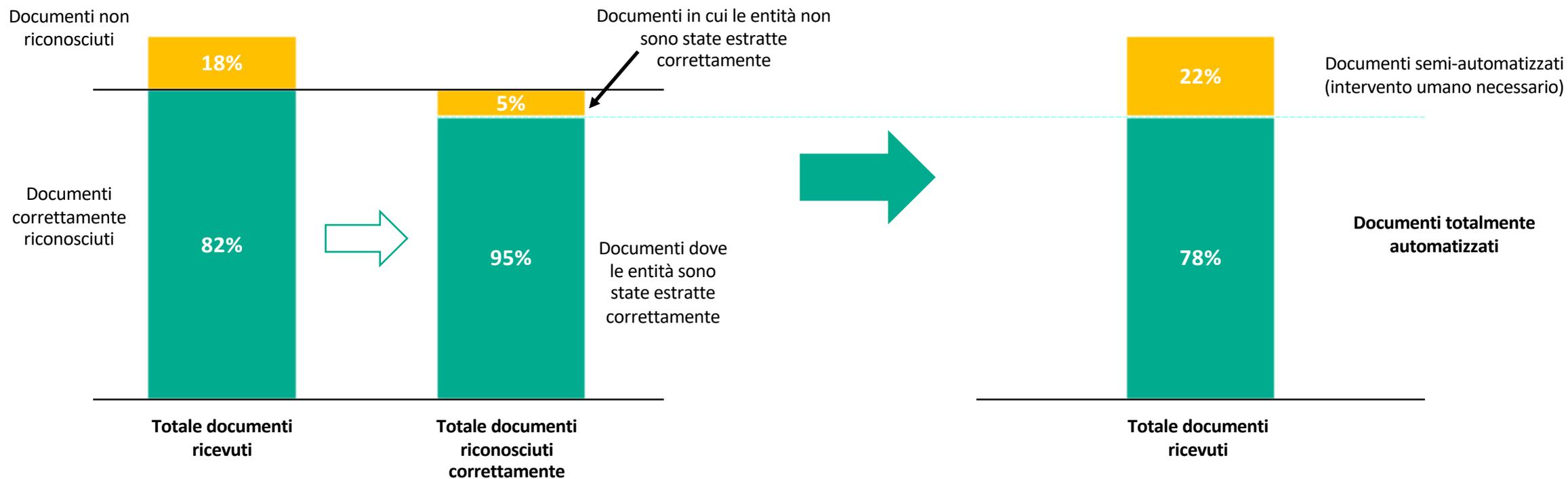
Più di 30 modelli di classificazione implementati per riconoscere oltre 20 differenti tipologie di documento

Individuals

- **Unico** (Redditi, Ricevuta redditi)
- **F24**
- **730**
- **Busta paga**
- **Cedolino Pensione**
- **CU**
- **Contratto di lavoro**
- **Estratto conto**
- **Attestazione iscrizione agli albi**
- **Stato di Famiglia**
- **Stato Civile**
- **Modulo Privacy**
- **Modulo SIC**
- **Verbale di Separazione/Sentenza di Divorzio**
- **Attestazione di Soggiorno Permanente**
- **Documenti di identità** (carta di identità, passaporto, tessera sanitaria, patente)

PRINCIPALI RISULTATI RAGGIUNTI

Considerando i primi mesi (nov 21 – mar 22) dal rilascio della soluzione, siamo soddisfatti dei risultati raggiunti.





GRAZIE

BNL

Viale Altiero Spinelli, 30 , 00157

Roma. Tel. +39 06 47021

Ciro Esposito –

ciro.esposito@bnpparibas.com

bnl.it



BNL

BNP PARIBAS

La banca per un mondo che cambia