

DIGITALIZZAZIONE OPERATIONS IN AMBITO PAGAMENTI

WORKSHOP ABI LAB – VALUE DRIVEN OPERATIONS PER I
SERVIZI DI PAGAMENTO

Il Salone dei Pagamenti 23 novembre 2023

Marco Lodi

Direttore Generale Caricese

Vice Direttore Generale CSE

OVERVIEW CARICESE

Caricese è in grado di modificare i propri processi in funzione delle diverse realtà aziendali costruendo insieme al cliente un modello operativo e funzionale particolarmente efficiente.

Attualmente Caricese è in grado di offrire una molteplicità di servizi legati al Back-Office bancario grazie all'esperienza maturata negli anni e alla continua ricerca di soluzioni ottimali in un'ottica di efficientamento dei processi.



Interlocutore Unico

Caricese rappresenta un'unica controparte che progetta e gestisce soluzioni per il back office bancario/assicurativo. L'approccio dei servizi erogati è ispirato al rispetto delle normative vigenti in termini di esternalizzazione con particolare attenzione alla mitigazione dei rischi ed alla continuità operativa.

Pool Servizi

Caricese ha sviluppato una gamma di servizi sempre più ampia mettendo a disposizione conoscenze specifiche e settoriali dei processi di business finanziario.

Partnership

Grazie a partnership strategiche, Caricese è in grado di offrire soluzioni per la gestione completa in outsourcing di interi processi.



Innovazione tecnologica

Il business model di Caricese è basato sull'innovazione che trova la sua applicazione nell'attuazione di modelli di revisione dei processi organizzativi secondo la metodologia lean production, nell'utilizzo di strumenti BPM e di strumenti di RPA (Robotic Process Automation).

Certificazione

- **ISO 9001/2015**
Sistema di gestione della Qualità su tutti i processi aziendali.
- **ISO 14001**
Sistema di Gestione Ambientale.



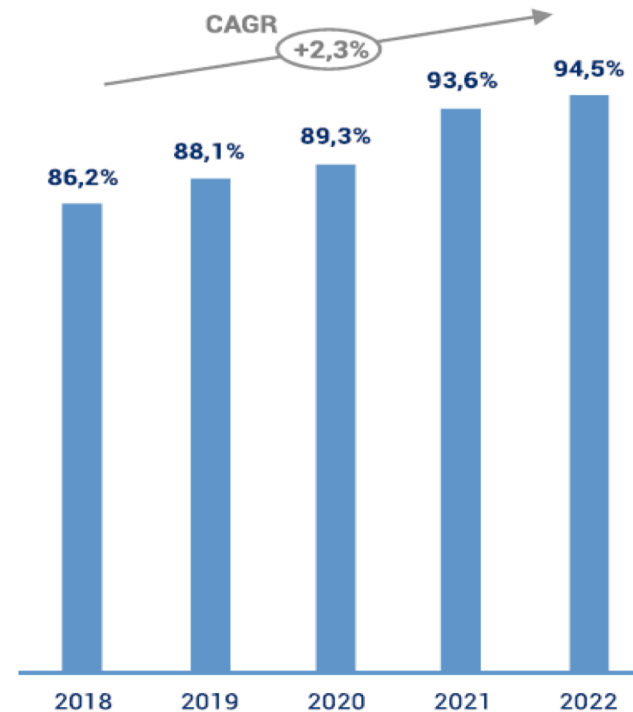
Contratto del Credito

Caricese applica attualmente ai propri dipendenti il CCNL del Credito.

COME CAMBIA IL CONTESTO DEI PAGAMENTI

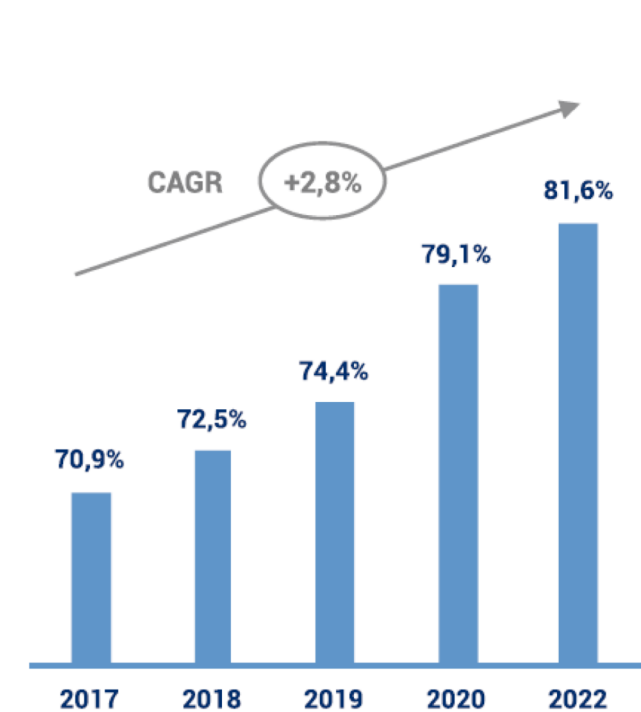
Andamento bonifici telematici sul totale

Trend 2018-2022



Andamento deleghe fiscali telematiche sul totale

Trend 2017-2022



Fonte: Rapporto Osservatorio Operations in Banca

Le Operations devono seguire il business!

IL PAGAMENTO COME UTILITY

Il pagamento segue logiche strutturate attraverso regole che i clienti hanno acquisito.



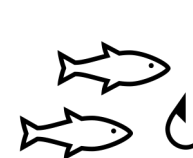
Le competenze delle Operations virano verso la consulenza e la gestione delle anomalie.

COMPETENZA DELLE OPERATIONS AL SERVIZIO DEL BUSINESS

- Necessità di gestire processi legati alla sicurezza e gestione delle frodi
- Non più gestione dei dati ma interpretazione dei dati
- Interpretazione e sviluppo AI per la gestione delle frodi



24 Istituti che usufruiscono del Servizio Antifrode



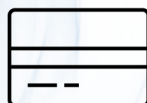
189 utenti impattati da frodi sospette o conclamate da inizio anno



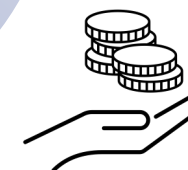
555.400 utenti monitorati in media su base mensile



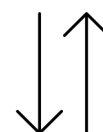
Circa **250** eventi fraudolenti bloccati da inizio anno



Circa **72 milioni** di eventi monitorati da inizio anno



Più di **890 mila €** valore delle frodi bloccate da inizio anno



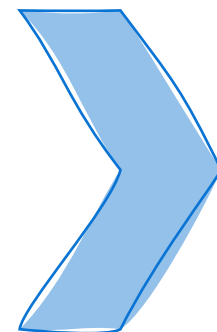
Circa **270** allineamenti annui fatti con gli Istituti Clienti

Servizio Antifrode

COMPETENZA ED INNOVAZIONE AL SERVIZIO DEL BUSINESS



Operations
«di routine»



Operations
«di reazione»

**Se pensi che l'avventura sia pericolosa,
prova la routine. E' letale!**

(Paulo Coelho)