



EASY ONBOARDING OMNISCANALE, IL PUNTO DI PARTENZA PER LA CUSTOMER EXPERIENCE

Maria Luisa Cardini
Senior Account Manager
CRIF



A cosa deve rispondere oggi un processo di easy onboarding

Semplificare ed automatizzare l'intero journey per migliorare la customer experience

USABILITY



QUALITA' DEL DATO



**RICONOSCIMENTO
A DISTANZA**



COMPLIANCE KYC



DEMATERIALIZAZIONE



Easy onboarding consumer e business

....customer experience

**ORA IN POCHI STEP
UNA FOTO E «CONFERMA DATI»**

**PRIMA C'ERA UN MODULO DA
COMPILARE**

Pronto ad aprire il conto?

Tieni a portata di mano, oppure sul tuo pc, un documento di identità, il codice fiscale e il tuo cellulare. Potrai identificarti subito via webcam, se il tuo dispositivo è supportato, oppure con un bonifico da un'altra banca online.

Hai già richiesto un conto Widdba? ☒ NO ☐ SI

A chi sarà intestato il conto?

Nome *

Cognome *

Codice Fiscale *

Cellulare *

Email *

Conferma la tua email *

Scegli la tua Username *

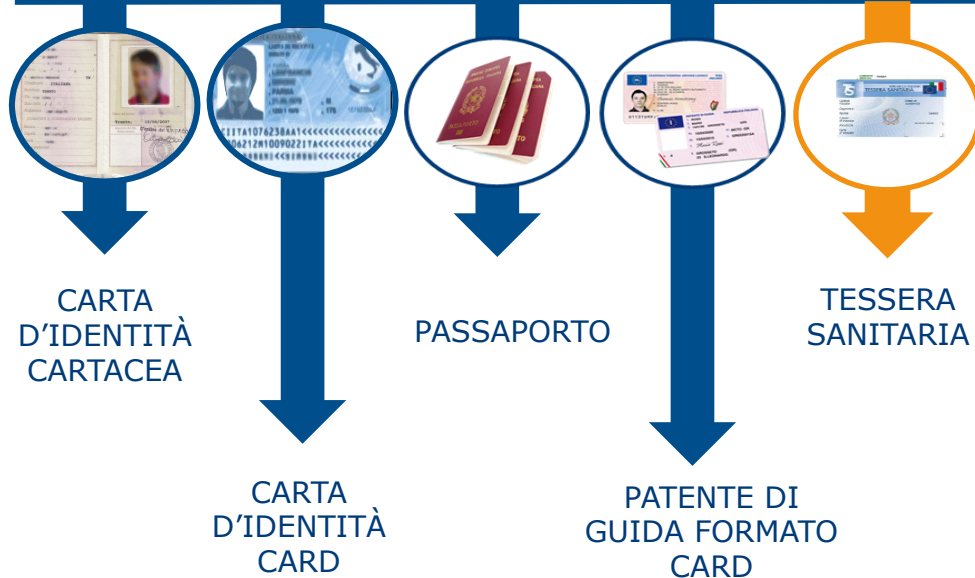
Codice promotore

*Campi obbligatori

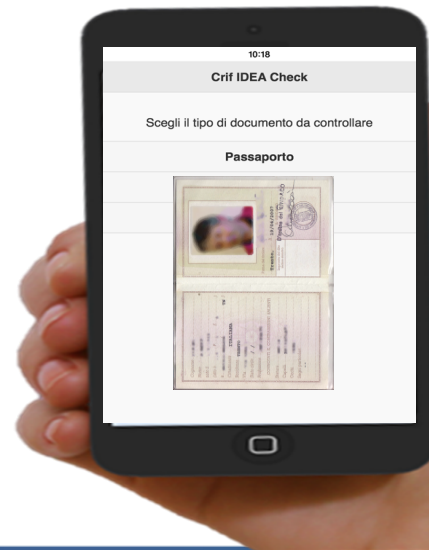


OCR ID - Recognition

I documenti possono essere acquisiti direttamente con un clic attraverso la fotocamera dello **smartphone** o del **tablet** del cliente. I **dati anagrafici** vengono **automaticamente estratti e normalizzati**.



- ✓ RACCOLGO IL DOCUMENTO
- ✓ MIGLIORO LA QUALITÀ DEL DATO ANAGRAFICO RACCOLTO



Data Quality: un obbligo trasversale nell'ambito GDPR e AML



D.Lgs n 231/ 2007 così come modificato dal **D.Lgs 90/2017**

in recepimento della **IV direttiva AML**:

Art. 18

«Gli obblighi di adeguata verifica della clientela si attuano attraverso:

(..) il controllo costante del rapporto con il cliente, per tutta la sua durata, attraverso l'esame della complessiva operatività del cliente medesimo, la verifica e l'aggiornamento dei dati e delle informazioni acquisite (...)»

Art. 18 comma 1 lettera d)

SANZIONI

- **Art. 56** l'inosservanza dell'art. 18 prevede una sanzione amministrativa pecuniaria **pari a 2.000€ per violazione degli obblighi di adeguata verifica (controllo del rapporto, verifica e aggiornamento)**
- **Art.62 comma 1** In caso di violazioni gravi, ripetute e sistematiche per la mancata adozione di presidi per la mitigazione del rischio di riciclaggio, la sanzione amministrativa passa da **30.000€ a 5.000.000 € o il 10%** del fatturato se è superiore a **5.000.000€**;
- **Art. 62 comma 2** Non è solo il soggetto obbligato ad essere sanzionato ma anche i soggetti titolari di funzioni amministrative di direzione e controllo che con la loro condotta/omissione hanno agevolato tali violazioni. La sanzione sarà **da 10.000 a 5.000.000 €**



Video ID da remoto

3 opzioni per il supporto ad ogni processo

✓ UN SUPPORTO IN
PIÙ PER LA
IDENTIFICAZIONE
A DISTANZA



A



Video Chat

ID Verification con un operatore online

B



Video Selfie

ID Verification con un video selfie che
viene validato da un operatore

C



Foto Selfie

ID verification con un foto selfie che
viene validato da un operatore

KYC CHECK



Ministero
dell'Economia
e delle Finanze

Scipafi

Fonti pubbliche



INAIL
ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

INPS



Cosa aggiunge CRIF



Database
proprietary
CRIF

Dati
catastali

Storico
Antifrode
CRIF

Telefoni fissi/
cellulari

Quote
e cariche
aziendali

Celle censuarie
ISTAT

Stradario
Indirizzi

PEP, PIL
Sanction

Titolare
Effettivo

- ✓ FONTI ESTERNE
INDIPENDENTI E
AFFIDABILI
- ✓ ESITO Istantaneo




2 Secondi

una risposta integrata di tutte le fonti informative*

SCIPAFI , CRIF e FONTI UFFICIALI:
SCORE DI PROFILATURA + REPORT


**CRIF SCORE
DI PROFILATURA**
**+
DETTAGLI
ANOMALIE**

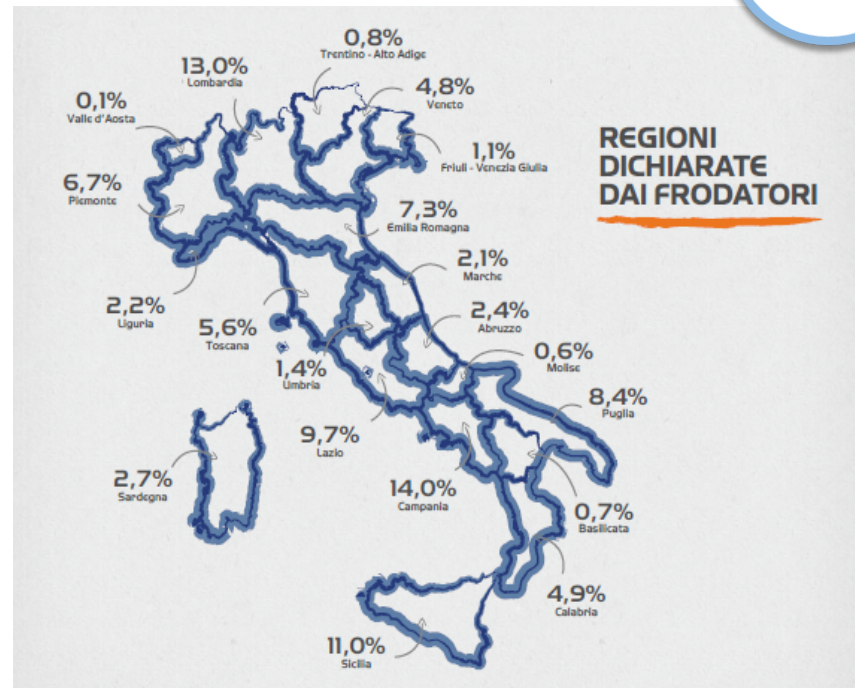
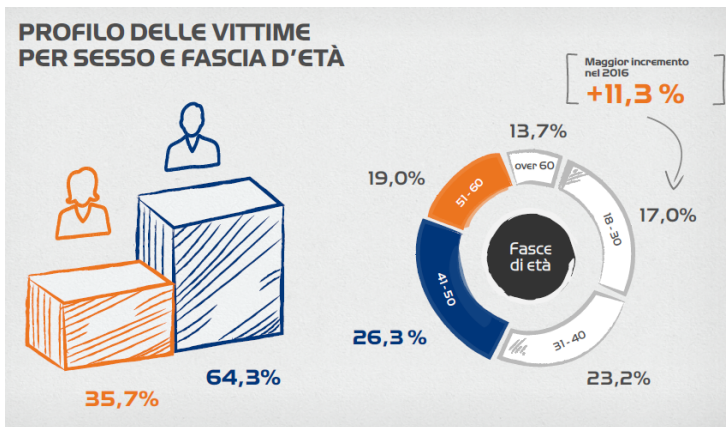


Stato effettivo	
Stato effettivo	
Stato effettivo	

Report Impresa	
Report Impresa	
Report Impresa	

KYC – verifica dell'identità

L'importanza delle verifiche su fonti esterne affidabili e indipendenti



Fonte: CRIF Osservatorio Crif Sui Furti D'identità E Le Frodi Creditizie In Italia, 24° Edizione – luglio 2017

KYC – verifica dell'identità

L'importanza delle verifiche su fonti esterne affidabili e indipendenti



Ogni 1000 anagrafiche almeno 2 risultano inesistenti

(fonte: Verifiche CRIF su SCIPAFI - Agenzia delle Entrate)



Lo 0,77% dei documenti presentati sono già stati oggetto di denuncia per furto o smarrimento

(fonte: Verifiche CRIF su Banca Dati Ministero dell'interno - periodo I sem. 2017)



Circa il 7% delle patenti inserite in censimento anagrafico sono inesistenti o non appartenenti al soggetto

(fonte: Verifiche CRIF su SCIPAFI - Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti)



Oltre il 3% dei passaporti presentati vengono smentiti

(fonte: Verifiche CRIF su SCIPAFI - Ministero dell'Interno)

Fonte: Le analisi sono state effettuate dal team CRIF Fraud Prevention & Compliance Solutions, aggiornate a novembre 2017

KYC – controlli residenza



0,01% dei soggetti fornisce un **indirizzo riferito ad edificio industriale**

0,03% dei soggetti fornisce un indirizzo riconducibile ad un **indirizzo anomalo**

0,63% dei soggetti fornisce un **indirizzo che in base alle celle censuarie ISTAT risulta disabitato**

Fonte: Le analisi sono state effettuate dal team CRIF Fraud Prevention & Compliance Solutions, aggiornate a novembre 2017

E-SIGN e SMART CONTRACT

- ✓ OBBLIGO DI IDENTIFICAZIONE
- ✓ OBBLIGO DI CONSERVAZIONE



FIRMA DIGITALE

- **Workflow di firma personalizzabili** - sottoscrizioni in cui ordine e numerosità dei firmatari sia rilevante
- **Solida garanzia** - la firma digitale garantisce l'inversione dell'onere della prova
- **Conservazione a norma** - effettuata in conformità alle indicazioni vigenti presso CA di riferimento



PROCESSI PAPERLESS

- Generazione **dinamica** dei documenti/contratti in **formato digitale** (template, form, **consensi**)
- Disponibilità **multicanale** dei documenti/contratti e **condivisione** semplificata

Art.19

(Modalità di adempimento degli obblighi di adeguata verifica)

L'obbligo di identificazione si considera assolto, anche senza la presenza fisica del cliente, nei seguenti casi:

*1. per i clienti i cui dati identificativi risultino da atti pubblici, da scritture private autenticate o da **certificati qualificati utilizzati per la generazione di una firma digitale** associata a documenti informatici, ai sensi dell'articolo 24 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82*

A cosa deve rispondere oggi un processo di easy onboarding

Semplificare ed automatizzare l'intero journey per migliorare la customer experience

USABILITY



QUALITA' DEL DATO



RICONOSCIMENTO A DISTANZA



COMPLIANCE KYC



DEMATERIALIZAZIONE



Per raggiungere nuovi target

Far leva sui processi digitali per incrementare la base clienti

CRIF
BEST PRACTICES
2017

PROSPECT E MILLENNIALS, I NUOVI TARGET DI INTESA SANPAOLO

Far leva sui processi digitali per incrementare la base clienti

Intesa Sanpaolo ha deciso di offrire nuovi processi digitali che rispondono alle esigenze primarie dei consumatori al fine di acquisire nuova clientela focalizzandosi in particolare sul segmento dei giovani

Nuovi processi digitali di apertura Conto Corrente e Richiesta Prestito



L'utente **configura il prodotto** e si accorge che è proprio quello che cercava...



Scopre di avere due possibilità per **identificarsi** e sceglie di continuare tramite **registrazione di un video**...



A seguito dei **controlli automatici** (es. antifrode) inizierà ad **utilizzare il proprio prodotto**...

Semplificazione dell'esperienza grazie all'utilizzo di tecnologie OCR* per acquisire i dati

Decide così di **proseguire** con l'acquisto e **fornisce i dati** necessari all'identificazione...

Dopo aver visualizzato i **contratti**, firma inserendo **PIN e token**...

1. In corso di attivazione

INTESA SANPAOLO

Gianfranco Demuru

6



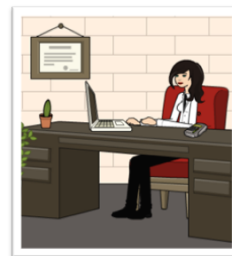
#FMCRIFF

CRIF
Finance Meeting 2017

IL PROGETTO CON CRIF: LA VALUTAZIONE DEL MERCHANT

Best customer experience

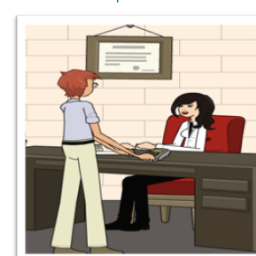
Il merchant inserisce online i suoi dati e completa la richiesta di convenzionamento direttamente sul sito e-commerce di CARTASI



Grazie al collegamento diretto a CRIF vengono attivate le verifiche sul **CRIF Information Core e SCIPAFI**



CARTASI valida il merchant senza la visita fisica di un agente. Il merchant può immediatamente accettare pagamenti tramite CARTASI da parte dei suoi clienti



CartaSi

Andrea Gaboardi

5



#FMCRIFF

CRIF
Finance Meeting 2017

Per assicurare la miglior customer experience

Online small ticket credit origination

CRIF
BEST PRACTICES
2017

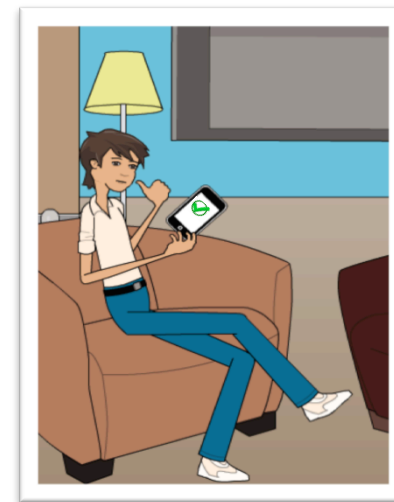
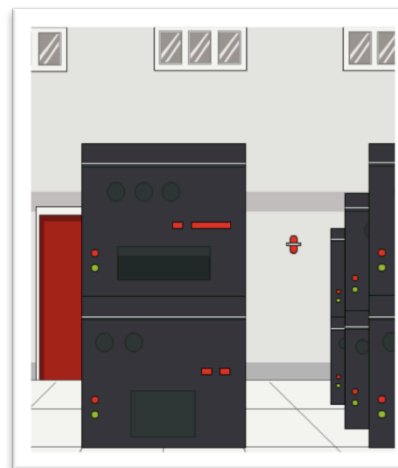
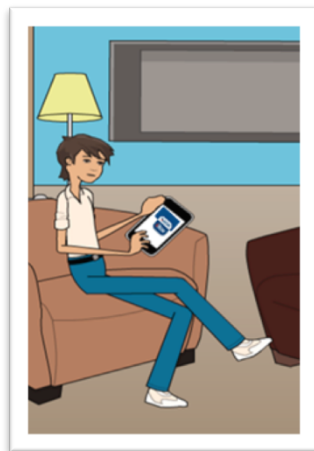


Download APP e
richiesta di prestito
personale

Acquisizione automatica
attraverso OCR dei dati del
nuovo cliente da foto del
documento identificativo e
tessera sanitaria

CRIF:
verifiche antifrode e credito
automatiche

Video chat e firma digitale
Certification Authority.



VANTAGGI CHIAVE

customer experience, sviluppo del mercato digitale, nuovo prodotto e posizionamento, customer analytics



***Non è il pesce grande che mangia quello piccolo,
è il pesce più veloce che mangia quello più lento***



Maria Luisa Cardini
Senior Account Manager
CRIF

www.crif.it



+39 3467228982



m.cardini@crif.com

