



BANCA IFIS

SOLUZIONI ADOTTATE

- ✓ Conservazione Digitale a Norma
- ✓ Firma Grafometrica
- ✓ Fatturazione Elettronica
- ✓ Firma Qualificata Automatica
- ✓ Marcatura Temporale

aruba.it
ENTERPRISE

LA DEMATERIALIZZAZIONE DEI PROCESSI DI RACCOLTA E GESTIONE DEI PIANI DI RIENTRO: ARUBA ENTERPRISE PER BANCA IFIS

Il Gruppo Banca IFIS è un player attivo nello specialty finance. Le principali attività di business riguardano servizi e soluzioni di credito alle imprese, acquisizione e gestione di portafogli di crediti deteriorati. Nello specifico, la Digital Factory di Banca IFIS definisce e coordina le iniziative finalizzate all'adozione di soluzioni digitali innovative per il miglioramento della Customer Experience, la maggiore efficienza dei processi e la riduzione della documentazione cartacea nello svolgimento delle attività con clienti e partner della banca.

La necessità

Nell'ottica di ottimizzare alcuni processi interni di supporto per alcune prassi e operazioni di Banca IFIS, la **Digital Factory** ha portato all'attenzione la necessità di attivare dei progetti di digitalizzazione dei processi di raccolta e gestione dei piani di rientro, seguendo un duplice aspetto:

- ✓ la dematerializzazione *ab origine* della documentazione gestita durante le attività degli agenti in ambito NPL;
- ✓ la digitalizzazione del processo di raccolta dei riconoscimenti di debito e degli accordi di dilazione mediante Call Center.

La soluzione

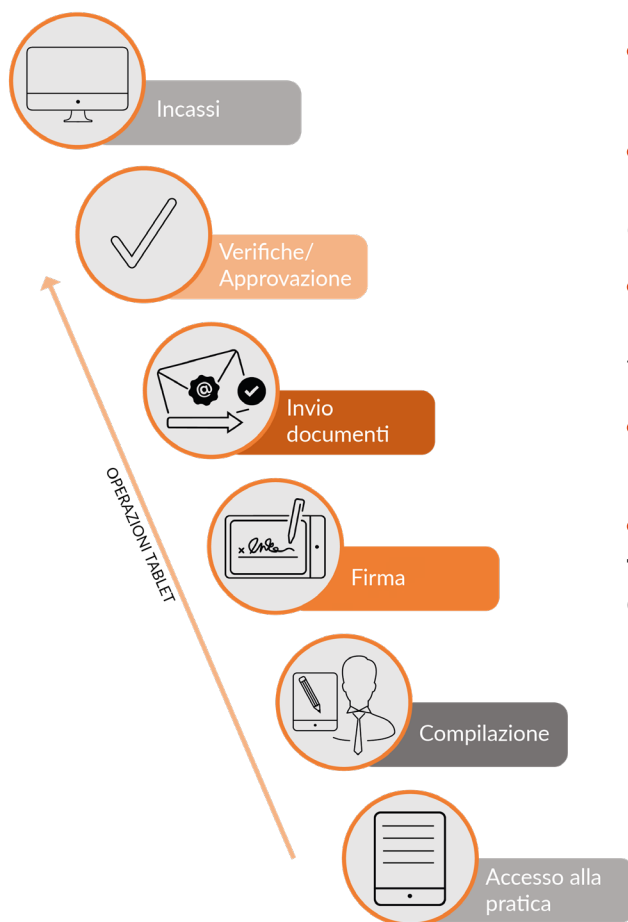
Aruba Enterprise, identificato come **partner abilitatore tecnologico per questo tipo di processi specifici del settore bancario**, ha quindi fornito una duplice risposta:

✓ è stato ideato un processo che prevede l'utilizzo di una soluzione di **Firma Elettronica Avanzata (FEA) in modalità Grafometrica**, il servizio di **Marca Temporale** e la **Conservazione Digitale a**

Norma di tutta la documentazione utile alla gestione dell'intero processo in modalità paperless;

✓ è stata progettata una soluzione integrata di strumenti e procedure per la registrazione, la **marcatura temporale** e la **Conservazione Digitale a norma** dei file audio prodotti durante le operazioni dei Call Center.

Flusso di dematerializzazione *ab origine* della documentazione gestita durante le attività degli agenti in ambito NPL



- Gli agenti mediante tablet definiscono una proposta di piano di rientro con i clienti;
- il cliente sottoscrive il piano di rientro apponendo la **firma grafometrica** direttamente sul tablet;
- il piano viene controfirmato dall'agente attraverso **firma grafometrica** e inviato telematicamente al back office;
- a conclusione del processo, viene apposta una **firma qualificata**;
- il piano sottoscritto viene **marcato temporalmente** e inviato in **conservazione digitale**.

Flusso di digitalizzazione del processo di raccolta dei riconoscimenti di debito e degli accordi di dilazione mediante Call Center: flusso di Conservazione “Vocal Order” per l’archiviazione digitale dei file audio



Il cliente concorda un piano di rientro attraverso una chiamata telefonica con l’operatore di Banca IFIS:

- la conversazione (vocal order) viene registrata;

- il file audio viene marcato temporalmente ed inviato in conservazione digitale a norma;

- dopo la cifratura, i vocal order vengono conservati in digitale per 20 anni.

I vantaggi

La collaborazione avviata con la divisione Enterprise si inserisce all’interno di un importante piano strategico di Banca IFIS volto ad **accelerare l’innovazione tecnologica e la digitalizzazione** di specifici processi interni, mantenendo costante attenzione ai temi della sicurezza dei dati dei clienti e alla compliance normativa. A partire dalla sottoscrizione della modulistica che avviene direttamente online (dati, firme..) con controlli ex-ante e conseguente riduzione drastica degli errori di compilazione manuale, considerando poi l’abbattimento dei costi

di produzione e della gestione del cartaceo, si tratta di diversi processi validi in ottica di cost-saving e attenzione all’aspetto green grazie alla dematerializzazione. Avere a disposizione delle soluzioni avanzate e completamente personalizzate è già di per sé un grande vantaggio: questo consente infatti di utilizzare delle tecnologie dedicate e specifiche per i flussi in oggetto, e di conseguenza, di ottimizzare aspetti legati alla **dematerializzazione, all’identity e all’access management**, nonché all’**ottimizzazione dei costi e dell’efficienza energetica**.

