

BANCHE

L'ACCELERAZIONE DIGITALE DI BANCA IFIS

DOPO UN ANNO DA RECORD, L'ISTITUTO CONFERMA IL SUO IMPEGNO NELL'AMBITO DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA. IL CONDIRETTORE E COO FABIO LANZA ILLUSTRÀ LE INIZIATIVE GIÀ LANCIATE E I RISULTATI RAGGIUNTI, SOFFERMANDOSI SUI PROGETTI IN PROGRAMMA PER IL 2024 E SOTTOLINEANDO L'IMPORTANZA DI SVILUPPARE UN'ADEGUATA CULTURA DEL RISCHIO

di GIACOMO CORVI



Il 2023 si è chiuso molto bene per **Banca Ifis**. L'istituto, attivo nell'ambito della *specialty finance* e focalizzato principalmente sull'offerta di soluzioni di credito per le imprese e sulla gestione di portafogli di crediti deteriorati, ha messo a bilancio lo scorso anno un utile netto di oltre 160 milioni di euro, risultato in rialzo del 13,5% su base annua e superiore del 16,8% rispetto a un obiettivo fissato nell'ultimo piano industriale a 137 milioni di euro. Numeri da record per l'istituto guidato dal presidente **Ernesto Fürstenberg Fassio** e dall'amministratore delegato **Frederik Geertman**. Numeri che ora Banca Ifis si propone di replicare pure nel 2024. Magari anche grazie al contributo che potrà arrivare dalle nuove tecnologie.

“Ci piace definirci innovativi e digitali: abbiamo messo in campo 76 milioni di euro di investimenti per adottare nel triennio 2022-24 una logica di sviluppo integrato e dar vita a tecnologie che creino discontinuità, riscrivendo processi end-to-end, valorizzando il know-how delle nostre persone, le cosiddette *Ifis People*, ed eliminando le ridondanze”, afferma **Fabio Lanza**, condirettore generale e chief operating officer di Banca Ifis. Il risultato dello sforzo profuso finora dalla società, prosegue il manager, è fatto di “15 programmi strategici con all'interno oltre 100 iniziative per il triennio, più di 150 applicativi impattati dal percorso di digitalizzazione, quasi 400 processi analizzati, tra cui quelli con finalità di business continuity, erogazione del credito, approccio paperless e cybersecurity”.

IL PROCESSO DI DIGITALIZZAZIONE

Lanza è entrato in Banca Ifis nell'agosto del 2021. E da allora, afferma, “è stato fatto veramente tanto sotto il profilo della digitalizzazione e delle nuove tecnologie”. Nel 2022, per esempio, la società ha abilitato la vendita dei prodotti leasing in modalità totalmente o parzialmente autonoma e, nell'ambito della sua *digital selling platform*, ha sviluppato una nuova applicazione dedicata all'*onboarding* in modalità *full-self* che consente di configurare processi dedicati sfruttando l'integrazione fra servizi di identificazione del cliente come *spid* e video-selfie, caricamento automatico dei documenti, autenticazione degli stessi e riconoscimento ottico dei caratteri, attivando inoltre l'area riservata full digital per la clientela factoring (*myIfis*) che consente la completa digitalizzazione dei processi factoring (debitori e cedenti).

Il processo di digitalizzazione dell'istituto è proseguito anche nel 2023. “Abbiamo ampliato l'offerta della nostra piattaforma di vendita digitale, introducendo nuovi prodotti del mondo leasing e noleggio”, illustra Lanza. “È stato poi aggiunto un nuovo canale di vendita per la clientela retail nell'ambito del noleggio, integrando il *digital onboarding tool* con l'e-commerce di un importante partner commerciale, e abbiamo lanciato una nuova esperienza di vendita in modalità self che permette alla clientela di completare l'intero processo di richiesta e sottoscrizione di leasing sul comparto automotive completamente da remoto, configurando



Fabio Lanza, condirettore e chief operating officer di Banca Ifis

in pochi click il servizio in totale autonomia e completando il processo caricando da remoto i documenti e le informazioni richieste: il cliente – aggiunge – ha quindi la possibilità di proseguire completamente online, con il supporto da remoto di un contact center se richiesto o necessario (processo *full digital*), oppure di avvalersi di un esperto presente sul proprio territorio, con un processo che possiamo definire *half digital*”.

A SERVIZIO DEL BUSINESS

Bastano questi pochi esempi per comprendere quanto Banca Ifis stia puntando forte sulla digitalizzazione. “La digitalizzazione – osserva Lanza – rappresenta uno dei pilastri del nostro piano di sviluppo, nonché un elemento centrale per snellire i processi interni al fine di liberare tempo e spazio per la relazione con i nostri clienti”.

La strategia digitale di Banca Ifis non è dunque fine a se stessa: ogni passo è funzionale a valorizzare i tratti più distintivi della società sul mercato. A cominciare da una proattività che, dice Lanza, “costituisce, a mio parere, uno degli elementi che più ci differenzia dall’offerta bancaria tradizionale: siamo noi a trovare le imprese, ad andare fisicamente presso la sede del cliente e a offrire la nostra consulenza con un con-

fronto diretto”. A tutto ciò, prosegue, si sommano poi “la nostra capacità di intercettare i trend di mercato e la definizione di un modello di servizio *phygital* che unisce il meglio del mondo fisico e, appunto, di quello digitale per offrire una customer experience completa e soddisfacente”.

UNA CULTURA DEL RISCHIO DIGITALE

La digitalizzazione, come ogni altra innovazione, porta tuttavia con sé anche qualche rischio. Ed è per questo, afferma Lanza, che “digitalizzazione significa anche e soprattutto sicurezza delle informazioni e cultura del rischio perché, quando si parla di digitale, il punto di maggiore vulnerabilità rimane l’utente”. In questo contesto, le nuove parole d’ordine diventano *security by design* e *privacy by design*, formule per un modello di gestione del rischio che preveda la predisposizione di adeguati presidi a tutela dei dati già nella fase di elaborazione di nuovi progetti o iniziative. Con l’introduzione delle nuove tecnologie e l’avvento di nuove minacce e scenari di rischio, prosegue Lanza, è poi diventato “fondamentale che i presidi di sicurezza informatica siano affiancati da un adeguato sistema di coperture, attraverso il supporto di un partner assicurativo: anche noi in Banca Ifis abbiamo lavorato molto con broker altamente professionali per trovare le coperture più idonee alle nostre esigenze”.

È anche grazie a un simile assetto che Banca Ifis potrà continuare il suo percorso di innovazione digitale. “Nel 2024 proseguiremo le attività di ampliamento delle funzionalità della digital selling platform con l’introduzione della vendita digitale della cessione del quinto da parte dei partner, e l’estensione dell’area riservata della clientela myIfis sia nel perimetro di prodotti (leasing, noleggio, lending e conti correnti), sia nelle funzionalità self messe a disposizione dei clienti. Inoltre, frutto di un importante lavoro svolto nel 2023 di definizione nuovi processi e policy, nel corso del 2024 – conclude Lanza – saranno arricchiti i processi del credito con l’adozione delle politiche Esg nella segmentazione e valutazione della clientela imprese tramite la nostra piattaforma *Digital Credit Portal*”.

