

VISION

experian

Experian
Italia News

N.4 - Maggio 2003

Fineco: controllare il rischio si può, anche on-line

La chiave del successo? Una strumentazione completa ed affidabile. Ne parliamo con Stefano Orfanini, Responsabile Crediti di Banca Fineco.



Banca Fineco utilizza il **Credit Bureau Experian** attraverso **Febo**, il sistema di **application processing e decision making sviluppato da Experian Scorex**, ed ha integrato le informazioni della centrale rischi con due prodotti a valore aggiunto: **Delphi**, il Bureau Score e **Detect**, il sistema di prevenzione della frode.

Quali sono i vantaggi derivanti dall'utilizzo di processi decisionali automatizzati per una banca innovativa come Fineco?

Per una banca tradizionale l'automazione dei processi decisionali è un momento di razionalizzazione e recupero di efficienza mirato al contenimento dei rischi. Per Fineco, banca online che offre servizi finanziari a costi estremamente contenuti e senza una conoscenza diretta del cliente, l'automazione diventa un fattore imprescindibile per **limitare i rischi e contenere i costi**.

La frode rappresenta uno tra i principali rischi che le banche si trovano a dover fronteggiare, in quale misura incide su una banca che opera attraverso canali non tradizionali?

Per una banca che opera on line, la mancanza di sportelli e di conoscenza diretta del cliente amplifica il problema frodi e rende necessari controlli capillari sia mediante Credit Bureau sia con metodologie sviluppate in house. Il fenomeno delle frodi ha inciso in maniera rilevante soprattutto nel primo periodo di offerta dei servizi ma attraverso una attenta e costante politica di controlli automatizzati è stato riportato ai livelli fisiologici del settore.

Fineco ha adottato Detect, come giudica l'efficacia di questo sistema nella prevenzione della frode?

Detect è un ottimo strumento di prevenzione e la sua efficacia tende ad aumentare con il progressivo arricchimento dei dati Credit Bureau.

Come sta cambiando il profilo del consumatore?

Lo scoprirete attraverso i risultati di un'indagine svolta dall'istituto di ricerche internazionali Experian Business Strategies, che verranno presentati in occasione del

**1° Forum Experian
Sud Europa e America Latina
il 18 Settembre a Barcellona.**



Hotel Rey Juan Carlos, sede del Forum

L'indagine sarà l'introduzione all'approfondimento del tema del Forum: l'analisi della relazione con il cliente. Le relazioni che seguiranno vi offriranno una panoramica sugli strumenti per gestire il cliente del futuro sotto il profilo del **Credito** e del **Marketing**, attraverso le testimonianze di chi, ogni giorno, in diversi paesi del mondo, studia e mette in pratica soluzioni innovative per ottimizzare la relazione con il cliente finale. L'evento si articolerà in una Sessione Plenaria di scenario e in due Sessioni Parallele specialistiche, dedicate rispettivamente al Credito ed al Marketing.

Alla base di tutto vi devono essere informazioni di qualità, come valuta i dati presenti nel Credit Bureau Experian?

Ad un anno dall'inizio della collaborazione con Experian, posso ritenermi soddisfatto della qualità dei dati del Credit Bureau. In particolare, la specializzazione di Experian e l'eterogeneità delle fonti ha favorito buone performance di reperibilità, nella centrale rischi, dei richiedenti i nostri servizi.

Cosa significa per Banca Fineco avere un Partner come Experian?

Sono stato favorevolmente colpito dalla completezza dell'offerta e dalla capacità di **adeguamento alle esigenze del cliente**. Ritengo che i servizi e il supporto offerti da Experian e Experian Scorex siano eccellenti sia, come già anticipato, sotto il profilo della qualità dei dati, sia per l'attenzione rivolta al cliente Fineco.

La crescita e lo sviluppo di nuove attività con Experian e Experian Scorex significa un incremento di business e di offerta da parte di Banca Fineco, pertanto auspico una proficua futura collaborazione.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a: direzione.clienti@experian.it

Parte la nuova piattaforma per accedere al Credit Bureau anche via WEB: Experian Pathfinder

Frutto d'investimenti tecnologici, Experian Pathfinder consente agli Utenti del Credit Bureau Experian di scegliere una **modalità alternativa d'accesso alla centrale rischi**: con pochi click le informazioni del Bureau e l'intera gamma di Prodotti a Valore Aggiunto saranno disponibili tramite WEB.

L'attivazione è semplice, le transazioni sicure: per connettersi attraverso Experian Pathfinder è sufficiente disporre di un accesso Internet e di un Browser, la sicurezza è garantita dall'impiego del protocollo SSL e dei certificati digitali.

Experian Pathfinder è una delle espressioni della filosofia Experian orientata a garantire costantemente ai propri clienti sistemi di supporto decisionale veloci ed affidabili.

Per ulteriori informazioni rivolgersi a: direzione.clienti@experian.it

Experian Research - KLM: un'indagine per migliorare le relazioni con il Trade

KLM ha affidato ad Experian Research la realizzazione dell'indagine annuale, Trade Survey, che misura la propria performance, in termini di solidità della partnership con le agenzie viaggi affiliate. Ce lo racconta Simona Brognoli - Trade and Corporate Product Coordinator di KLM

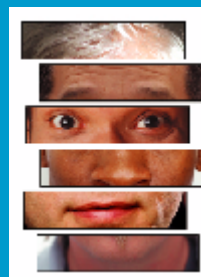
La quota di partecipazione è gratuita

Per ulteriori dettagli contattare:
Isabella Bernardo
Experian
Tel: 0039 06 72 422 728
Fax: 0039 06 72 422 480
e-mail:

forum.barcellona@experian-crm.it

Experian Fraud Forum 3 Giugno 2003

L'appuntamento con l'edizione 2003 del Fraud Forum è, nello Hertfordshire, vicino Londra. Il Fraud Forum è un evento unico nel suo genere e rappresenta un'interessante finestra su come il mercato finanziario, con particolare riferimento alla realtà anglosassone, reagisce alla crescita del fenomeno frodi.



All'interno del Forum, che lo scorso anno ha visto la presenza di 220 partecipanti, verranno analizzati strumenti, metodologie, case studies nonché testimonianze di esperti. Tra gli interventi di maggior rilievo segnaliamo quello di Peter Kiernan del Serious Fraud Office, l'agenzia investigativa inglese, istituita per perseguire gravi casi di frode, la testimonianza di una delegazione di specialisti della polizia metropolitana che illustreranno case studies di frodi perpetrate in ambito commerciale e una relazione del Professor Michael Levi, dell'Università di Cardiff, che presenterà i risultati di recenti ricerche sulla frode.

Per ulteriori informazioni:
fabio.tortora@experian.it

Per iscrivervi visitate il sito: www.experian.com

“Per Klm, azienda di servizi che opera in un settore molto dinamico come quello del trasporto aereo **monitorare la soddisfazione dei propri partner commerciali** e di coloro che “impersonano” il prodotto che la compagnia offre sul mercato, rappresenta una scelta non solo obbligata ma anche strategica”.

“Grazie all’analisi accurata e dettagliata che Experian è stata in grado di fornirci – continua Simona Brognoli - al termine della ricerca abbiamo potuto analizzare i punti di forza e di debolezza e stabilire le nostre linee guida per future azioni. I risultati dell’indagine hanno evidenziato in particolare: **grado di competitività del prodotto** e delle **tariffe, grado di soddisfazione e professionalità** dello staff KLM, efficacia del **supporto commerciale**, di **marketing e operativo** che KLM è in grado di offrire, **qualità ed efficacia della comunicazione, qualità del data-base clienti**”.

“Le attività su cui KLM intende focalizzare i propri sforzi per il prossimo anno – conclude Simona Brognoli - sono legate al CRM e, in quest’ottica, continueremo a monitorare le nostre performance, ascoltando ciò che i nostri clienti ci chiedono: **Experian sarà sicuramente il nostro partner preferenziale** per ottenere dati e indicazioni che rivestono per noi un’importanza strategica”.

Per informazioni inerenti a ricerche di Customer Satisfaction su clienti e partner commerciali contattate: paolo.golini@experian.it.

La newsletter di Experian Italia è edita da
Direzione Marketing (T: 06 724221 - F: 06 72422480)
Questa pubblicazione è destinata esclusivamente alla comunicazione aziendale e non costituisce prodotto editoriale ai sensi della L.62/2001.

Per richiedere l’iscrizione alla newsletter o per cancellare il proprio indirizzo dalla mailing list inviare un’e-mail di richiesta a: direzione.clienti@experian.it

Experian è un marchio registrato sia nei Paesi UE che in altri Paesi ed è proprietà di Experian Ltd e di organizzazioni ad essa associate.

EXPERIAN THE GLOBAL BUSINESS SOLUTIONS COMPANY

www.experian.com; www.experian.it

Un servizio consumatori da Experian Information Services: trasparenza ed etica nella gestione delle informazioni

Experian Information Services ha recentemente attivato un numero telefonico dedicato ai consumatori.

06 72 422 499

Il servizio, attivo

**dalle 9.00 alle 13.00
dal Lunedì al Venerdì**

fornisce informazioni sulle modalità per conoscere, rettificare o cancellare i propri dati all’interno del Credit Bureau Experian. Si tratta di una testimonianza del continuo impegno di Experian nell’operare con trasparenza nei confronti del consumatore, che attraverso questo servizio, sarà ulteriormente agevolato nell’accesso ai dati che lo riguardano.