



cse

CONSORZIO SERVIZI BANCARI



**SOLUZIONI
SEMPRE PIÙ
VICINE A VOI**

LA STORIA



LA MISSION

CSE, nato nel 1970 come centro meccanografico, è un Consorzio di Banche che da oltre 40 anni fornisce servizi di outsourcing informatico a Banche, SIM, SGR, Società di Cessione del Quinto, e Filiali di Banche estere.

Si tratta del primo Consorzio di servizi informatici per Banche nato dal comune obiettivo di 7 Istituti di Credito di dotarsi di una struttura che garantisse la massima affidabilità del servizio e la costante predisposizione ad accompagnare le Banche nel cammino, allora iniziale, dell'innovazione tecnologica.

È stata una scelta anticipatoria e lungimirante, che ha permesso di acquisire esperienze e competenze nonché di ottenere sinergie ed economie di scala, che non sono soltanto un patrimonio di CSE, ma soprattutto un vantaggio per le Banche clienti. Essere parte integrante di una impresa che opera in stretta sintonia con l'evoluzione tecnologica e in relazione con la costante mutazione delle esigenze del cliente, significa, per i soci e per i clienti, garantirsi la più alta capacità di servizio ed i livelli qualitativi più elevati.

Il percorso di crescita ha portato la Società a strutturarsi come Gruppo composto, oltre che da CSE, cuore tecnologico ed applicativo, da Società specialistiche con competenze verticali che oggi rappresentano il valore aggiunto al full outsourcing informatico.

Il Gruppo CSE ha recentemente focalizzato la propria attività sullo sviluppo di soluzioni innovative che, sfruttando le tecnologie digitali, integrano presenza fisica e virtuale, permettendo alle banche di ridisegnare i propri modelli organizzativi e di servizio in modo efficiente, garantendo una Customer Experience in linea con le best practice di mercato.

I servizi del Gruppo CSE permettono alle Banche Clienti di mantenere una struttura aziendale leggera che si focalizzi sul governo dei processi esternalizzando le attività non strategiche e delegando all'esterno ciò che non rappresenta il "core business" aziendale. Con il suo ruolo di aggregatore e facilitatore CSE consente alle Banche di governare il cambiamento e di allinearsi alle inevitabili e competitive dinamiche di trasformazione, anche digitale, sia lato processi che lato mercato.

La costante attenzione al contenimento dei costi coniugata con un'elevata flessibilità per specifiche funzionalità, la continua evoluzione e gli investimenti in termini di risorse, tecnologia e ricerca, rappresentano le linee-guida di CSE.

IL PROFILO

Tutti gli attori di questa rete di relazioni e business, che lega CSE ai propri clienti, sono animati da un unico modello organizzativo e gestionale, quello imprenditoriale, e da obiettivi strategici quali la progettazione, lo sviluppo e la gestione del sistema informativo e dei canali di trasporto.

Questa convergenza, che si è trasformata nel tempo in una vera e propria partnership, si concretizza nei due "organi di governo" di CSE: il Consiglio d'Amministrazione, composto dai Direttori Generali/Amministratori Delegati delle principali Banche socie, che ha il compito di definire le scelte strategiche e le politiche aziendali; il



Comitato Soci, composto dai Rappresentanti delle Banche socie, che ha il compito di pianificare le attività ed i progetti, la cui gestione operativa è demandata a specifici gruppi di lavoro.

L'OFFERTA

CSE nel tempo ha arricchito e ampliato i propri servizi partendo dal full outsourcing informatico, nel quale ha assunto sempre più rilevanza la fornitura di funzioni avanzate per la gestione del cliente e della relazione, fino ad arrivare a servizi legati alla multicanalità per clientela retail, small business e corporate, servizi di call center informativo e dispositivo e portali per la rete di promotori.

L'offerta si è ampliata con servizi di process-outsourcing, Help Desk tecnologico e funzionale, Contact Center, Fleet Management, Cash Management & Cash-in Transit, Desktop Management.

Per le Banche di medie-grandi dimensioni, CSE propone l'outsourcing verticale di servizi e la fornitura di procedure e/o di parti del sistema informativo.

LE COMPETENZE

Il Gruppo CSE ha evoluto nel tempo le proprie competenze ed oggi si pone come fornitore di soluzioni end - to - end con l'obiettivo di supportare i propri clienti nell'affrontare le evoluzioni del sistema bancario e finanziario. Per questo motivo, CSE ha affiancato all'offerta di servizi anche un supporto consulenziale che, componendo i singoli elementi dell'offerta tradizionale di outsourcing, permette di disegnare e realizzare soluzioni trasversali in ottica "chiavi in mano".

Le oltre 120 banche che compongono la rete relazionale e commerciale del Gruppo CSE sono soprattutto partner attenti ed esigenti, ai quali fornire soluzioni altamente qualificate.

Tra i fattori-chiave di successo:

- Struttura consolidata: oltre 800 risorse altamente qualificate;
- Piattaforma tecnologica all'avanguardia: flessibilità e specializzazione permettono di gestire le peculiarità di ogni cliente;
- DNA innovativo: investimenti per circa 50 milioni di Euro, ogni tre anni.

I NUMERI

- oltre 170 miliardi di Euro di volumi intermediati
- oltre 1.500 sportelli collegati e circa 2.200 promotori
- circa 54.000 POS, ATM, CICO e Chioschi
- oltre 8.000.000 di clienti
- oltre 6.000.000 di C/C e D/R
- oltre 2.500 utenti dei canali virtuali
- oltre 800.000 dossier titoli



Supporta le Banche nel disegno e nella mappatura delle funzioni e dei processi, nella rilevazione delle esigenze e delle funzionalità, negli allineamenti alle normative per massimizzare i benefici funzionali ed operativi derivanti dalla soluzione di Outsourcing Informatico.

CONSULENZA ORGANIZZATIVA

Ridefinizione ed efficientamento dei processi organizzativi delle Banche Clienti, utilizzando i servizi messi a disposizione dal Gruppo CSE.

CONSULENZA NORMATIVA

Supporto per l'interpretazione delle normative e analisi per l'implementazione dei processi di business, sfruttando i Sistemi Informativi messi a disposizione da CSE. L'attività viene svolta direttamente o avvalendosi di società di consulenza specializzate.

PROGETTAZIONE E INNOVAZIONE

Redazione delle analisi funzionali propedeutiche allo sviluppo di nuove funzionalità del Sistema Informativo o per la realizzazione di progetti "custom".

PIANIFICAZIONE E COORDINAMENTO

Governo dei progetti di attivazione delle Banche all'utilizzo dei servizi. Le principali attività riguardano il coordinamento, la definizione del piano di attivazione, i corsi di formazione sulle procedure, l'impostazione parametrica presso l'utente e l'assistenza.

FORMAZIONE

Erogazione di corsi sull'utilizzo dei principali moduli funzionali del Sistema Informativo e sessioni formative ad hoc dedicate a evoluzioni normative o interessi specifici.

ASSISTENZA FUNZIONALE

Supporto funzionale di secondo livello su ogni problematica attinente l'operatività della Banca, grazie ad uno specifico comparto aziendale.



Costituita nel 1987 per iniziativa di alcune Casse di Risparmio emiliano-romagnole, come centro servizi, ha nel tempo incrementato la propria proposta in ambito bancario - assicurativo fino a raggiungere l'attuale livello di offerta che comprende servizi di back office, di lavorazione delle materialità e logistica.

Per la completezza dei servizi offerti e per il numero di controparti, Caricese è tra i principali player nel mercato del Business Process Outsourcing bancario in Italia.

Elemento distintivo di Caricese, nel perseguimento della massima efficienza operativa, è l'approccio alla gestione ed al presidio dei processi secondo metodologie di lean production.

SERVIZI DI BACK OFFICE

Apertura e Gestione Conti, Tributi, Monetica e Carte di Pagamento, Centrale Rischi, Cessione del Quinto dello Stipendio, Estero, Finanza, Fondi Comuni, Successioni, Gestione Ciclo Passivo, Notifiche ed Accertamenti Bancari, Pensioni, Portafoglio, RNI, Spunta Banche, Segnalazioni di Vigilanza, Segreteria Crediti e Garanzie, Sistemi di Pagamento, Amministrazione del Personale, Tesorerie Enti.

SERVIZI DI LAVORAZIONE DELLE MATERIALITÀ

Gestione dei processi relativi alla lavorazione ed archiviazione di documenti cartacei quali: assegni, effetti, deleghe fiscali, utenze, fatture, riba, contratti; soluzioni per la digitalizzazione ed il trattamento di qualsiasi tipologia di documento.

SERVIZI DI LOGISTICA

Trasporti, Casellario, Archiviazione documentale, E-Procurement.

Specializzata nelle componenti complementari all'attività bancaria, fornisce servizi di Call Center informativo e dispositivo per la clientela della Banca, offerti nell'ambito della multicanalità del sistema, a doppio livello:

L'OFFERTA

- risponditore vocale IVR o con operatore, e servizi di Help Desk Internet e Corporate Banking;
- servizi di Fleet Management POS, ATM, Cash In-Cash Out, Chioschi Informatici, Teller Cash Recycler, Cash Management & Cash-in Transit, Desktop Management.

Fleet Management

Con il servizio di Fleet Management ATM la Banca esternalizza completamente la gestione del parco ATM, dall'acquisto alla manutenzione Hardware e Software, fino al monitoraggio proattivo.

Lo stesso dicasi per il servizio di Fleet Management POS dove in capo alla Banca resta la sola relazione commerciale con gli esercenti.

Negli ultimi anni la proposta di fleet management si è arricchita con i servizi in ambito Cash Recycler e con i Chioschi Informatici di filiale e con i Teller Cash Recycler che consentono di realizzare un nuovo modello di Filiale.

Viene fornito inoltre il servizio di Desktop Management che sfrutta le più moderne architetture in ambito di virtualizzazione del desktop (DAAS – Desktop As A Service).

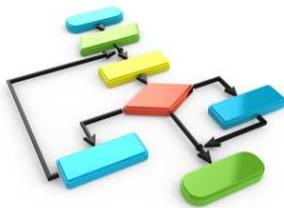
I SERVIZI DEL GRUPPO CSE



PORTALE DEL CREDITO

Una nuova soluzione per la gestione di tutti i processi del credito, realizzata con un tool di workflow, che permette la completa ed autonoma configurazione dei processi, favorendo anche il rispetto delle indicazioni fornite da Banca d'Italia con la circolare n° 285, e l'adozione di modelli di valutazione del merito creditizio in linea con i nuovi standard di vigilanza scaturiti dal Single Supervisory Mechanism.

DALLA PRATICA ELETTRONICA DI FIDO AD UN NUOVO PORTALE PER LA GESTIONE DI TUTTI I PROCESSI DEL CREDITO



Le recenti dinamiche del mercato del credito suggeriscono agli intermediari creditizi una rivisitazione delle strategie, dei processi e degli strumenti. Non ultimo, la circolare 285 di Banca d'Italia e l'introduzione dell'Asset Quality review, impongono un ripensamento dell'intero impianto dei controlli interni e delle logiche di valutazione del credito individuando nei sistemi informativi un presidio rilevante.

In questo contesto si inserisce il progetto "**PORTALE DEL CREDITO**", che rappresenta la soluzione proposta da **CSE** per la gestione dei processi di erogazione e revisione del credito.

Si tratta di un'innovativa suite gestionale che supera il tradizionale concetto di pratica elettronica di fido, intesa quale semplice strumento di raccolta delle informazioni necessarie alla valutazione del merito creditizio, evolvendo verso un modello di gestione attiva e dinamica dei processi del credito.

Completamente basato sul motore di work-flow - BPM (Business Process Management), il **PORTALE DEL CREDITO** supporta la Banca nell'intero processo del credito, dalla fase di acquisizione della domanda, fino all'erogazione.

Nell'ambito di un unico strumento gestionale, caratterizzato da un'interfaccia grafica basata sulle più recenti tendenze in termini di usabilità, le varie figure professionali, interne ed esterne alla Banca, collaborano all'interno di processi guidati, omogenei, tracciati e fortemente integrati con il sistema informativo.

La soluzione permette ad ogni Istituto di configurare processi aderenti alle proprie esigenze di business, flessibili e rapidamente adeguabili all'evoluzione del mercato e del contesto normativo, automatizzando al contempo attività e controlli normalmente demandati a presidi organizzativi. La **BANCA** può così beneficiare di vantaggi tangibili nella complessiva gestione del credito, rafforzando da un lato la **compliance** ai regolamenti aziendali e alla normativa, dall'altro l'**efficienza** dei processi e il contenimento dei costi, diminuendo sensibilmente i tempi di risposta alle richieste dei clienti.

CARATTERISTICHE E PUNTI DI FORZA

Multicanalità

Un'unica piattaforma multicanale accessibile da tutti gli "attori" (filiale, promotore, esercente, cliente finale via Web, BPO), in un'ottica di "**web-collaboration**".

Configurabilità

Un tool di configurazione, con un'interfaccia semplice e intuitiva, permette ad ogni Istituto di:

- personalizzare, e adeguare nel tempo, i propri processi, assemblando, secondo le specifiche esigenze, task (attività) e sottoprocessi (insiemi di attività) messi a disposizione da CSE e sfruttando le potenzialità del

Sistema Informativo realizzato in una logica “a servizio”;

- definire, accedendo ad un catalogo predisposto da CSE, le proprie **regole di business**, al fine di automatizzare controlli e condizionare le attività del processo, anche grazie all’integrazione di sistemi di supporto decisionale, favorendo l’adozione di modelli di valutazione basati su analisi finanziarie (cash flow lending);
- definire un vero e proprio work flow documentale, garantendo l’archiviazione elettronica della documentazione da raccogliere e da consegnare al cliente, acquisendo **la firma elettronica avanzata e la firma digitale** (anche a distanza), in un’ottica di dematerializzazione.

Completezza

La soluzione supporta l’intero processo del credito, dalla domanda all’erogazione; tutte le principali tipologie di operazione (concessione, rinnovo, revisione, revoca), per le diverse tipologie di prodotto di credito e di garanzia.

Flessibilità

Ogni Banca può gestire processi flessibili e differenziati in base alla tipologia di prodotto, alle caratteristiche della controparte e al canale.

Integrazione

L’applicazione è integrata sia con i sistemi della Banca (apertura dei rapporti sui diversi partitari, interrogazione delle basi dati interne) sia con i sistemi di partner e terze parti (interrogazione e acquisizione dati da info-provider, colloquio con i confidi), sempre in una logica “a servizi”.

Orientamento alla relazione commerciale

Il **PORTALE DEL CREDITO** è una soluzione integrata con il catalogo commerciale, visto come vero e proprio punto di raccordo tra la relazione commerciale e i processi di concessione del credito. La scelta del prodotto (o del bundle di prodotti) è indirizzabile sulla base del patrimonio informativo disponibile sui sistemi della Banca, supportando la proposizione di un’offerta coerente con **il profilo di rischio del cliente** e con gli obiettivi di **redditività** della Banca.

Pricing

Parallelamente al processo di valutazione del merito creditizio, è possibile configurare specifici iter di approvazione delle **condizioni economiche**. La formulazione del pricing e delle eventuali deroghe può essere guidata da parametri oggettivi (rating, PD, LTV, TIT, ecc.), anche con l’ausilio di modelli di simulazione che consentono, mediante un’interfaccia grafica intuitiva, di determinare l’effettiva marginalità del pricing proposto, favorendo un approccio **risk-based**:

I BENEFICI PER LA BANCA

- Completa automazione dei processi di business;
- risposta in tempo reale a tutti i soggetti coinvolti nel processo (clienti, risorse interne, partner);
- assegnazione mirata delle attività direttamente all’operatore o al sistema a cui può essere demandato il completamento delle fasi successive, compreso il coinvolgimento di terze parti o partner;
- rapido adattamento dei processi alle esigenze di mercato (compressione del “time to market”);
- riduzione dei costi e una migliore allocazione delle risorse;
- gestione differenziata dei processi in funzione dei prodotti e delle strategie di business;
- costante controllo dei processi tramite l’utilizzo di strumenti mirati (escalation, timeout e notifiche), oltre all’ausilio delle funzionalità della componente di Web Front End (online work list, ricerca).

CSE offre alle Banche Clienti numerose soluzioni orientate a migliorare l'efficienza dei processi, ricercando soluzioni complete e flessibili per la dematerializzazione.

VERSO UN MODELLO DI BANCA "PAPERLESS" E "GREEN"



Fra gli elementi che hanno contribuito a dare nuova enfasi al tema dell'eliminazione della carta, un ruolo di primo piano spetta senza dubbio all'avvento, nella realtà bancaria, delle firme elettroniche, ultima delle quali la **firma elettronica avanzata**.

Anche se, tecnicamente parlando, la firma elettronica avanzata può definirsi 'neutra', in quanto, diversamente dalla firma qualificata e digitale, la normativa primaria e la disciplina attuativa non ne determinano in dettaglio algoritmi, chiavi e funzioni di *hash*. Il Legislatore e gli organi preposti, al contrario, hanno stabilito precisi obblighi in termini di processi organizzativi ed operativi alla base dell'erogazione del servizio, anche con riguardo alle fasi precedenti e successive alla formazione e sottoscrizione dei documenti, dall'identificazione ed adesione del cliente alla conservazione dei supporti.

LA FIRMA ELETTRONICA AVANZATA

Recependo le nuove opportunità per le Banche clienti, il CSE ha quindi realizzato una soluzione che va ben oltre la piattaforma tecnologica ed il software di gestione della firma grafometrica e dei tablet (di cui gestisce anche l'approvvigionamento), affrontando gli ulteriori aspetti regolamentari – Codice dell'Amministrazione Digitale e Garante Privacy - il cui soddisfacimento è condizione imprescindibile per qualificare la firma apposta sul documento come firma elettronica avanzata. La controllata **C.S.E. Consulting** affianca i clienti nelle attività propedeutiche all'attivazione del servizio, dalla definizione dei processi organizzativi alla personalizzazione delle funzioni operative.

LA FIRMA DIGITALE Mobilità

Oltre al servizio di firma elettronica avanzata, CSE rende disponibile la soluzione di **firma digitale con autenticazione grafometrica**, che abilita la sottoscrizione della totalità dei contratti bancari, sia in filiale sia fuori sede, grazie ai tablet disponibili per agenti e promotori, in mobilità.

Le soluzioni di firma elettronica offerte dal CSE hanno ottenuto l'avallo da parte di un autorevole Studio Legale.

Vendita a distanza

L'ultima sfida in ordine di tempo è rappresentata dall'abilitazione all'uso delle firme elettroniche **nell'operatività del web e mobile banking**, quindi in piena autonomia da parte della clientela, anche prospect, al fine di richiedere l'apertura di nuovi rapporti e l'attivazione di servizi, nonché per disporre ordini e disposizioni, digitando un codice personale ed una password temporanea, fornita volta per volta dal sistema informatico.

LA BANCA PAPERLESS

Il via libera all'uso della firma elettronica avanzata, unito alle continue evoluzioni tecnologiche, offre una nuova e ulteriore opportunità di dematerializzare i documenti sin dall'origine. Tuttavia, nella realtà bancaria la carta "scambiata" ogni giorno con i clienti caratterizza ancora una parte rilevante dell'operatività. In tale contesto, il CSE offre ai propri clienti soluzioni in grado di:

- trasformare i supporti cartacei in corrispondenti documenti informatici,
- archiviare questi ultimi nel **repository Documentale**, trasversale all'intero sistema informativo.

Interfaccia web intuitive

L'acquisizione delle immagini dei documenti è guidata da una specifica interfaccia web, che permette di catalogarli e raggrupparli in **contenitori virtuali**.

L'intero processo può inoltre beneficiare delle sinergie sviluppate con **Caricese**, società del Gruppo CSE che si occupa di trattamento delle materialità, logistica e back-office, cui possono essere affidate, in qualità di BPO, sia la scansione sia l'archiviazione dei documenti.

Data certa digitale

Laddove il modulo cartaceo costituisca l'originale unico (garanzie, cessioni di credito,...), la copia informatica ottenuta dalla scansione è assoggettabile al processo di **marcatura temporale**, idoneo ad attribuire data certa al documento, rendendolo quindi opponibile ai terzi senza necessità di ricorrere all'ufficio postale.

Conservazione a norma dei documenti informatici

Tutti i documenti dematerializzati ed archiviati nel repository Documentale sono interrogabili in real-time e, nei casi previsti, assoggettati al processo di **conservazione**, ulteriore servizio che CSE mette a disposizione dei propri clienti.

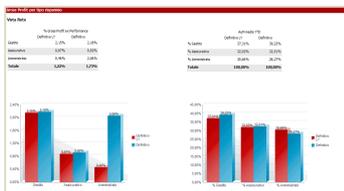
Accessibilità multicanale

Da evidenziare, in aggiunta, che tutti i documenti di pertinenza della clientela bancaria sono disponibili nell'area riservata dell'internet/mobile banking.

Il CSE si conferma quindi un interlocutore di primo piano per chiunque consideri strategico l'obiettivo della **Banca Paperless e "Green"**, sulla spinta del progresso tecnologico, delle evoluzioni normative e del mutato contesto culturale.

ACTIVE CDG Il paradigma per accrescere il valore

In un contesto di crescente attenzione alle soluzioni di supporto alle decisioni del management, **CSE** propone una suite di strumenti per il processo di Pianificazione e Controllo, fortemente orientate al tema della **creazione del valore (VBM)**.



Il sistema è realizzato ricorrendo al vasto patrimonio informativo dell'**Enterprise Datawarehouse**: un'architettura che permette di raccogliere le informazioni provenienti dai diversi sistemi legacy nonché da fonti esterne, per organizzarle, storicizzarle ed elaborarle secondo un'ottica di business, per poi renderle agevolmente utilizzabili nei processi decisionali.

I PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

La suite di CSE consente una completa e articolata gestione di tutte le fasi del processo di pianificazione e controllo:

- pianificazione strategica, budget annuale (d'Istituto e di Filiale);
- articolare logiche di applicazione dei tassi di trasferimento;
- possibilità di effettuare rettifiche dei margini in ottica VBM, attraverso la valutazione dei rischi di credito e del costo del capitale;
- potente motore di allocazione dei costi, in grado di applicare contestualmente differenti driver;
- reportistica giornaliera e mensile per le reti commerciali (analisi tassi, volumi, margini e scostamenti budget\consuntivo), completamente configurabile secondo le esigenze informative degli utenti;
- dashboard direzionali, giornalieri e periodici; Balanced Scorecard.

PIANIFICAZIONE STRATEGICA E BUDGET ANNUALE

La soluzione **CSE** prevede un workflow completo che supporta gli Istituti nella predisposizione delle seguenti fasi del processo di pianificazione:

- Pianificazione Strategica pluriennale
- Preconsuntivo
- Budget annuale d'istituto
- Budget annuale per la rete (rispetto a una pluralità di dimensioni: filiali, gestori, portafogli, segmenti commerciali)
- Revisione del Budget

Tutte le fasi sono caratterizzate da:

- funzionalità che possono supportare la negoziazione on-line degli obiettivi;
- possibilità di ricorrere a una logica "Top Down" o "Bottom Up";
- opportunità di utilizzare le elaborazioni del sistema di analisi dinamica del modulo di ALM (gestione della componente inerziale, di new business e delle poste a scadenza)
- una logica "multi scenario".

IL CONTROLLO DI GESTIONE Il modello di calcolo

Il sistema di analisi dei dati di consuntivo si avvale di un potente motore di calcolo che, partendo dal dettaglio del singolo rapporto, permette di:

- calcolare la componente di **rischio tasso** per tutte le poste a tasso fisso e variabile;
- applicare **spread di liquidità** e commerciali, diversificati per scadenza,

- prodotto e titolo;
- riallocare il margine fra la “tesoreria” e la “rete”;
- condividere con altri sistemi di sintesi la componente di rischio di credito e di costo del capitale, per arrivare ad un **margine corretto per il rischio in ottica VBM**;
- personalizzare il catalogo prodotti;
- applicare costi e ricavi simulati, completamente parametrizzabili;
- integrare il conto economico di cliente in ottica ABC (Activity Based Costing);
- gestire la fatturazione interna fra le unità di business.

Allocazione dei costi

La soluzione permette l’allocazione dei costi effettivi sui centri di costo e sui centri di ricavo della Banca. Le funzionalità sono articolate e prevedono:

- gestione di cicli multipli delle allocazioni;
- piena tracciabilità del dato, anche in modalità grafica;
- utilizzo di driver automatici o importabili e personalizzabili;
- rateizzazione e sconto degli importi;
- completa personalizzazione del modello di allocazione.

REPORTING

L’intero sistema è integrato con avanzati strumenti di Business Intelligence, che permettono al cliente di creare, con la massima flessibilità, un set di report personalizzati adattabili alle esigenze di ogni Istituto.

Le dimensioni di analisi

I report possono essere navigati dinamicamente, rispetto ad un ampio numero di dimensioni (analisi multidimensionale), tra cui:

- Gestore\Portafoglio
- Rete Filiali e Corporate Center
- Cliente\Rapporto
- Segmento
- Titolo
- Canale dell’operazione
- Prodotto

Le misure

rispetto alle quali è possibile effettuare indagini su un ampio numero di misure (dati patrimoniali - saldi puntuali e saldi medi; dati economici - commissioni attive e passive, interessi e margini; tassi medi e spread; dati statistici - numero posizioni e relative variazioni; dati di flusso - importo e numero dei movimenti, calcolo della raccolta netta a livello di prodotto\cliente).

Tutti i report possono essere consultati attraverso un unico Front End, integrati in Dashboard e generati massivamente in formato “statico” (pdf e Book). Non ultimo è possibile implementare sistemi di Balance Scorecard® direzionali e anche per la rete, per un puntuale presidio degli obiettivi di business.

Le analisi

Come per tutte le applicazioni di CSE realizzate in ambiente Enterprise Datawarehouse, è possibile correlare le informazioni con gli altri ambiti di analisi (Datamart):

- CRM
- Analisi del Credito
- Analisi del Capitale (assorbimenti patrimoniali)
- Analisi Finanza
- Controlli a Distanza



FEP – FRONT END PROMOTORI

Una suite completa a supporto della rete di vendita, in grado di soddisfare le esigenze di analisi dei portafogli e il supporto alla vendita

Nell'ambito della suite di applicazioni di Front End Web offerte da CSE, il Front End Promotori è il portale dedicato ai Promotori Finanziari e, più in generale, alla Rete di Vendita degli Istituti Bancari.

Descrizione	Importo	Importo Netto	Importo Lordo	Importo Netto	Importo Lordo
Depositi	100.000,00	97.000,00	100.000,00	97.000,00	100.000,00
Finanziamenti	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00
Altri	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00	100.000,00
Totale	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00	300.000,00

L'obiettivo primario che FEP consente di cogliere è fornire alla Struttura di Vendita un unico strumento di semplice utilizzo che raccoglie tutte le funzioni a supporto dell'operatività quotidiana, con particolare focus sui seguenti aspetti:

- Gestione del Cliente;
- Supporto alla vendita;
- Monitoraggio dell'attività commerciale;
- Scambio informativo e relazione con la Banca.
- Provvigioni

I PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

Facilità di fruizione

Nel disegno dell'applicazione si è puntato sull'usabilità e sulla immediatezza del paradigma di navigazione; i contenuti sono organizzati in modo logico per aree tematiche secondo le diverse esigenze funzionali degli utenti. Diverse possibilità di personalizzazione consentono la configurazione di viste differenti per la propria attività quotidiana.

Completezza

FEP fornisce un'amplessissima gamma di funzioni informative ed operative per la Rete di Vendita:

- analisi del portafoglio cliente, secondo numerose viste e svariate possibilità di approfondimento;
- analisi dell'andamento delle vendite e dei contatti con i clienti, nell'ambito del portafoglio del singolo Promotore o della propria Sottorete, in un'ottica di visibilità dei dati di tipo "gerarchico";
- trasmissione diretta alla Banca di tutte le disposizioni dei Clienti;
- repository di tutti gli strumenti a supporto delle attività di vendita: schede prodotto, moduli, informative di mercato, manuali, formazione e altri documenti

Aggiornamento dei dati in real time

I dati disponibili sul Front End risultano tempestivamente aggiornati rispetto alle esigenze di analisi della rete. In particolare, tutte le informazioni soggette a forte variabilità sono aggiornate in tempo reale, garantendo al contempo ottime performance nell'utilizzo dell'applicazione e un completo supporto informativo.

Scalabilità e visibilità dei dati

L'applicazione può essere configurata a misura dell'utente finale. Ad ogni diversa figura della Rete di Vendita può essere dedicato uno specifico profilo, con funzioni dedicate, ma sempre nell'ambito delle informazioni del proprio Portafoglio o di quelli gerarchicamente dipendenti.

Disponibilità

Per consentire una più comoda e flessibile fruizione dell'applicazione, l'accessibilità è garantita "24x7", sia dalla Intranet aziendale che da Internet; in tal modo il Promotore Finanziario può accedere in qualsiasi

momento a tutte le informazioni e funzioni necessarie alla propria attività, sia dalla sede di lavoro che in mobilità presso la clientela.

LA GESTIONE DEL CLIENTE

FEP contiene tutte le informazioni relative alla posizione commerciale di un Cliente. Dà la possibilità di:

- analizzare il portafoglio del Cliente, effettuando **evoluzioni patrimoniali e di redditività** al fine di studiare la posizione patrimoniale maturata, a partire da una fotografia di sintesi sino al dettaglio dei singoli movimenti;
- misurare la redditività dei prodotti sottoscritti;
- effettuare l'attività di **rendicontazione** al Cliente.

SUPPORTO ALLA VENDITA – LA GESTIONE INTEGRATA DEI CONTRATTI

FEP consente con estrema semplicità di raccogliere e gestire **tutte le disposizioni del Cliente**:

- apertura conti correnti;
- prime sottoscrizioni e operazioni di post vendita per i prodotti del risparmio gestito (fondi e gestioni) e assicurativo;
- raccolta ordini (risparmio amministrato);
- raccolta / aggiornamento dati anagrafici e altre informazioni fornite dal Cliente (indirizzi, questionari, etc)

Il processo consente la raccolta e l'inserimento a sistema di tutti i dati direttamente da parte dei Promotori Finanziari, nonché la stampa dei contratti precompilati per la raccolta delle firme. Alla Banca competono così i soli controlli formali e la conferma degli ordini, affinché gli stessi siano immessi a Sistema.

Questa modalità di inserimento delle disposizioni garantisce alla Banca notevoli vantaggi di carattere economico e qualitativo:

- diminuzione degli errori e dei ricicli (**contenimento dei rischi operativi e di compliance**);
- maggiore automazione e **snellimento dei processi di Back Office** di gestione degli ordini;
- **tempestività** nell'evasione delle disposizioni.

MONITORAGGIO DELL'ATTIVITÀ COMMERCIALE

Il Promotore ha a disposizione funzionalità utili a controllare la propria attività e, per i ruoli che lo prevedono, quella dei Promotori coordinati. Su FEP è possibile:

- analizzare il proprio **portafoglio clienti**;
- monitorare le operazioni eseguite;
- **verificare le remunerazioni maturate** e le relative fatture;
- controllare lo stato delle **incentivazioni**;
- accedere ai **contenuti formativi a distanza** organizzati dalla Banca.

NUOVO MODELLO DI COMUNICAZIONE CON LA STRUTTURA CENTRALE

Attraverso FEP, la Banca può mettere a disposizione della propria Rete di Vendita svariati strumenti informativi:

- catalogo prodotti;
- tool di **simulazione**;
- informative e news di varia natura (di prodotto, di mercato, comunicazioni dalla Banca, etc...);
- moduli e manuali;
- **alerting**;
- strumenti di formazione.

FEP costituisce così il punto privilegiato di accesso del Promotore Finanziario alla Banca.



CONSORZIO SERVIZI BANCARI

GLOBAL FINANCE

La soluzione “front to back” per la gestione dei prodotti finanziari

Piattaforma **multicanale** che copre tutte le tipologie di prodotti finanziari del risparmio **amministrato** e del risparmio **gestito**.

Architettura facilmente integrabile con soluzioni **personalizzate e/o custom**.

CSE offre un ampio ventaglio di soluzioni applicative in grado di soddisfare qualunque esigenza in ambito finanziario di:

- banche retail, private e specialistiche
- banche con reti di promotori
- SIM
- SGR - gestioni individuali
- Fiduciarie statiche e dinamiche.

La piattaforma è ottimizzata per garantire sinergie operative in presenza di *gruppi bancari*.

SOLUZIONI CUSTOM FACILMENTE INTEGRABILI

L'architettura funzionale integra perfettamente soluzioni proprietarie e leader di mercato; la **modularità** e la **flessibilità** native del sistema, unite alla professionalità e all'esperienza dei nostri specialisti, sono garanzia di successo per lo sviluppo e l'integrazione di **soluzioni custom**.

BACK OFFICE FINANZA

La piattaforma di back office gestisce l'operatività in strumenti finanziari della clientela:

- amministrata
- in gestione patrimoniale
- non amministrata (che si avvale di una propria banca depositaria)
- proprietà

La registrazione delle operazioni in strumenti finanziari permette di:

- determinare le **consistenze/saldi** titoli nei confronti dei clienti e dei depositari in modalità **real time** a prescindere dal canale utilizzato;
- gestire la **fiscaltà** in modo integrato: redditi di capitale, redditi diversi tobin tax, sono determinati tramite l'applicativo stesso sia nel caso della clientela amministrata che gestita;
- **contabilizzare** le operazioni all'interno del settore per garantire un'agevole riconciliazione con il sistema contabile e con le controparti;
- **regolare** le operazioni con i clienti e le controparti (secondo i principali standard di settlement: T2S, Swift, RNI);
- gestire le funzionalità di **middle & back office** per **Gestioni Patrimoniali Individuali** (calcoli commissionali, controllo limiti e calcolo leva finanziaria, duration, volatilità, rendicontazione);
- gestione degli **eventi amministrativi** ottimizzata per gruppi bancari;
- **segnalazione** agli Organi di Vigilanza (Bankit, Consob, Agenzia delle Entrate, IRS-Fatca, TradeRepository per EMIR)

Master Anagrafico Titoli

Per agevolare l'attività di gestione delle anagrafiche titoli CSE ha sviluppato una sovrastruttura di “Master Anagrafico”, alimentata dai principali info providers, contenente **più di 1 milione di strumenti finanziari** (italiani, esteri, non quotati).

Il modulo è utilizzato per

- censimento automatico degli strumenti finanziari e l'aggiornamento a fronte di eventi e corporate action, nell'applicativo di back office
- ottemperare agli obblighi previsti dalla normativa Mifid (schede prodotto, fair value, indicatori di rischio e di liquidità).

FRONT OFFICE FINANZA

Le soluzioni di Front Office create in logica multi-canale permettono di gestire in modo efficace, parametrico e controllato, l'operatività sui canali di vendita (clienti in mobilità, filiali, reti di promotori, call center).

Interconnessione ai Mercati

La piattaforma di front integra svariate soluzioni applicative per l'interconnessione a broker/SIM e per l'accesso diretto ai mercati, permettendo la gestione degli ordini in **best execution**.

L'offerta per la clientela istituzionale si completa tramite il modulo di Middle Office (per la gestione di: notifiche, split, allocation, flussi OMGEO).

WEALTH MANAGEMENT

I prodotti del risparmio gestito (propri o di terze parti) trovano ampia copertura nelle soluzioni modulari offerte:

Gestioni Individuali - proprie

CSE fornisce un modulo di front per le **gestioni patrimoniali "proprie"** in grado di generare simulazioni di investimento e riallocazione di portafogli in modo estremamente flessibile e performante.

Sono previste funzioni per l'analisi massiva dei portafogli gestiti in termini di composizione patrimoniale, di performance e di controllo limiti.

Ogni istituto è in grado di gestire in modo estremamente flessibile le personalizzazioni per singolo mandato: linee di composizione, portafogli modello, limiti, benchmark, commissioni.

Gestioni individuali - di Terzi

Per gli Istituti che - in alternativa al servizio di gestione - distribuiscono **GPM di terzi**, è disponibile una piattaforma che consente di automatizzare i processi con le società di gestione, e rappresentare efficacemente la situazione patrimoniale.

Gestioni collettive - OICR & SICAV

L'attività in **OICR & Sicav** viene svolta tramite la procedura "Front Office fondi", si tratta di una procedura **multi fondo** che può vantare un'architettura multicanale.

Ad oggi sono gestite circa **200 società prodotto** interfacciate con le principali Banche Corrispondenti per la gestione di sottoscrizioni, PAC, rimborsi in un'unica soluzione o programmati, switch, variazioni anagrafiche e contrattuali.

Prodotti Assicurativi

Per la distribuzione dei prodotti assicurativi delle 60 compagnie attualmente interfacciate, CSE sta sviluppando un **portale unico** per la distribuzione di polizze finanziarie, polizze ramo vita e ramo danni, RCAuto, CPI, integrato con il nuovo portale del Credito per la copertura dei rischi legati al finanziamento.

CONSULENZA FINANZIARIA

Le diverse tipologie di prodotti finanziari trovano la loro sintesi nella Consulenza Finanziaria.

La **soluzione proprietaria – disponibile anche in mobilità** - offre funzionalità di:

- analisi finanziaria del patrimonio complessivo del cliente;
- produzione di reportistica accattivante con un elevato grado di parametrizzazione per cliente, consulente, private, filiale;
- gestione della consulenza spot e di portafoglio secondo modelli di advisory specifici e personalizzabili per banche retail e banche private;

L'innovativa architettura tecnologica integra le soluzioni di firma digitale per raccogliere la sottoscrizione della proposta e degli ordini.

L'architettura modulare consente di **integrare facilmente motori di Advisory** (e di valutazione di Adeguatezza) alternativi a quelli offerti.

IL SERVIZIO E I SUOI PUNTI DI FORZA

Le opportunità di business del servizio di Consulenza trovano risposta nell'offerta di CSE, che offre:

- due Modelli di Consulenza, Avanzata e Base, per target di clientela private e retail.
- modularità ed integrazione con il Sistema Informativo.
- multicanalità: offerta in sede, fuori sede e in digital collaboration.

IL NOSTRO TARGET: CLIENTELA PRIVATE E RETAIL

Ogni Istituto può erogare la Consulenza alla propria clientela, **private e retail**, attraverso soluzioni modulari ed efficaci caratterizzate da:

- **integrazione** real time con il Sistema Informativo
- **adattabilità** al modello di advisory specifico (Avanzato o Base).

LA CONSULENZA MULTICANALE

Il cliente può sottoscrivere una proposta di consulenza:

- **in sede**, con contatto diretto con l'operatore
- **fuori sede**, tramite dispositivi mobili che integrano soluzioni di firma digitale o elettronica avanzata
- **a distanza in "digital collaboration"**, l'interazione avviene tramite videoconferenza all'interno dell'area riservata dell'internet Banking.

ARCHITETTURA DELLA CONSULENZA

L'architettura CSE sfrutta le funzionalità del sistema legacy per la gestione delle **attività "non core"**, con un'efficiente integrazione tra:

- contrattualistica, questionario e profilatura cliente
- inserimento automatico ordini dalla Proposta di consulenza
- calcolo commissioni di advisory (ad es. su patrimonio medio)
- registro della consulenza
- rendicontazione integrata
- monitoraggio e presidio dei clienti in consulenza.

Il **nucleo del processo di consulenza** si avvale di moduli che gestiscono:

- analisi patrimoniale, calcolo performance e indicatori di rischio
- allocazione del patrimonio e formulazione della proposta di consulenza
- valutazione di adeguatezza della proposta e monitoraggio nel tempo.



TIPOLOGIE DI SERVIZIO

La **consulenza base** (o spot) è rivolta principalmente alla clientela **retail** e consiste nella raccomandazione di **singoli prodotti finanziari**.

La **consulenza avanzata** (o di portafoglio) si adatta sia alla clientela **retail** che **private**. La proposta di consulenza è creata con l'utilizzo di **portafogli modello**, nel rispetto degli obiettivi d'investimento, la classe dimensionale e il profilo di rischio del cliente.

Gli utenti possono adottare differenti soluzioni:

- **JFinance**, la piattaforma offerta da CSE
- applicazioni di mercato, o proprietarie, che CSE provvederà ad integrare all'interno del sistema (in farm presso CSE o remote, presso l'utente).

JFINANCE: PUNTI DI FORZA

Analisi patrimoniale

Il modulo di **Analisi patrimoniale di JFinance** è integrato real time con il sistema informativo e con i dati di mercato e statistici. Consente di analizzare la situazione complessiva degli investimenti del cliente, o di gruppi di clienti, con soluzioni e report personalizzabili. Sono previsti diversi metodi di calcolo delle **performance** (MwRR, TwRR, IRR), il calcolo del **Value-at-risk (VAR)** e l'analisi flussi finanziari prospettici.

Asset Allocation

Il consulente crea la proposta di consulenza e si può avvalere di portafogli predisposti dalla Direzione Commerciale e Finanza (c.d. **Asset Allocation Statica**).

In alternativa, il consulente che dispone di un elevato grado di libertà nella costruzione della proposta ha a disposizione un portafoglio modello (c.d. **Asset Allocation Dinamica**). I titoli sono selezionati dal consulente da apposite focus list selezionate dall'ufficio centrale, con possibilità di discostarsi dal portafoglio proposto con scelte autonome.

Adeguatezza

L'algoritmo di valutazione di **adeguatezza** rileva la rischiosità di portafoglio (calcolata sul Var o su indicatori sintetici di rischio) e prevede controlli qualitativi e analisi di concentrazione.

Dispositività e tracciabilità

Ciascuna proposta alimenta il **Registro delle Consulenze**. Da questo archivio sono automaticamente inserite le relative **disposizioni**, riducendo al minimo l'operatività manuale dell'utente e consentendo al tempo stesso che le fasi del processo possano essere gestite da strutture separate.

FOLLOW UP

Analisi e monitoraggio ex-post

Le attività di **monitoraggio periodico** delle proposte di consulenza rappresentano un'ottima opportunità per consolidare il rapporto tra il cliente e il consulente.

Sono rilevate e analizzate nel tempo:

- l'evoluzione del rischio del portafoglio e la conformità al rischio del cliente
- la dinamica del portafoglio in termini di controvalore e rendimento, al fine di rilevarne andamenti anomali
- la presenza dei singoli strumenti in portafoglio.

La **consolle** di monitoraggio evidenzia gli eventuali alert al consulente, che potrà valutare se fissare un nuovo appuntamento con il cliente e risolvere direttamente la situazione anomala.

Rendicontazione

Il **rendiconto** dell'attività di consulenza può essere inviato al cliente come documento a sé stante oppure all'interno di un più ampio Rendiconto della posizione complessiva, che integra e sostituisce i tradizionali Estratti Conto Titoli e Conto Corrente.

INTERACTIVE INVOICE FINANCING

La soluzione “collaborativa” per la gestione delle richieste di Anticipo su Fatture e su Crediti verso la P.A.

Dalla “carta in filiale” alla “dematerializzazione a distanza”



INTERACTIVE INVOICE FINANCING rappresenta una delle numerose soluzioni che CSE offre alle Banche clienti per migliorare l'efficienza dei processi, arrivando alla loro completa dematerializzazione, e si inserisce nel contesto di un più ampio progetto di sviluppo di applicazioni finalizzate ad implementare moderni modelli di “digital collaboration” dove, con il supporto di ormai comuni e consolidate tecnologie, è possibile gestire in modo efficace l'interazione collaborativa tra soggetti geograficamente distanti.

Pienamente integrata nella suite di Home Banking, la soluzione permette all'azienda cliente di trasmettere alla Banca le richieste di anticipo su fatture e su crediti certificati della Pubblica Amministrazione, sottoscrivendole con firma digitale.

La Banca, a sua volta, può contare su un front-end integrato nelle applicazioni di back-office che, partendo dalle richieste ricevute, consente di analizzare la situazione del cliente e di perfezionare l'operazione di anticipo.

FRONT-END CLIENTE

Il cliente ha a disposizione un cruscotto con la situazione del rapporto, le anticipazioni richieste ed il rispettivo esito, le scadenze future, le statistiche di pagamento/insoluto.



La richiesta di una nuova anticipazione su fatture prevede la digitazione dei dati oppure l'importazione di un flusso esterno.

E' inoltre possibile allegare documenti per la Banca in formato PDF (ad es. copia delle fatture da scansione).

La richiesta è firmata digitalmente (previa adesione al servizio tramite flow guidato) e, qualora prevista la notifica al debitore, viene prodotta e firmata digitalmente anche la relativa comunicazione, che sarà inviata tramite mail-PEC.

In alternativa, al debitore può essere inviata una mail-PEC contenente il link ad un'area specifica del portale **INTERACTIVE INVOICE FINANCING**, nella quale visualizzare le fatture a suo carico ed inserire, per ognuna, un segno di spunta per confermarne la correttezza.

Crediti verso la P.A.

Per i crediti verso la Pubblica Amministrazione, il cliente può gestire nel front-end il colloquio con il MEF, ovvero l'invio della richiesta di certificazione del credito e la visualizzazione della risposta corredata della documentazione del caso.

A fronte del riscontro positivo del MEF, il cliente può trasmettere alla Banca la richiesta di anticipo sul credito vantato.

Anche in questo caso il processo è completamente dematerializzato, grazie all'uso della firma digitale.

FRONT-END BANCA

Il front-end ad uso degli operatori della Banca permette di visualizzare le richieste dei clienti e, per ciascuna, di consultare l'eventuale presa visione dei debitori.

Inoltre, sono disponibili le informazioni rilevanti sull'andamento del rapporto (fido, utilizzo, statistiche impagati...) e, a fronte dell'autorizzazione, la richiesta è elaborata generando l'accredito sul conto del cliente.

Crediti verso la P.A.

A fronte della richiesta del cliente, corredata della risposta del MEF, la Banca determina l'importo anticipabile e ne chiede la "prenotazione" al MEF, sempre tramite il front-end **INTERACTIVE INVOICE FINANCING**.

In seguito alla risposta positiva del Ministero, è quindi possibile confermare l'operazione, accreditando il conto del cliente.

BANCA "PASSIVA"

La soluzione consente all'azienda cliente di inviare richieste di anticipo su fatture anche a Banche diverse da quella Proponente (che offre il servizio di Home Banking), tramite il canale CBI.

I VANTAGGI DI "INTERACTIVE INVOICE FINANCING"

Tutti i documenti dematerializzati (richieste di anticipo, copia di fatture o altri documenti a corredo) sono archiviati nel repository Documentale ed interrogabili in real-time.

Inoltre, i documenti firmati digitalmente dal cliente nonché le mail-PEC scambiate con i debitori sono assoggettati al processo di **conservazione**, ulteriore servizio che CSE mette a disposizione delle Banche clienti.

La soluzione INTERACTIVE INVOICE FINANCING, quindi, coniuga al meglio le prerogative della Banca Online e Paperless con l'esigenza di garantire adeguati controlli ed il presidio dei processi decisionali preliminari alla concessione dell'anticipo su crediti.



CONSORZIO SERVIZI BANCARI

**STIAMO COSTRUIENDO
UN NUOVO
MODO DI LAVORARE**