



▶ La Strategia Multicanale dei Pagamenti
in favore del Cittadino
Multi-channel Payment Strategy for Citizen

Roma, 1 dicembre 2014

Agenda



- **Il Gruppo Equitalia**
- **L'ICT come fattore abilitante il cambiamento**
- **La strategia multicanale nella relazione con il Contribuente**
- **Il Gruppo Equitalia ed il Consorzio CBI**
- **I Canali di Pagamento**
- **Le nuove iniziative**

Il Gruppo Equitalia: La Mission

Equitalia è la società a totale controllo pubblico (51% Agenzia delle entrate e 49% Inps), nata ad ottobre del 2006 e incaricata dell'esercizio dell'attività di riscossione di tributi, contributi e sanzioni, con esclusione della regione Sicilia, per conto dello Stato e degli altri Enti.

La Mission del Gruppo Equitalia e le successive azioni strategiche, si articolano nei seguenti specifici ambiti perseguendo una logica di miglioramento continuo degli standard qualitativi.

- Mission Gruppo Equitalia -

Riscossione Assicurare una maggiore efficacia della riscossione, attraverso l'adozione di un approccio sempre più adeguato alle caratteristiche del singolo contribuente, ottimizzando i risultati



Contribuente Presidiare le specifiche esigenze dei Contribuenti, valorizzando il ruolo di Equitalia soprattutto nel fornire informazioni e consulenza in materia di riscossione



Ente Assicurare i servizi erogati agli Enti-Clienti, costruendo una relazione personalizzata, basata sulla collaborazione, e facendo percepire un trattamento esclusivo



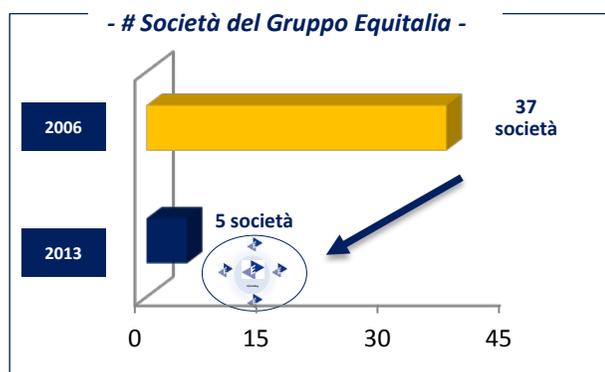
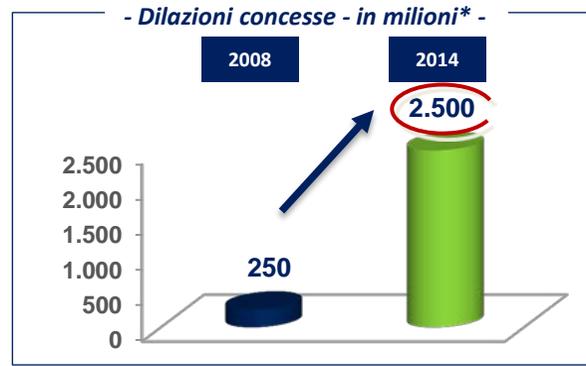
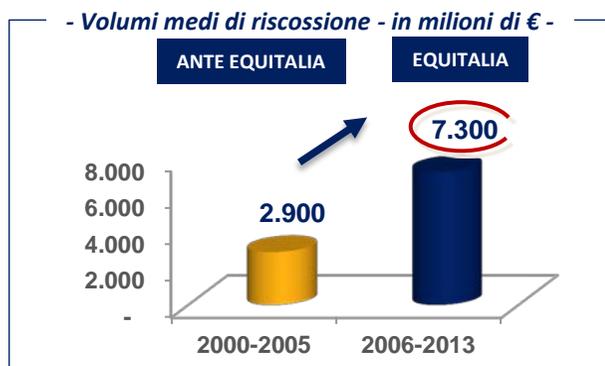
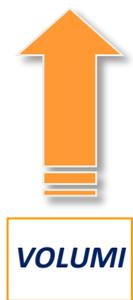
Efficienza Perseguire l'incremento dei livelli di efficienza ed il contenimento dei costi per la collettività



Il Gruppo Equitalia: I risultati raggiunti

In sette anni di riscossione *pubblica*, per effetto di un percorso di efficientamento, in ottica di miglioramento continuo:

- **La riscossione è raddoppiata**, passando da una media annua di 2,9 miliardi di euro agli oltre 7 miliardi del 2013;
- **I costi sono diminuiti significativamente**: per ogni euro di riscossione i costi sono del 58% in meno rispetto al 2005;
- **Le dilazioni concesse ai contribuenti** sono 2,5 milioni per un importo di circa 28 miliardi di euro.



1 € imposte gestite

Costo 2005
32 cent €

Costo 2013
13,4 cent €

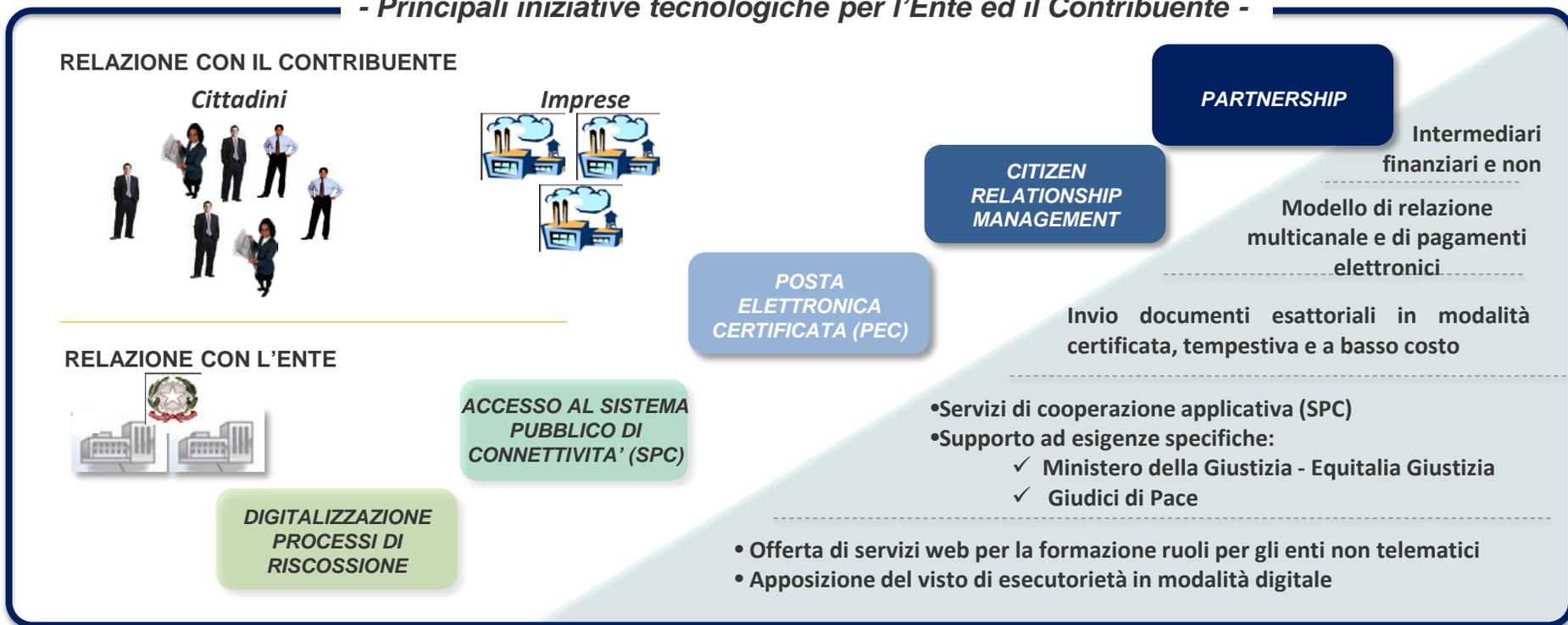
L'Information Technology nel Gruppo Equitalia

Fattori abilitanti e innovazione

Nell'ambito del percorso evolutivo avviato dal Gruppo Equitalia, l'Information Technology è tra i principali fattori abilitatori al conseguimento di risultati di efficienza, efficacia e di innovazione. In particolare, la leva tecnologica è stata utilizzata per:

- **Accrescere la cooperazione con gli Enti per garantire la “data quality assurance”** nell'ambito dei processi di riscossione e la riduzione dei tempi di lavorazione, attraverso la totale digitalizzazione del processo d'iscrizione a ruolo;
- **Realizzare servizi qualificati per i contribuenti** al fine di migliorarne il rapporto, semplificando l'interazione ed agevolando i pagamenti.

- Principali iniziative tecnologiche per l'Ente ed il Contribuente -



La strategia multicanale nella relazione con il Contribuente

Modello del Citizen Relationship Management (1/2)

L'evoluzione del modello di CRM è indirizzato a rafforzare la relazione con le istituzioni e gli intermediari per offrire al contribuente un servizio basato su una modalità di relazione interattiva assicurando la disponibilità delle informazioni *anytime and anywhere* e risposte complete ed adeguate alle esigenze espresse.



La strategia multicanale nella relazione con il Contribuente

Modello del Citizen Relationship Management (2/2)

Il modello di servizio di Equitalia prevede la focalizzazione sull'erogazione di servizi ai contribuenti più rispondenti alle necessità di:

- Accedere autonomamente alle informazioni sulla propria posizione debitoria;
- Ricevere assistenza su problematiche specifiche entrando in contatto con Equitalia attraverso diverse tipologie di canale;
- Ottenere la dilazione del debito fino a 10 anni;
- Effettuare i pagamenti utilizzando i canali più idonei alle proprie abitudini.



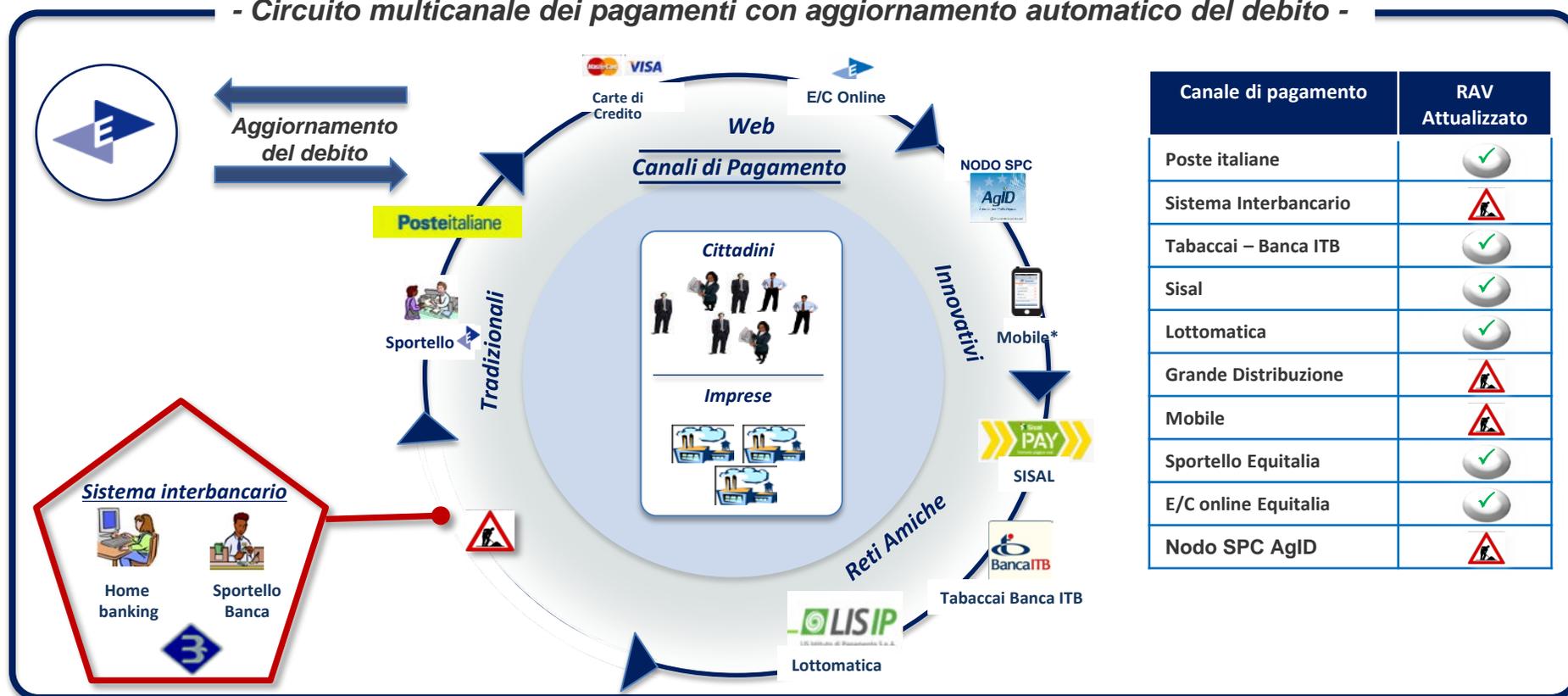
La strategia multicanale e l'aggiornamento automatico del debito

I canali attivi (1/2)

Equitalia ha sviluppato un servizio (Attualizzazione RAV) che abilita alla verifica e all'eventuale aggiornamento automatico dell'importo dovuto al momento del pagamento, assicurando al Contribuente:

- la certezza della chiusura della relativa posizione debitoria;
- l'assenza di pagamenti doppi o non più dovuti.

- Circuito multicanale dei pagamenti con aggiornamento automatico del debito -



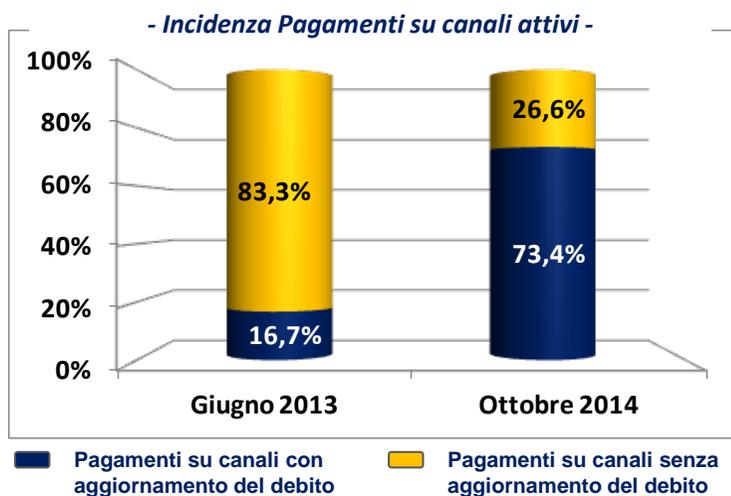
La strategia multicanale e l'aggiornamento automatico del debito

Attivazione sui canali (2/2)

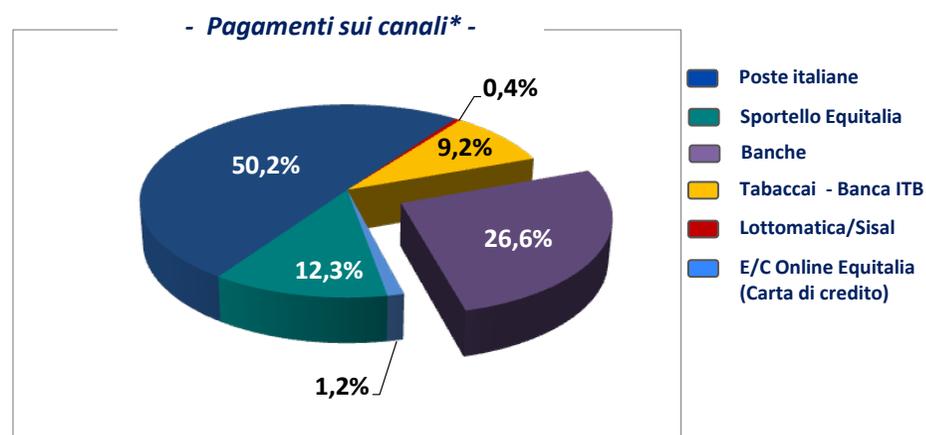
L'aggiornamento automatico del debito (Attualizzazione RAV) consente di verificare, in tempo reale, se la pretesa debitoria:

- è confermata e pari all'importo richiesto;
- deve essere modificata a causa di sopraggiunti eventi modificativi che determinano un aumento o una diminuzione dell'importo (es. ritardato pagamento, provvedimenti di sgravio);
- non è più dovuta perché già pagata.

- Andamento del servizio di aggiornamento automatico del debito -



Nel secondo semestre 2013 è stata avviata la progressiva attivazione del servizio di Attualizzazione RAV.



L'attivazione del servizio di Attualizzazione RAV sul canale bancario abiliterà all'aggiornamento automatico del debito anche quei Contribuenti che prediligono tale modalità di pagamento.

Il Gruppo Equitalia ed il Consorzio CBI (1/2)

I servizi per Equitalia Giustizia

Il Consorzio CBI, nell'ambito delle attività a supporto della P.A., ha progressivamente implementato, a partire dal 2009, un *NODO* di servizi telematici dedicato alla connessione tra Equitalia ed il settore bancario, al fine di consentire la gestione:

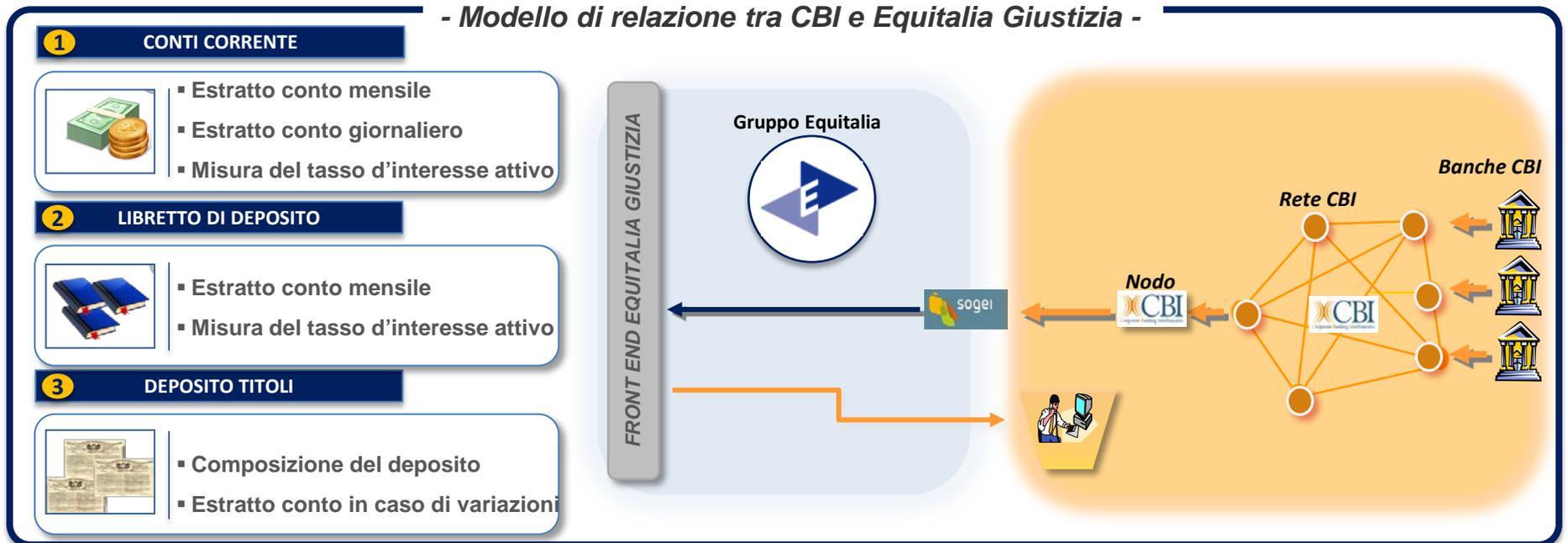
Fondo Unico Giustizia (FUG)

Realizzazione di un fondo finanziario rilevante dove vengono gestite, in modalità accentrata, le somme oggetto di sequestro e confisca, depositate su circa **300.000 rapporti bancari** (C/C, depositi, titoli ecc.), appartenenti ad oltre **400 Istituti Finanziari**.

Tesoreria del Gruppo Equitalia

Realizzazione di una tesoreria unica infragruppo dove i servizi di Nodo CBI sono stati progressivamente implementati e consentono oggi anche la gestione della tesoreria unica ed accentrata infragruppo.

- Modello di relazione tra CBI e Equitalia Giustizia -



1 CONTI CORRENTE



- Estratto conto mensile
- Estratto conto giornaliero
- Misura del tasso d'interesse attivo

2 LIBRETTO DI DEPOSITO



- Estratto conto mensile
- Misura del tasso d'interesse attivo

3 DEPOSITO TITOLI



- Composizione del deposito
- Estratto conto in caso di variazioni

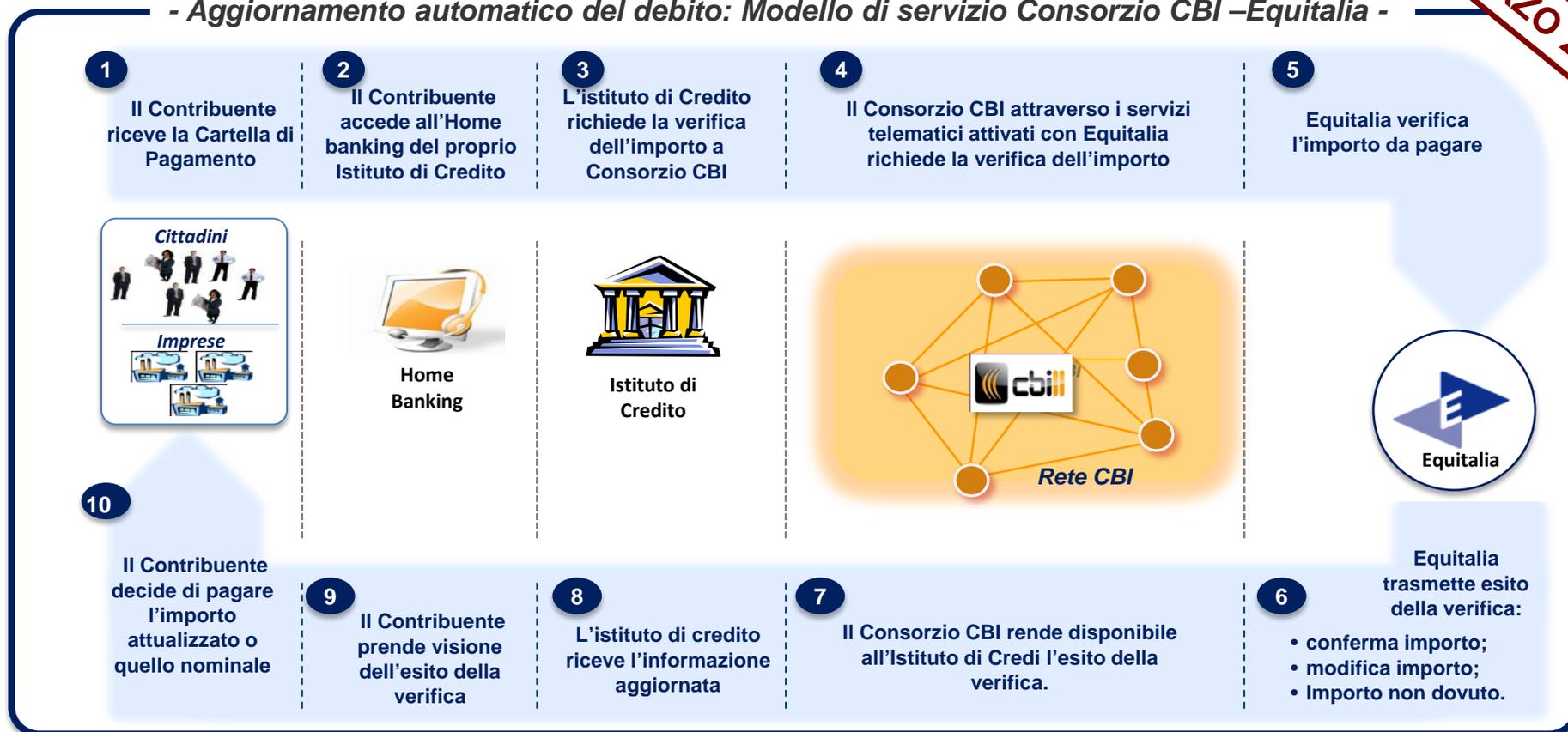
Il Gruppo Equitalia ed il Consorzio CBI (2/3)

L'aggiornamento automatico del debito

La realizzazione di un colloquio tra la piattaforma CBI ed i sistemi di Equitalia, abilita all'aggiornamento automatico del debito a tutto l'ambito interbancario, con un servizio unificato per tutte le banche, che funge da snodo e ne facilita la distribuzione, abbattendo la complessità che i singoli Istituti dovrebbero affrontare per collegarsi direttamente ad Equitalia.

MARZO 2015

- Aggiornamento automatico del debito: Modello di servizio Consorzio CBI –Equitalia -



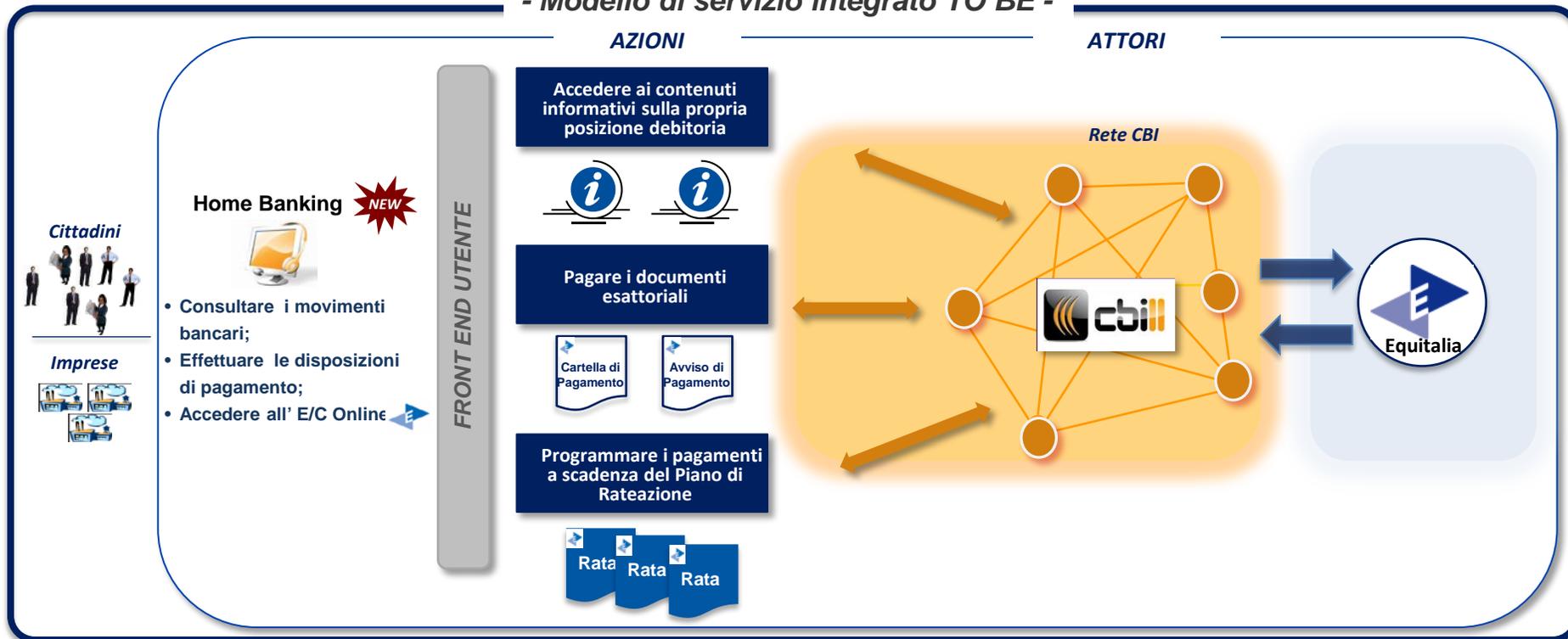
Il Gruppo Equitalia ed il Consorzio CBI (2/2)

Prossime iniziative

La visione progettuale, condivisa con il Consorzio CBI, è quella di veicolare, tramite gli strumenti messi a disposizione dall'Home Banking, anche i contenuti informativi di carattere sensibile della situazione debitoria del Contribuente e consentirne la gestione in termini di modalità e tempistiche di pagamento, ovvero:

- consultare le posizioni debitorie nei confronti di Equitalia;
- pianificare i pagamenti a scadenza (Cartelle di Pagamento, Avvisi di Pagamento, Piani di Rateazione);
- utilizzare i servizi *add-on*: notifica pagamenti, conservazione elettronica delle ricevute di pagamento.

- Modello di servizio integrato TO BE -



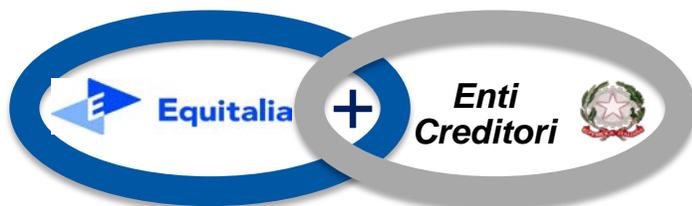
Equitalia ed il nuovo approccio al Contribuente

I servizi innovativi offerti, grazie al colloquio con il Consorzio CBI, e le azioni poste in essere nella relazione con gli Enti Creditori rappresentano le iniziative con le quali Equitalia intende realizzare un modello di contatto “orientato al Contribuente” e basato su una modalità di relazione “interattiva” e non “coercitiva”.



ASSICURA

- offerta multicanale di pagamenti in modalità *anytime anywhere*;
- maggiore facilità, rapidità e affidabilità dei processi di pagamento con innalzamento del limite di plafond tipico degli altri strumenti di pagamento;
- approccio *end to end* nella gestione della verifica della posizione debitoria, di programmazione dei pagamenti a scadenza e di conservazione delle relative ricevute.



FAVORISCE

- l'integrazione dei processi per accrescere la completezza, la correttezza delle informazioni da inviare al Contribuente al fine di ridurre gli «errori»;
- gestione integrata dell'esigenza manifestata dal Contribuente indipendente dall'interlocutore interessato: Ente Creditore o Equitalia.

Garantire il miglioramento della relazione con il Contribuente, incrementando la gamma dei servizi offerti, semplificandone l'accesso, in ottica di maggior trasparenza e crescita della fiducia reciproca