

Convegno ABI – CBI 2013

La Strategia Multicanale ed i Pagamenti Elettronici in favore del Cittadino: Il caso Equitalia

Channel Strategy and Electronic Payments for the Citizen

21 novembre 2013



- **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**

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 Garantire il miglioramento della relazione con il contribuente, **incrementando la gamma servizi e semplificandone l'accesso**, in ottica di trasparenza e fiducia reciproca



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

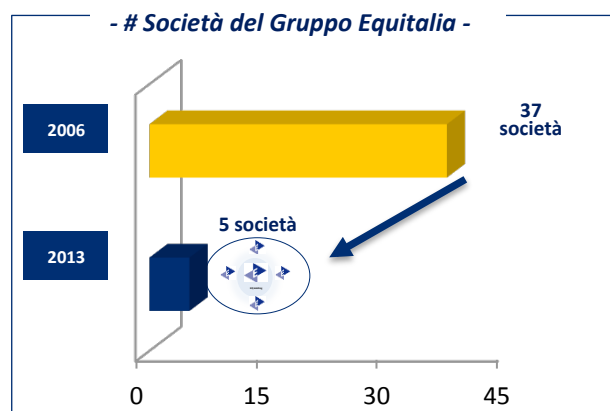
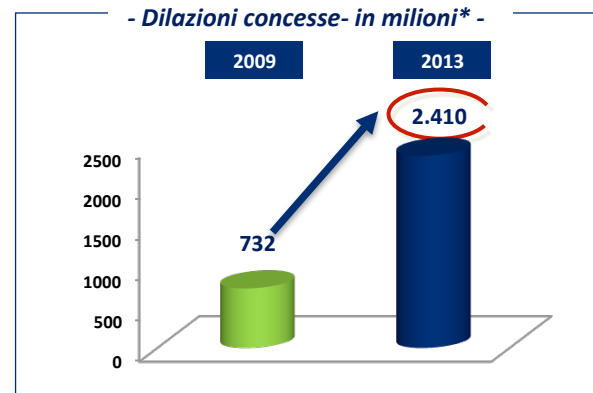
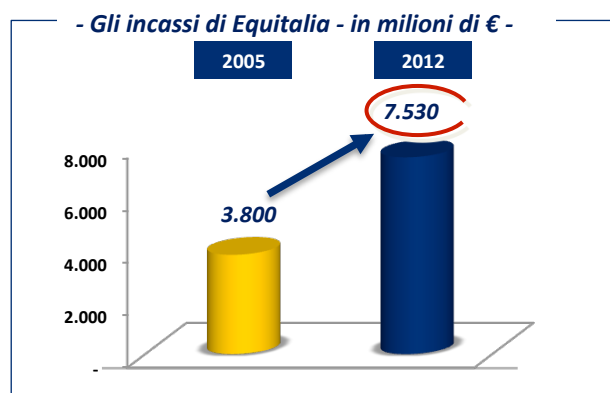


Efficienza Perseguire l'incremento dei livelli di efficienza ed il contenimento dei costi per la collettività



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

- La riscossione è raddoppiata, passando dai 3,8 miliardi di euro del 2005 agli oltre 7,5 miliardi del 2012;
- I costi sono diminuiti significativamente: per ogni euro di imposte gestite i costi sono del 44% in meno rispetto al 2005;
- Le dilazioni concesse ai contribuenti sono più di 2,1 milioni per un importo di circa 24,1 miliardi di euro.



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 -

RELAZIONE CON IL CONTRIBUENTE



PARTNERSHIP

**CITIZEN
RELATIONSHIP
MANAGEMENT**

Intermediari
finanziari e non

Modello di relazione
multicanale e di
pagamenti elettronici

**POSTA
ELETTRONICA
CERTIFICATA (PEC)**

Invio documenti esattoriali in modalità
certificata, tempestiva e a basso costo

RELAZIONE CON L'ENTE



**ACCESSO AL SISTEMA
PUBBLICO DI
CONNETTIVITA' (SPC)**

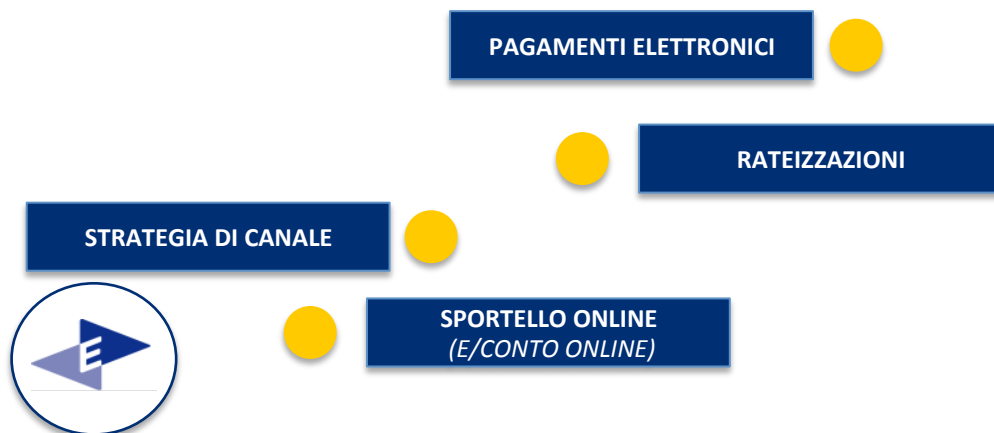
**DIGITALIZZAZIONE
PROCESSI DI
RISCOSSIONE**

- Servizi di cooperazione applicativa (SPC)
- Supporto ad esigenze specifiche:
 - ✓ Ministero della Giustizia - Equitalia Giustizia
 - ✓ Giudici di Pace

- Offerta di servizi web per la formazione ruoli per gli enti non telematici
- Apposizione del visto di esecutorietà in modalità digitale

La strategia multicanale nella relazione con il Contribuente (1/2)

IL VALORE OFFERTO AL CONTRIBUENTE



Contribuenti

Cittadini



Imprese



SPORTELLO ONLINE

Dal portale  il Contribuente può:

- Verificare *real time* e in autonomia la propria posizione debitoria
- Pagare online
- Ricevere in *real time* l'aggiornamento del debito in fase di pagamento

STRATEGIA DI CANALE

L'offerta multicanale di contatto che il Contribuente può utilizzare per:

- Ricevere risposte coerenti e susseguenti indipendentemente dal canale di contatto utilizzato



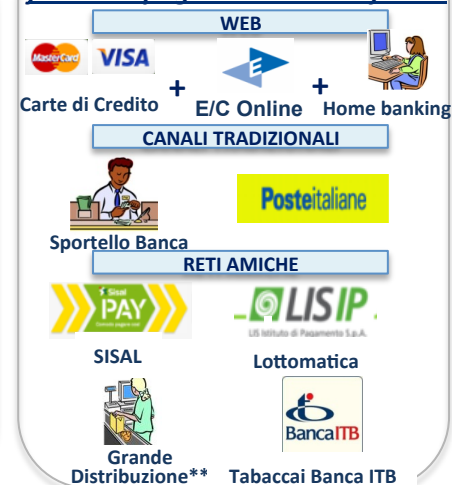
RATEIZZAZIONI

Il Contribuente può rateizzare:

- Fino a 72 rate (6 anni) per situazioni di obiettiva difficoltà
- Fino a 120 rate* (10 anni) per gravi e comprovate situazione di difficoltà legate alla congiuntura economica
- per importi fino a 50 mila euro senza la necessità di allegare alcuna documentazione che attesti la situazione di "temporanea obiettiva difficoltà economica"

PAGAMENTI ELETTRONICI

Il Contribuente può accedere a forme di pagamento diversificate:

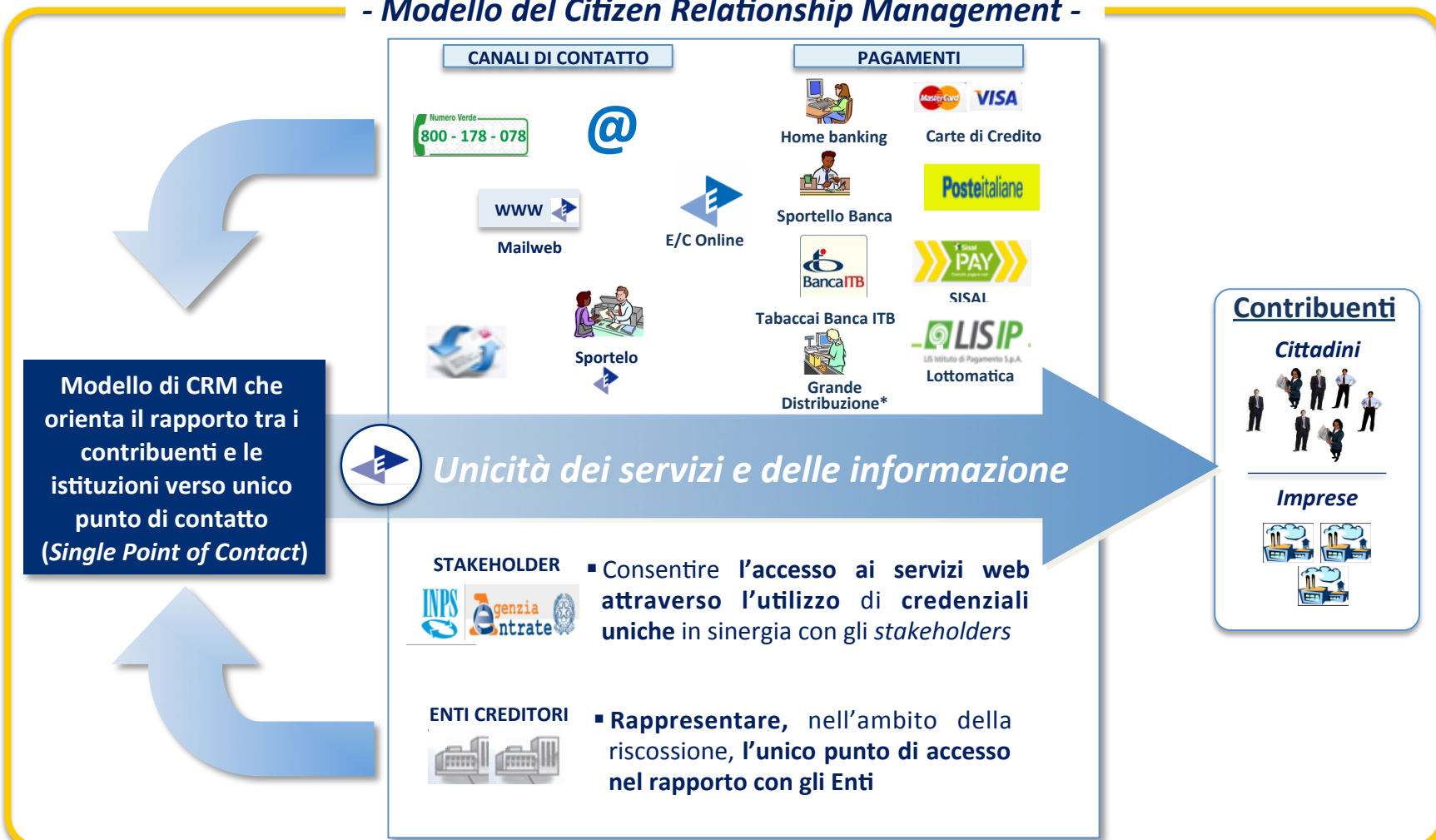


* Diventerà operativa soltanto dopo l'emanazione di un apposito decreto del Ministro dell'economia e delle finanze
** In corso di implementazione
Documento riservato e per esclusivo uso interno

La strategia multicanale nella relazione con il Contribuente (2/2)

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.

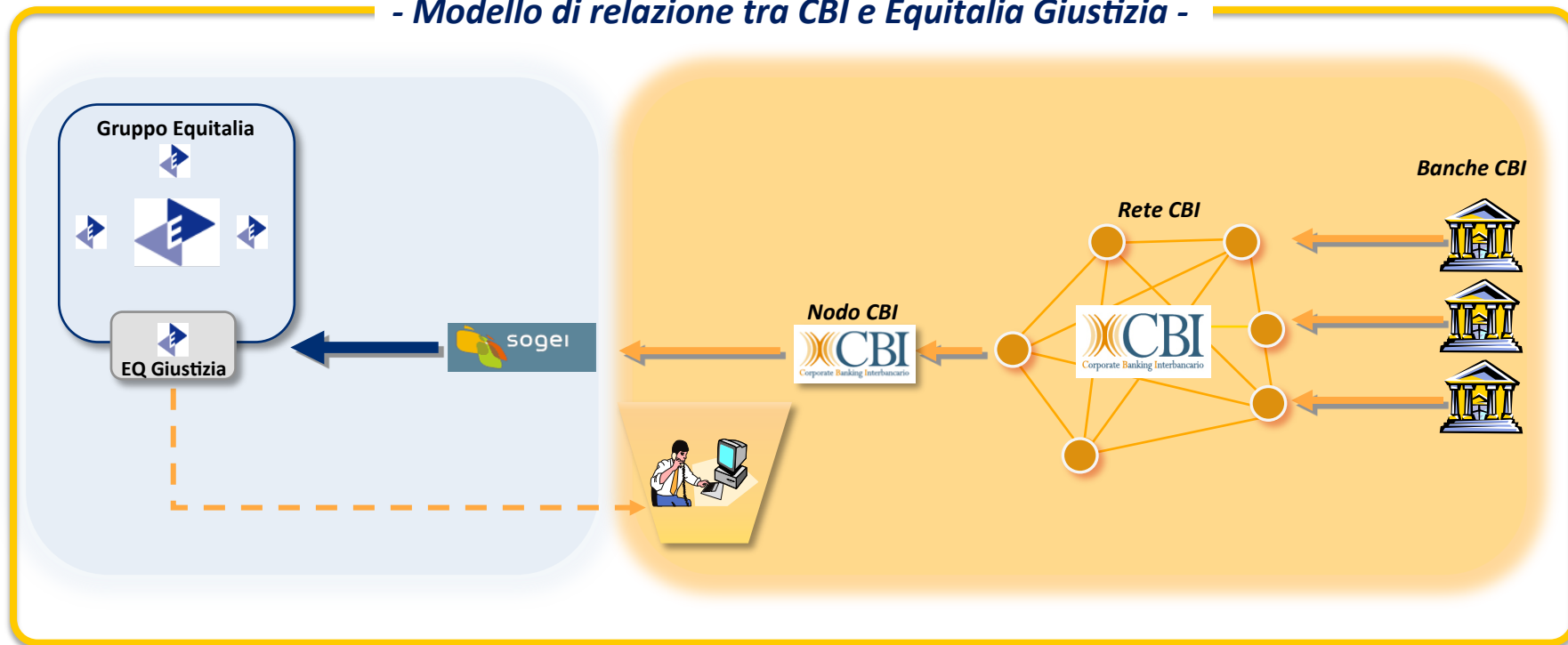
- Modello del Citizen Relationship Management -



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:

- Connettività con tutte le banche
- Standardizzazione della comunicazione
- Rendicontazione telematica (rendicontazioni di C/C, depositi a risparmio e titoli, movimenti, tassi)
- Operatività dispositiva telematica
- Tesoreria unica virtuale di Gruppo

- Modello di relazione tra CBI e Equitalia Giustizia -



La soluzione architeturale adottata consente ad Equitalia di avere un unico collettore dei servizi verso il mondo bancario permettendo un'efficiente ed innovativa gestione di:

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.

- Rendicontazione C/C, Depositi in C/C e Depositi Titoli del FUG -

CONTI CORRENTE



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

LIBRETTO DI DEPOSITO



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

DEPOSITO TITOLI



- Composizione del deposito
- Estratto conto in caso di variazioni

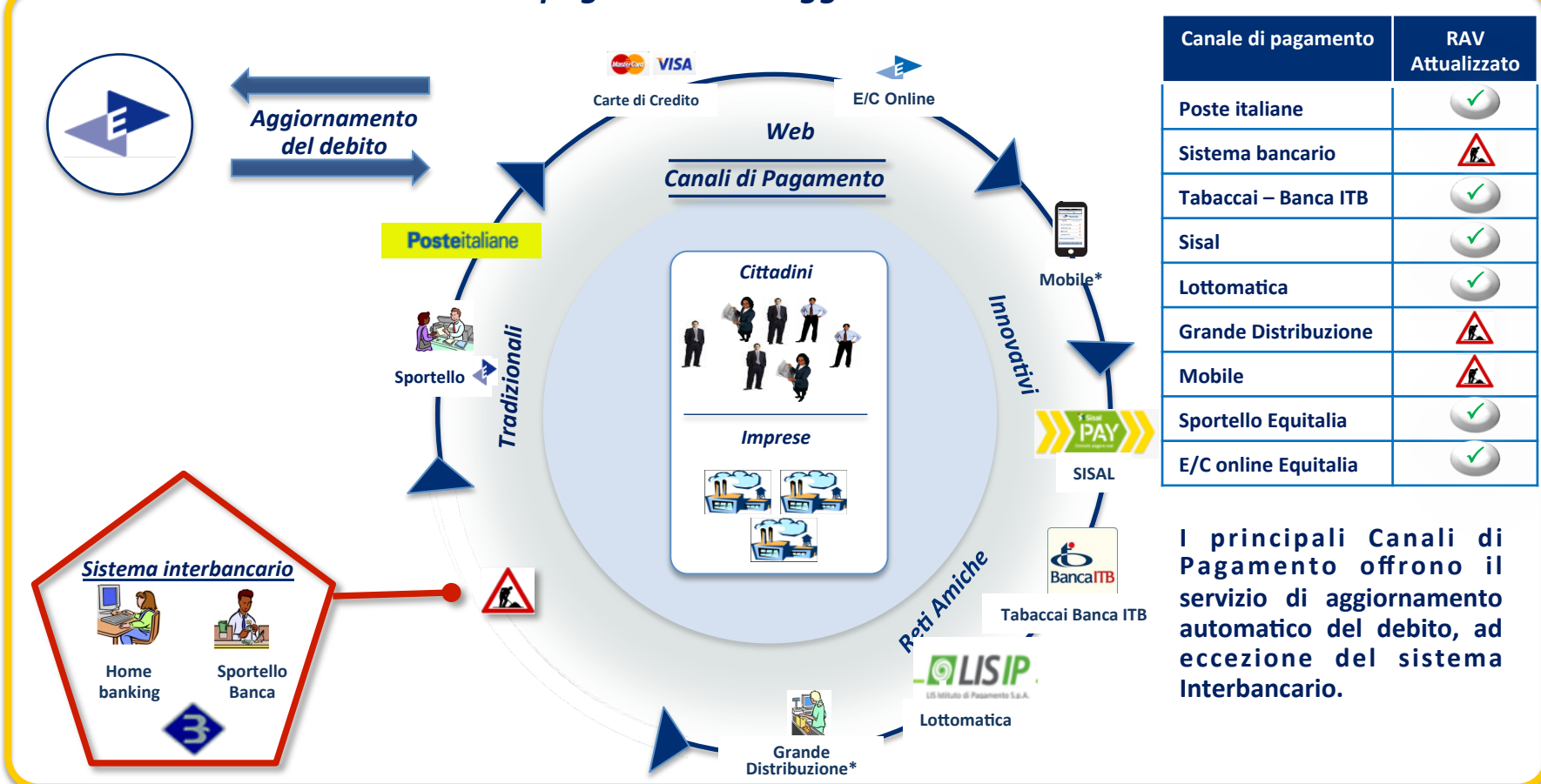
I Canali di pagamento

L'aggiornamento automatico del debito (tramite RAV)

Equitalia ha sviluppato un servizio (Attualizzazione RAV) che, consente di verificare ed eventualmente aggiornare automaticamente e in tempo reale l'importo dovuto al momento del pagamento. I vantaggi di tale soluzione offerta al Contribuente sono:

- La certezza della chiusura della relativa posizione debitoria;
- Assenza di pagamenti doppi o non più dovuti.

- Circuito multicanale dei pagamenti con aggiornamento automatico del debito -



I principali Canali di Pagamento offrono il servizio di aggiornamento automatico del debito, ad eccezione del sistema Interbancario.

I Canali di pagamento

L'aggiornamento automatico del debito con CBI (WIP)

La realizzazione di un colloquio tra il servizio CBILL 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.

- Circuito multicanale dei pagamenti con aggiornamento automatico del debito -

