

COMUNICATO STAMPA

IL GRUPPO doVALUE ANNUNCIA PROGRESSI SIGNIFICATIVI NELLE APPLICAZIONI DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE E NELLA FASE SUCCESSIVA DEL PROGRAMMA doTRANSFORMATION

Roma, 18 Luglio 2023 - doValue, leader europeo nella gestione e valutazione di crediti e asset immobiliari, ha annunciato oggi il raggiungimento di significative *milestone* in diversi progetti chiave sviluppati dal suo *innovation lab* e l'avvio della prossima fase del programma doTransformation, un'importante iniziativa presentata all'ultimo Capital Market Day 2022.

"La promessa dell'IA è sempre stata chiara per noi di doValue e ora siamo orgogliosi di comunicare i risultati concreti che questa tecnologia sta dando in tutte le nostre attività, con effetti tangibili sui nostri KPI e sui nostri *financial*", ha dichiarato George Kalogeropoulos, COO del Gruppo. Questi progressi sono il risultato della decisione di semplificare le operazioni IT con un approccio "glocal" volto a creare capacità IT centralizzate in diverse aree geografiche a supporto dei piani di trasformazione in una logica di *cross fertilization* tra Paesi. I team Transformation, IT & Ops dei cinque Paesi in cui doValue opera hanno collaborato intensamente negli ultimi mesi, condividendo idee imprenditoriali e nuovi casi d'uso che sono rapidamente passati da una fase di brainstorming a concreti Proof of Concept e, in breve tempo, a strumenti live utilizzati dall'intera organizzazione.

Analisi predittiva. Dopo diversi test, doValue è pronta per introdurre modelli di previsione del rimborso dei crediti deteriorati (NPL) basati sull'intelligenza artificiale. Questi modelli (per NPL, UTP e REO) hanno lo scopo di rafforzare le capacità dei team di servicing e aumentare la recuperabilità del portafoglio, individuando preventivamente le posizioni con la più alta probabilità di raggiungimento di un accordo stragiudiziale o di generare incassi entro un determinato lasso di tempo. Gli accordi stragiudiziali sono infatti uno strumento fondamentale per aumentare e anticipare i ricavi da GBV con costi inferiori e maggiore redditività (minori spese legali a vantaggio sia degli investitori che del servicer). In qualità di servicer *data-driven*, doValue si è sempre avvalso di solidi *dataset* e di un approccio quantitativo per ideare la migliore strategia di recupero per ciascun portafoglio. Tuttavia, i recenti sviluppi e gli strumenti disponibili nel campo dell'apprendimento automatico ci hanno permesso di elevare la qualità delle nostre analisi quantitative. Poiché tali analisi predittive saranno ampiamente utilizzate per tutti i nostri portafogli e asset class, doValue stima un risparmio potenziale sui costi di *servicing* tra l'8% e l'11% circa e un aumento del 4% del tasso di recupero annuale per gestore patrimoniale.

Text Mining. Dopo il successo di un progetto pilota molto promettente nel 2022, doValue ha completato l'implementazione in Italia di un motore di ricerca basato su text mining. Tale strumento aumenterà in modo significativo la produttività degli asset manager che spesso utilizzano vecchie scansioni di documenti PDF per elaborare le pratiche di credito. La piattaforma di text mining può effettuare ricerche testuali su ogni tipo di file, riconoscere e classificare automaticamente i documenti ed estrarre i principali dati dalle pratiche di credito. La piattaforma ha già analizzato 11 milioni di documenti in Italia ed è ora uno strumento fondamentale per i nostri asset manager che ne sfruttano quotidianamente le funzionalità con un risparmio medio del 35-40% in termini di tempo impiegato nella ricerca delle informazioni chiave necessarie per le pratiche di recupero degli NPL. Come per altri progetti di innovazione, l'intenzione è quella di implementare la piattaforma in altri Paesi, aumentandone l'impatto in termini di risparmio sui costi.

Chatbot AI/Portale del debito. Il miglioramento della nostra offerta digitale e delle funzionalità self-service, in particolare per i servizi di scaduti early arrears e inadempienze probabili (UTP), è la nostra priorità. Siamo a buon punto nell'implementazione di un Chatbot AI in grado di fornire al cliente un'esperienza d'uso migliore e personalizzata. Questo strumento sarà uno dei principali punti di contatto per i debitori afferenti a prodotti di credito al consumo, sarà disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, sarà pronto a rispondere alle domande, a fornire informazioni in tempo reale e a guidare gli utenti attraverso i vari processi del recupero in base alle loro esigenze. L'introduzione del Chatbot AI nelle nostre operazioni di recupero ha due scopi principali. In primo luogo, migliora in modo significativo il coinvolgimento dei nostri clienti, fornendo funzionalità self-service immediate e personalizzate che consentono loro non solo di risparmiare tempo, ma anche di interagire con doValue secondo le loro esigenze, aumentandone la soddisfazione complessiva. Inoltre, il Chatbot rafforza la nostra efficienza operativa gestendo le comunicazioni sia in entrata che in uscita, facendo risparmiare tempo prezioso ai nostri asset manager consentendogli di concentrarsi su compiti più complessi, contribuendo quindi in modo più significativo ai nostri sforzi di recupero crediti.

Il Chatbot supporterà un portale di recupero crediti che introdurrà una piattaforma self-service permettendo a doValue di cambiare approccio nel processo di recupero, in modo da gestire il cliente di un'azienda e non il debitore di un finanziamento. La soluzione complessiva verrà implementata in primo luogo in doValue Greece, gestendo una notevole quantità di crediti al consumo *unsecured* ed *early arrears*, e successivamente in altre aree geografiche, in particolare per gli UTP granulari.

Automazione di processo –Dal. L'introduzione degli strumenti Robotics Process Automation (RPA) e-Business Process Modeling (BPM) consente una maggiore efficienza operativa semplificando i processi e riducendo al minimo lo sforzo manuale. Consente tempi di ciclo più rapidi, cosa che a sua volta aumenta la produttività. Riducendo gli errori attraverso l'acquisizione e la convalida automatizzate dei dati, migliora anche la precisione aumentando la qualità e l'affidabilità dei dati gestiti ogni giorno. Il primo progetto pilota in Spagna ha consentito di ristrutturare con successo diversi processi, consolidando 308 flussi correnti in 20-25 processi efficienti, che interessano diverse aree come l'amministrazione prestiti, i crediti, la gestione del rischio reputazionale. Nel frattempo, doValue Greece sta guidando la roadmap per l'adozione di RPA, principalmente nelle aree dell'amministrazione prestiti, delle operazioni legali e del servizio clienti con una riduzione media dei costi di circa il 9% per i rispettivi processi.

Integrazione ChatGPT (OpenAI) - Dal lancio di ChatGPT, doValue monitora da vicina i progressi nell'AI generativa e ha valutato a fondo i possibili miglioramenti e vantaggi di questa tecnologia per le sue *operations*. Grazie alla sua infrastruttura Azure, doValue sta ora accedendo in modo intensivo alla tecnologia ChatGPT tramite il servizio Azure OpenAI con costi contenuti, sperimentando diversi casi d'uso interessanti. Ad esempio, sfruttando le funzionalità di OpenAI, la piattaforma di text mining potrebbe rispondere a domande complesse su pratiche di credito estese, rafforzare la gestione delle pratiche legali e gestire senza problemi le fluttuazioni dei volumi; la piattaforma software doVams per la gestione degli NPL potrebbe inoltre utilizzare l'API OpenAI per generare automaticamente i documenti di approvazione delle pratiche creditizie da sottoporre agli investitori o alle banche. Il successo dei primi *pilot* sulle soluzioni OpenAI lasciano intravedere la possibilità di un'integrazione a breve della tecnologia con le capacità IT Gruppo, con notevoli vantaggi in termini di costo e capacità di servizio.

doValue continuerà a impegnarsi costantemente sui temi di innovazione e trasformazione. Queste iniziative, nell'ambito della fase successiva della strategia doTransformation, rappresentano i nostri sforzi di gruppo per servire meglio i nostri clienti e creare valore per i nostri azionisti attraverso il miglioramento delle operazioni di recupero. Perseguendo incessantemente il progresso tecnologico, doValue dimostra la sua determinazione ad essere precursore nel settore e a stabilire nuovi standard di efficienza operativa e *customer satisfaction*.

doValue è il principale operatore in Sud Europa nell'ambito dei servizi di credit e real estate management per banche e investitori. Con un'esperienza di oltre 20 anni e circa € 120 miliardi di asset in gestione (Gross Book Value) tra Italia, Spagna, Portogallo, Grecia e Cipro, l'attività del Gruppo doValue contribuisce alla crescita economica favorendo lo sviluppo sostenibile del sistema finanziario. Con le sue 3.200 persone, doValue offre una gamma integrata di servizi: gestione di Non-Performing Loans (NPL), Unlikely To Pay (UTP), Early Arrears, e crediti performing, gestione di asset immobiliari, master servicing, data processing e altri servizi ancillari per il credit management. Le azioni doValue sono quotate sul segmento STAR di Euronext Milan (EXM) e, nel 2022, il Gruppo ha registrato ricavi lordi pari a € 558 milioni e EBITDA esclusi gli elementi non ricorrenti di € 202 milioni.

Contatti

Image Building

Media Relations
Rafaella Casula
+39 348 306 7877

dovalue@imagebuilding.it

doValue

Investor Relations
Daniele Della Seta

investorrelations@dovalue.it