

### Wzrost akcji kredytowej

#### CitiFinancial

CitiFinancial wchodzi w skład największej grupy finansowej na świecie – Citigroup. W Polsce działa od września 2002 roku i stanowi część Banku Handlowego SA w Warszawie. CitiFinancial specjalizuje się w udzielaniu pożyczek gotówkowych klientom detalicznym. O dynamicznym rozwoju instytucji świadczy ilość placówek. W Polsce funkcjonują już 104 oddziały CitiFinancial.

#### Analiza sytuacji

Rynek usług finansowych w segmencie Consumer Finance dynamicznie się rozwija. Coraz większa i coraz bardziej agresywna konkurencja sprawia, że pożyczki gotówkowe są łatwo dostępne nawet w najmniejszych miejscowościach, a czas oczekiwania na nie jest coraz krótszy. Również klienci są bardziej wymagający, w krótkim czasie oczekują rzetelnej i wiarygodnej informacji dotyczącej warunków kredytowania.

Działalność CitiFinancial polega między innymi na współpracy z wieloma partnerami. Część z nich sprzedaje produkty finansowe wielu instytucji. Skłoniło to firmę do dostarczenia im rozwiązania informatycznego, które usprawni pracę zarówno w zakresie sprzedaży produktu CitiFinancial oraz obsługi klienta, jak również w procesie podejmowania decyzji kredytowej i przygotowania dokumentów umowy.

*Chcąc stale rozwijać sieć sprzedaży oraz zwiększać swoją konkurencyjność, potrzebowaliśmy kompleksowego rozwiązania obsługującego wszystkich naszych pośredników, zapewniającego im komfort pracy, a klientom krótki czas oczekiwania na decyzję kredytową – mówi **Witold Jastrzębski**, kierownik projektu po stronie CitiFinancial.*

#### Główne wyzwania

W 2005 roku CitiFinancial rozpoczął poszukiwania rozwiązania informatycznego, które sprosta rosnącym wymaganiom rynku. Najważniejszym wymaganiem stawianym przed systemem Comarch Credit Process Management było zapewnienie ergonomii użytkownika oraz szybkości przepływu informacji pomiędzy uczestnikami procesu kredytowego. Ze względu na specyfikę sieci sprzedaży dostawca systemu musiał zapewnić jego nieprzerwaną dostępność nawet przy wykorzystywaniu słabego łącza (np. dial-up).

*Nie możemy sobie pozwolić na najmniejsze przerwy w dostępności systemu. Klient stawia coraz większe wymagania. Szybka decyzja, minimum formalności, dostępność punktów sprzedaży. Naszym klientem jest zarówno pożyczkobiorca oczekujący szybkiej decyzji, jak również nasz partner pośredniczący w udzieleniu pożyczki. Przerwy lub powolne działanie systemów dla jednych i drugich byłoby uciążliwe i mogłoby spowodować ich stratę – wyjaśnia **Maciej Rothe**, koordynator projektu z działu dystrybucji.*

CitiFinancial okazał się bardzo wymagającym partnerem. Rozwiązanie musiało być zarówno przyjazne dla użytkownika końcowego, jak również maksymalnie proste w zarządzaniu przez administratorów Banku. Ogromne znaczenie w projekcie odgrywało zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa danych. System został wdrożony w modelu outsourcingu, co dodatkowo podnosi wymagania i zaostrza procedury testowe zwłaszcza w odniesieniu do miejsca hostowania systemu i jego architektury wewnętrznej.

# Case Study

## CitiFinancial

Comarch jest globalnym dostawcą biznesowych rozwiązań IT obsługujących kompleksowo relacje z klientami i optymalizujących działalność operacyjną oraz procesy biznesowe. Głównym atutem firmy jest głęboka wiedza sektorowa, którą przekazujemy naszym klientom w postaci zintegrowanych systemów informatycznych.



**COMARCH**  
BANKING

