

## PUÒ L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE MIGLIORARE LA GESTIONE NPL?

Intervista a **Spyros Retzekas**, Chief Operating Officer, **QUALCO**



A cura di **Massimo Famularo**



**S**ignor Retzekas, quando si tratta di tecnologia di gestione del debito qual è la sfida più grande che ha identificato lavorando con diversi creditori in tutta Europa?

**S.R.** L'efficienza operativa è una delle sfide chiave che Qualco è chiamata ad affrontare soprattutto per le organizzazioni che operano in più paesi.

Nel corso degli anni queste organizzazioni hanno accumulato una serie di soluzioni tecnologiche che richiedono un notevole sforzo per mantenere e sviluppare gli straordinari. Sempre più attori multinazionali sono alla ricerca di soluzioni tecnologiche che siano sufficientemente flessibili per incorporare qualsiasi tipo di business locale, economica o regolamentare, nonché per centralizzare e ottimizzare i processi ripetibili al fine di ottenere economie di scala.

**Secondo lei, l'Intelligenza Artificiale è la risposta a una migliore gestione della NPL?**

**S.R.** In Qualco comprendiamo l'importanza dei dati e dell'a-

nalisi, e abbiamo competenze interne nell'applicarli, siamo stati in grado di sviluppare processi di automazione che si allineano al comportamento umano e possono quindi migliorare i tassi di risposta, mantenendo i clienti finali impegnati nel processo e più disponibili ad esaminare soluzioni che li aiutino a rimborsare il loro debito. Stiamo investendo molto nell'IA e siamo abbastanza sicuri che nei prossimi 12 mesi saremo in grado di offrire di più in questo settore.

**Puoi definire il tratto più importante che un'azienda FinTech dovrebbe avere per essere competitiva?**

**S.R.** Agilità. Chiunque abbia successo all'incrocio tra tecnologia e finanza sa quanto velocemente il paesaggio può cambiare in modi molto complessi. L'agilità è importante anche per lavorare in tutti i mercati, cosa che QUALCO sta facendo sempre più spesso. I nostri clienti chiedono costantemente di rispondere in modo agile alle loro nuove sfide e noi vogliamo essere sempre un passo avanti rispetto alle loro esigenze, ma anche un passo avanti su ciò che la concorrenza locale e internazionale ha da offrire.■