

How Credit Unions Can Best Compete In The Digital Marketplace

Jim Marous

Owner & Publisher, The Digital Banking Report

Kyle Kehoe

President, CRIF ACTION, CRIF Lending Solutions

Richard Whiddon

VP of Sales, CRIF ACTION, CRIF Lending Solutions

CALLAHAN
ASSOCIATES
the credit union company

Knowledge. Insight. Strategy.

Can You Hear Me?

- We are audio broadcasting so please plug in your headphones or computer speakers to listen in.
- If your audio is choppy or slow, you may wish to dial into the teleconference:

Dial: +1 (415) 655-0003

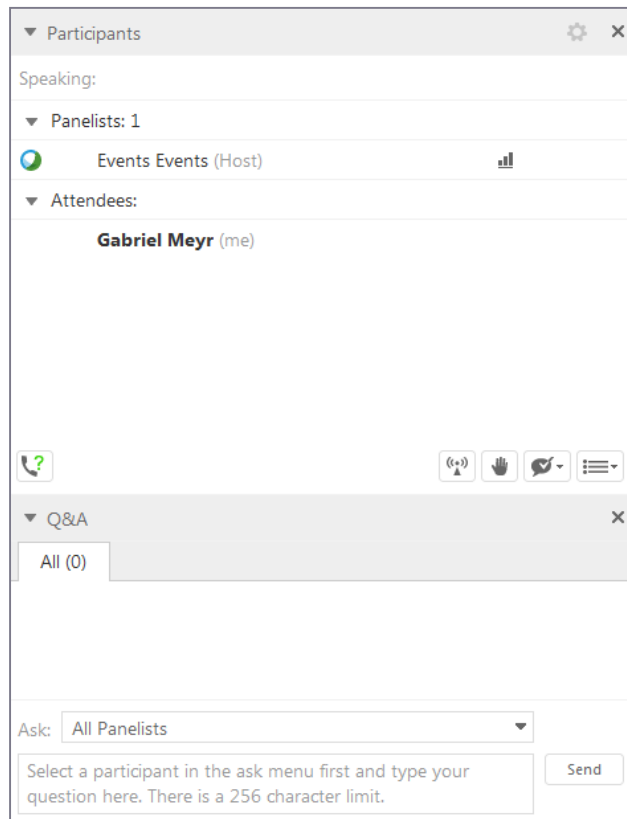
Enter access code: 662 478 376#

Slide Link

Today's slides can be found online at:

<http://bit.ly/04-26-crif>

We Encourage Questions



Use the

Questions Box

located on the right side of the screen, to type your comments or questions.

You Might Also Be Interested In

[Lending By The Numbers \(4Q17\)](#)

Credit union loan originations reached an all-time high of \$485.55 billion, growing at a rate of 5.2% over the past 12-months.

[A Vibrant Culture, Mortgages By The Numbers, And More](#)

Five can't miss data points this week on CreditUnions.com.

[Business Lending By The Numbers \(4Q17\)](#)

Credit unions continue to invest in local businesses within their communities in 2017.

[How Meritrust Credit Union Overhauled Its Lending And Automated Decisioning](#)

Learn about how the Kansas credit union more than tripled its auto decisioning for direct and indirect loans.

How Credit Unions Can Best Compete In The Digital Marketplace

Jim Marous

Owner & Publisher, The Digital Banking Report

Kyle Kehoe

President, CRIF ACTION, CRIF Lending Solutions

Richard Whiddon

VP of Sales, CRIF ACTION, CRIF Lending Solutions

CALLAHAN
ASSOCIATES
the credit union company

Knowledge. Insight. Strategy.



Complimentary Webinar: Digital Banking Report Review of Trends in Digital Lending

With Special Guest
Jim Marous

Wednesday, March 28, 2018



Agenda

- **Introductions**
- **Trends in Digital Lending**
- **Takeaways with CRIF**
- **Case Study**
- **Q&A**



Today's Speakers

- **Jim Marous**
Owner & Publisher, The Digital Banking Report
- **Kyle Kehoe**
President, CRIF ACTION, CRIF Lending Solutions
- **Richard Whiddon**
VP of Sales, CRIF ACTION, CRIF Lending Solutions



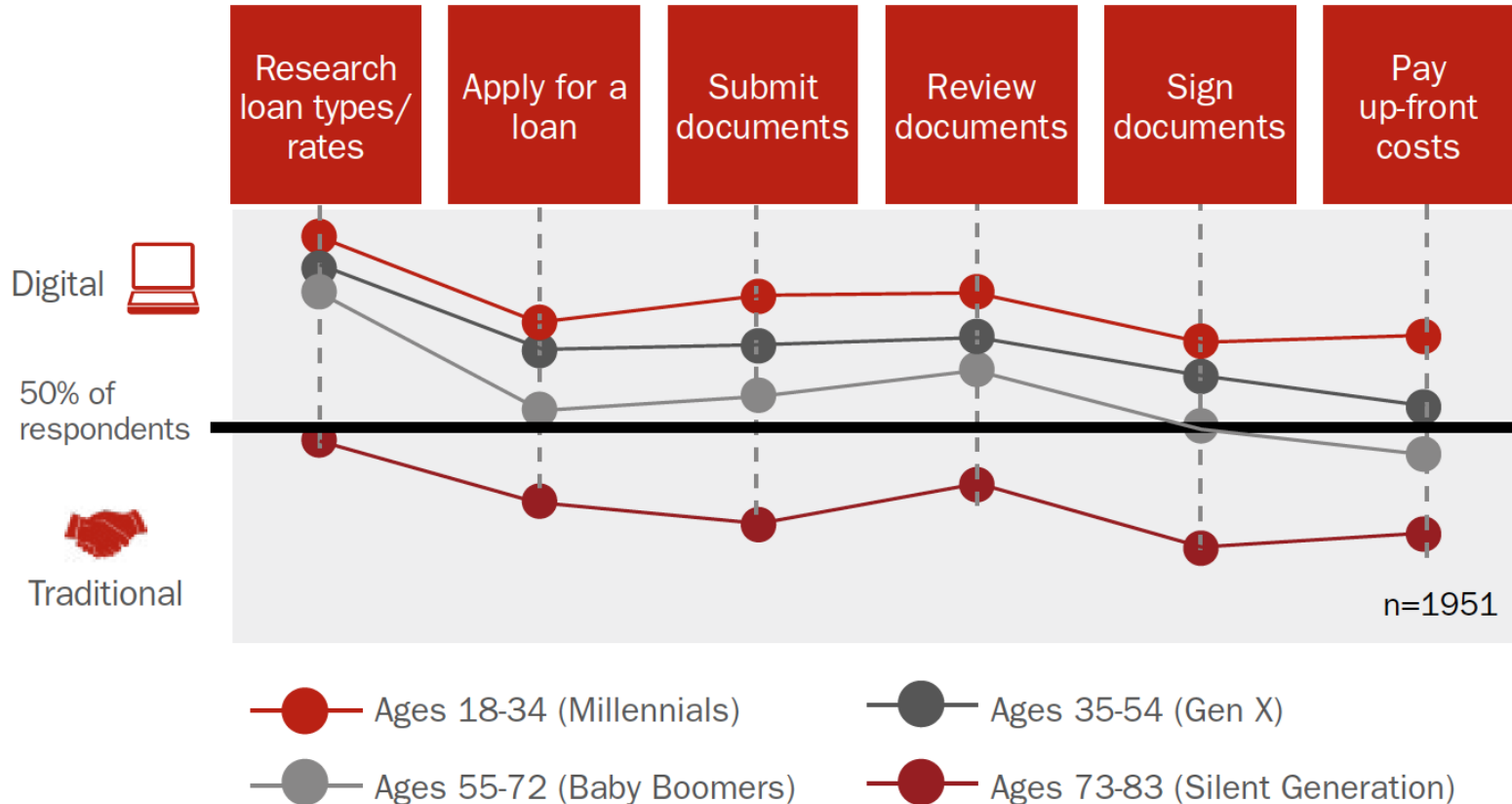
Guide to Digital Lending

- 66-page research report covering the current state of digital lending worldwide.
- Analysis of digital lending maturity.
- Contributions from industry leaders.
- Global case studies.
- Recommendations for development and improvement of digital lending functionality.



Banking Must Support Digital Channels

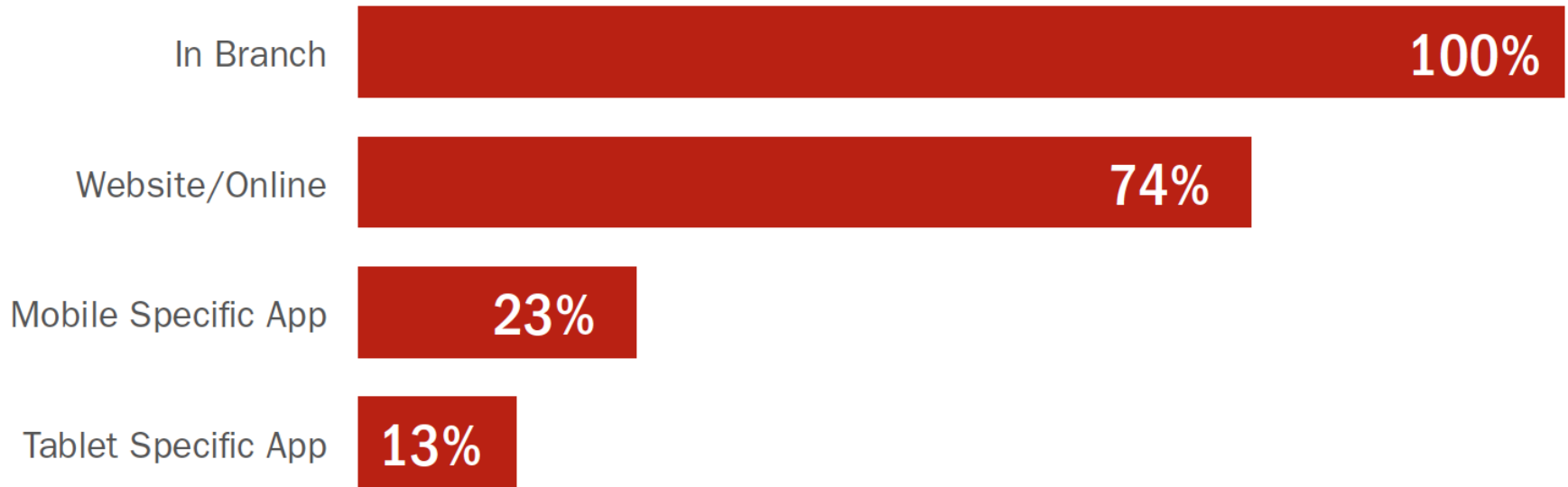
Channel Preference by Loan Phase & Generation



Source: PwC © February 2018 Digital Banking Report

At First Glance, Things Look Good

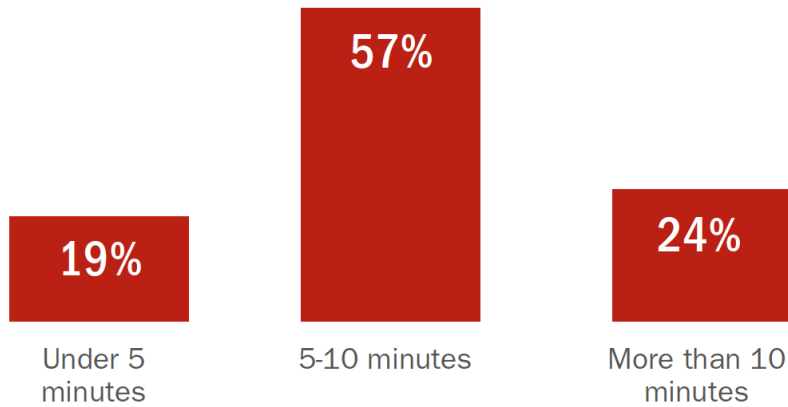
WAYS CONSUMERS AT BANKS **OVER \$1B** IN ASSETS CAN APPLY FOR A CONSUMER LOAN



Source: Digital Banking Report Research © February 2018 Digital Banking Report

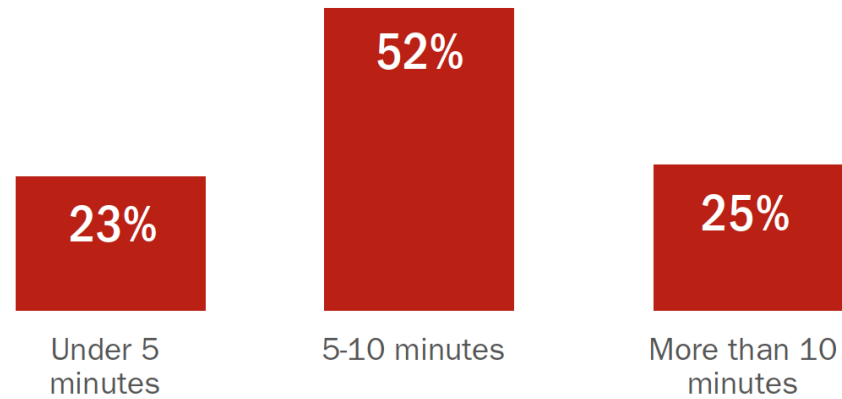
Back Office Not Prepared for Digital

TIME REQUIRED TO COMPLETE **WEBSITE/**
ONLINE CONSUMER LOAN APPLICATION (n=128)



Source: Digital Banking Report Research © February 2018 Digital Banking Report

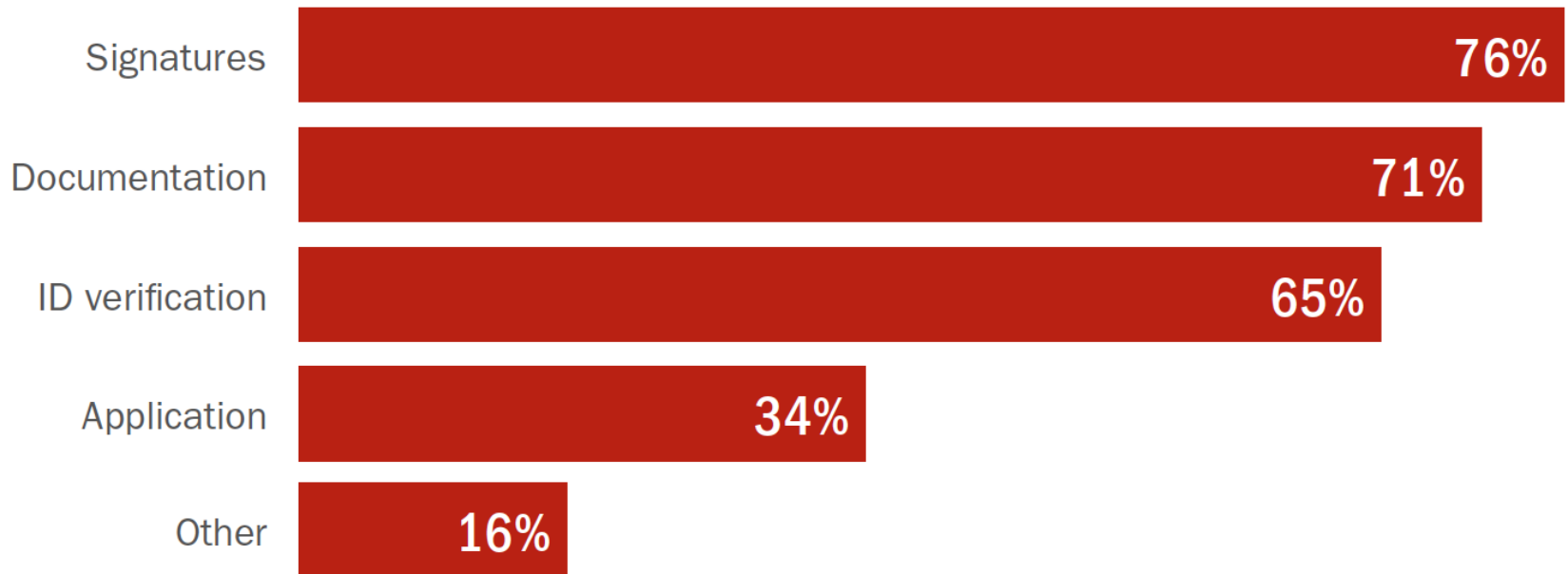
TIME REQUIRED TO COMPLETE A **MOBILE**
CONSUMER LOAN APPLICATION (n=80)



Source: Digital Banking Report Research © February 2018 Digital Banking Report

We Rely on Traditional Channels

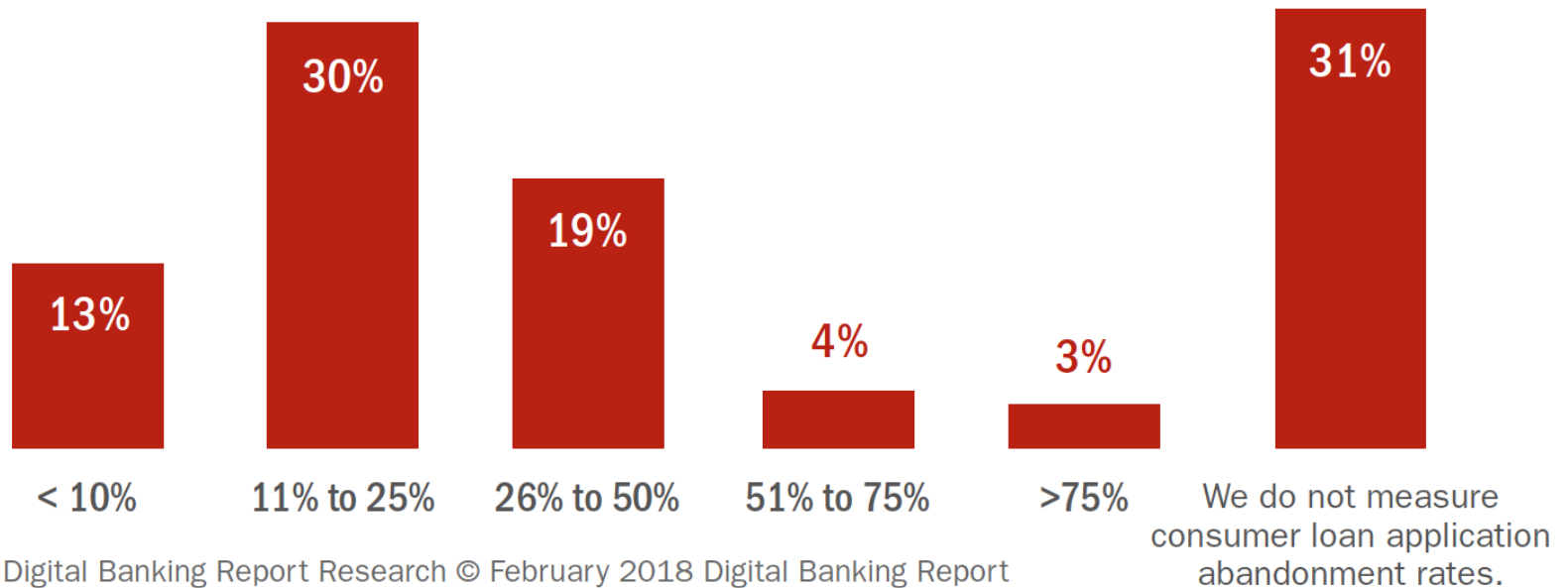
CHART 15: STEPS OF WEBSITE/ONLINE APPLICATION PROCESS THAT MUST BE COMPLETED IN BRANCH (n=96)



Source: Digital Banking Report Research © February 2018 Digital Banking Report

Abandonment Is High ... When Measured

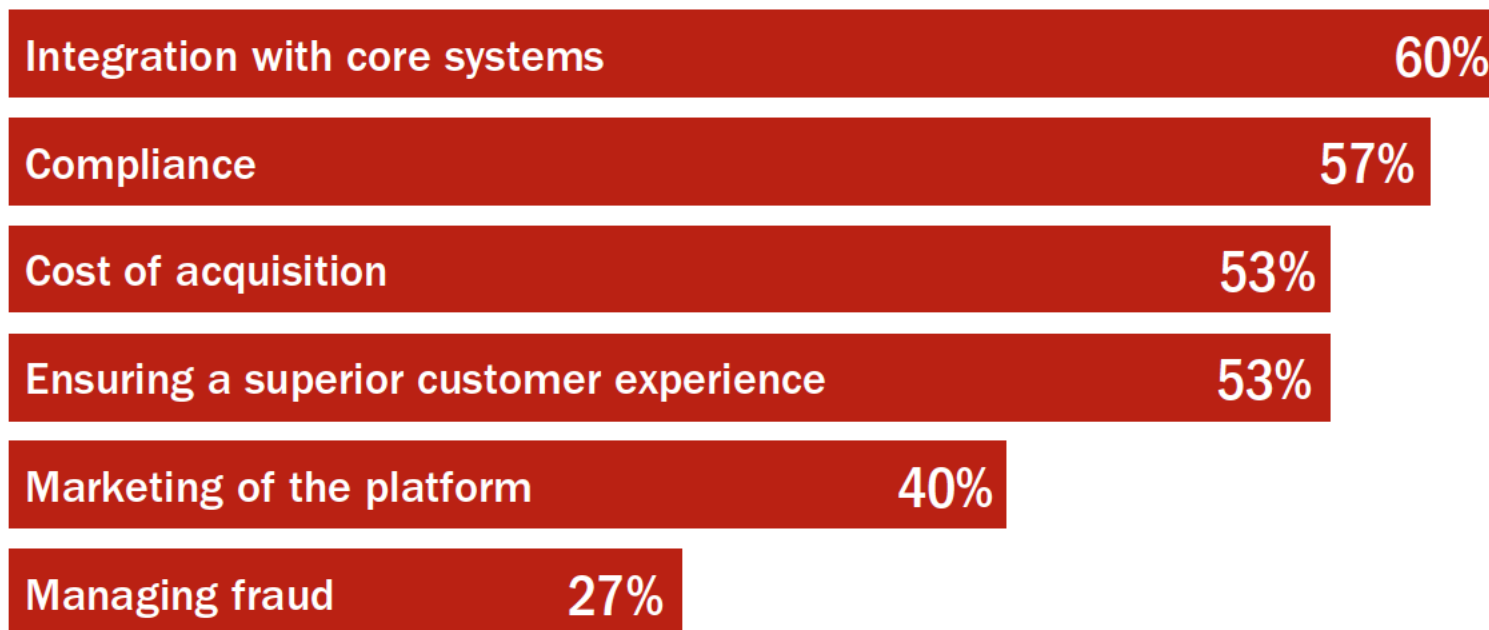
CHART 19: ABANDONMENT RATE FOR WEBSITE/ONLINE CONSUMER LOAN APPLICATIONS (n=162)



Source: Digital Banking Report Research © February 2018 Digital Banking Report

Offering Digital Loans is Not Easy

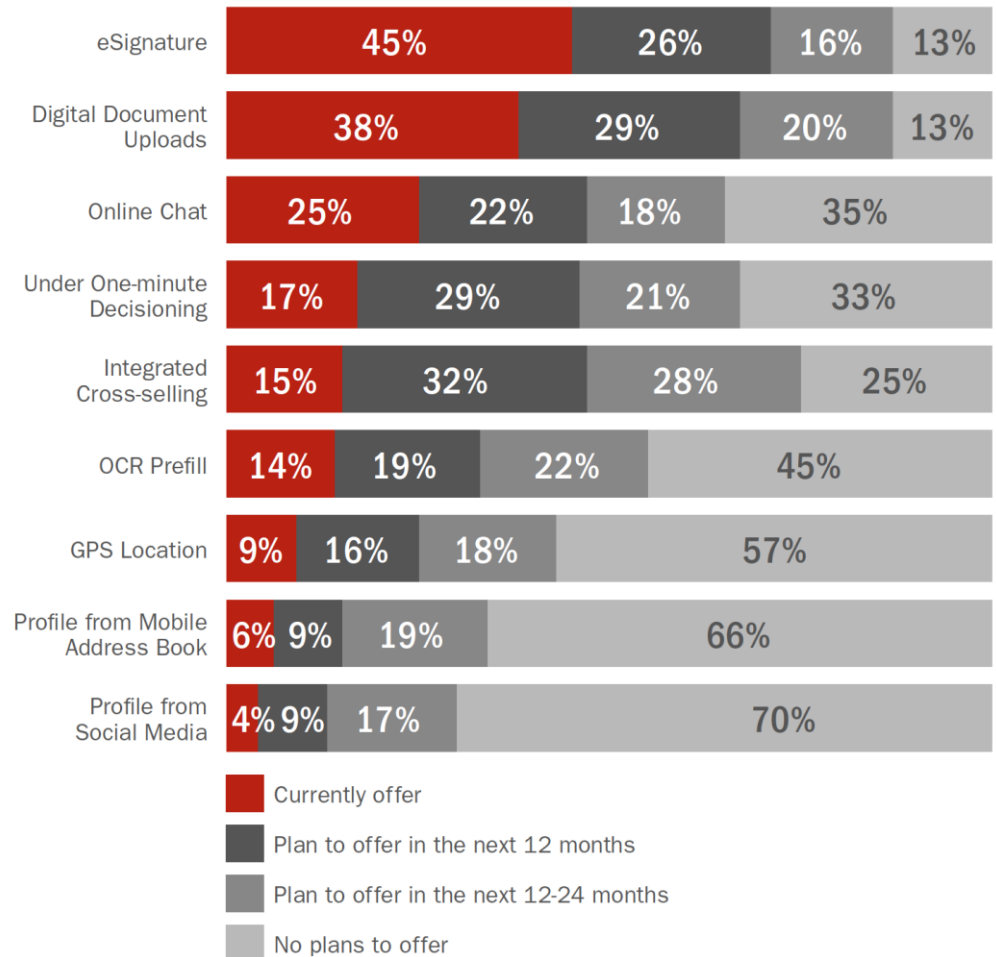
BIGGEST CHALLENGE TO OFFERING DIGITAL LENDING SOLUTION



Source: ABA © February 2018 Digital Banking Report

Digital Functionality is Missing

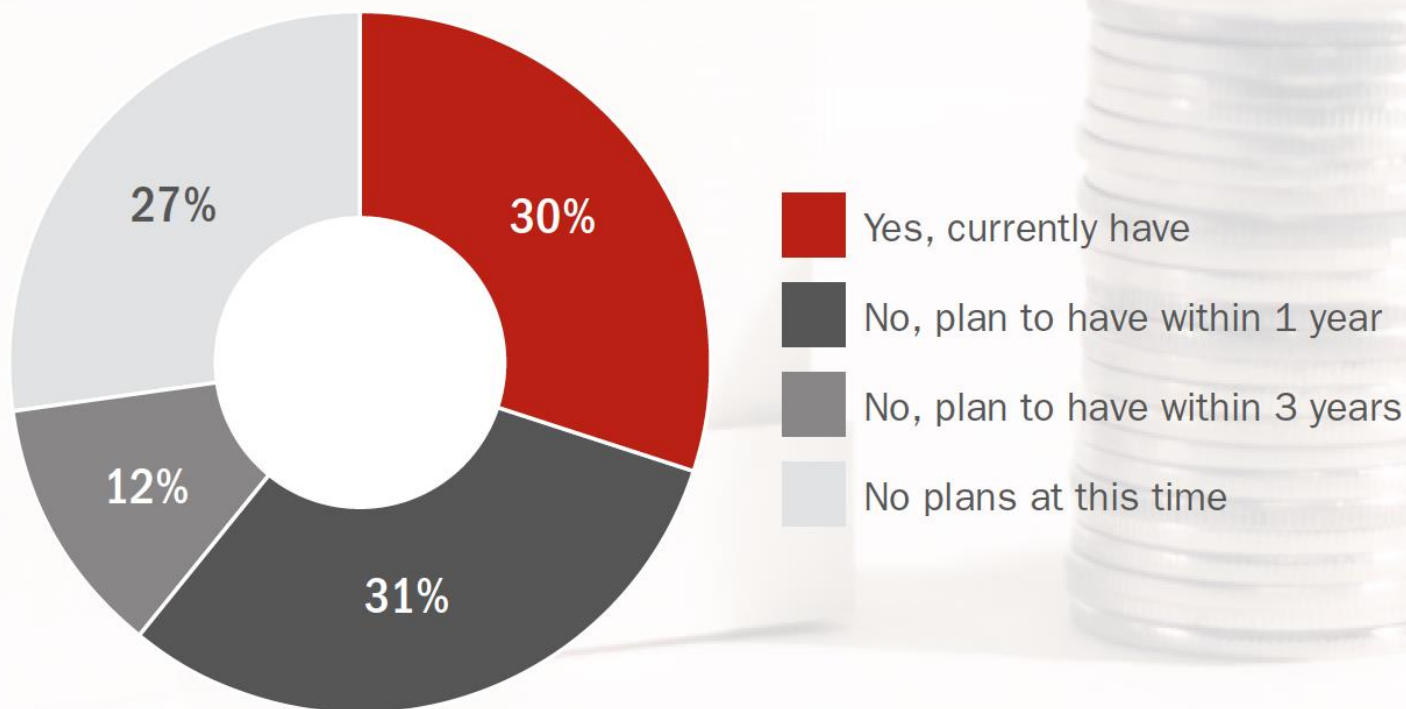
The challenge is that many banks are not integrating the needed digital lending functionality.



Source: Digital Banking Report Research © February 2018 Digital Banking Report

Fail to Maximize Value of New Customer

ABILITY TO ONBOARD NEW CONSUMER LOAN CUSTOMERS (n=153)



Source: Digital Banking Report Research © February 2018 Digital Banking Report

Case Study: mBank

1. Determining amount and length

Kredyt gotówkowy

Kwota max. 150 000 PLN: 4 000 PLN

Liczba rat zależy od kwoty: 3 6 9 12 24 **36** 48 60

Miesięczna rata: **141,43 PLN**

Dalej

Przyznanie kredytu uzależnione jest od zdolności kredytowej... [Czytaj dalej.](#)

Szybka gotówka: **4 000,00 PLN**

Operacje zaplanowane: 2 699,04 PLN

Wykonaj przelew Na własne konto Doładuj telefon

Podane poniżej informacje stanowią reprezentatywny przykład dla kredytu gotówkowego mBanku: kwota kredytu 8700 PLN, czas obowiązywania umowy 36 miesięcy, miesięczne raty równe w wysokości 329,45 PLN, roczne oprocentowanie nominalne 14,49%. Prowizja za udzielenie kredytu 6% od kwoty kredytu, Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania kredytu 23,63%, całkowita kwota kredytu 9572,68 PLN, całkowita

2. Confirm terms and conditions

Kwota: **4 000,00 PLN**

Okres: **36 miesięcy**

Rata: **141,43 PLN**

Zapoznałem się z dokumentami kredytowymi i akceptuję ich treść. Klikając **Zatwierdź** składasz Wniosek i zawierasz Umowę kredytową.

Hasło SMS (nr 2. z dnia 08-01-2014):

Zatwierdź

Dokumenty kredytowe wyślemy do Ciebie mailem

- Umowa kredytowa
- Formularz informacyjny

Szybka gotówka: **4 000,00 PLN**

Operacje zaplanowane: 2 699,04 PLN

Wykonaj przelew Na własne konto

3. Loan available in less than 1 minute from starting the application

Pulpit Przelewy Historia Książka Odbiorców Budżety Operacje Zaplanowane Do Potwierdzenia Koszyk Płatności

Umowa została zaakceptowana

Dodatkowe **4 000,00 PLN** wkrótce wpłynie na Twój rachunek.

eKONTO - dostępne środki **43 283,29 PLN**

eMAX plus

Dodatkowe środki **+**

Operacje zaplanowane: 2 699,04 PLN

Wolne środki: 40 584,25 PLN

Oszczędności: 43 017,91 PLN

Wykonaj przelew Na własne konto Doładuj telefon

mBank: Personalized Marketing

mBank Jan Kowalski
Indywidualny Firmowy Wyloguj

Płatności Moje finanse Dla Ciebie Kontakt

Podsumowanie Rachunki **Oszczędności** Karty Kredyty Inwestycje Ubezpieczenia Emerytura Telefon

Kalkulator oszczędności Lokaty **mPolisokaty** Cele oszczędnościowe **+ Otwórz nową lokatę**

Podsumowanie oszczędności
Kwota wszystkich oszczędności
5 076,00 PLN

Podsumowanie lokat
Liczba lokat
4

Łączna kwota początkowa
5 450,00 PLN

Łączny aktualny zysk
260,00 PLN

Łączny zysk na koniec
1 094,00 PLN

Operacja wykonana pomyślnie
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo.

Nazwa lokaty Data zapadalności Długość Oprocentowanie Kwota początkowa Zysk na koniec

mBank Jan Kowalski
Indywidualny Firmowy Wyloguj

Płatności Moje finanse Dla Ciebie Kontakt

Pulpit Przelew Historia Książka adresowa Budżety Operacje zaplanowane Cykliczne płatności

Lista transakcji

Szukaj w historii Wpisz opis, kategorię, tag lub kwotę

Zamknij menu

Typ	Data	Opis	Kategoria	Kwota
29.06.2012	BP Stacja benzynowa	Paliwo	-218,12 PLN	
19.06.2012	Splata kredytu	Hipoteka	-1 780,00 PLN	
15.06.2012	Wypłata z bankomatu Wołos...	Gotówka	-250,00 PLN	
14.06.2012	Faktura 568/12/1289	Pensja	8 700,00 PLN	
14.06.2012	Wypłata z bankomatu Wołos...	Gotówka	-245,00 PLN	
14.06.2012	Kawa	Spożycze	-327,80 PLN	
13.06.2012	Wynajem mieszkania	Mieszkanie	-722,13 PLN	
11.06.2012	Cesky Film	Spożycze	-5,00 PLN	
11.06.2012	MPK Rawicz	Niekategoryzowane	-175,85 PLN	
05.06.2012	Wypłata z bankomatu Wołos...	Gotówka	-250,00 PLN	
14.06.2012	Coffeeheaven	Kawa	-15,00 PLN	
19.05.2012	Wypłata z bankomatu Wołoska...	Gotówka	-1 000,00 PLN	
15.05.2012	Faktura 568/11/1289	Pensja	9 800,00 PLN	
14.05.2012	Starybucki Caffe	Spożycze	-8,12 PLN	

Wszystkie rachunki i karty

Wszystkie rachunki

- ekonto - Na drobne wyda...
- eMax - Na czarną godzinę

Wszystkie karty

- MasterCard 4056 **** * 1234

Zobacz operacje bez kategorii

Pozostałe filtry

- Kwota
- Typy transakcji
- Tagi
- Pokazuj transakcje nieistotne

Ważne informacje:
 Już dziś weź Płatność w mBanku i zrealizuj swoje wakacyjne plany - dodatkowe pieniądze trafią na Twoje konto nawet tego samego dnia.
 Główne korzyści:
 • 21 prowizji
 • Możliwość depozytowania pieniędzy do swoich potrzeb
 • Niska rata już od 1748 zł
 • Minimalny dochód - tylko 800 zł netto
 • Bez obciążenia formalnościami - bez poręczeń, a jeśli od co najmniej 3 miesięcy przenieś swoje Pieniądze w Programie Zarządzania Napięciem - dowiedz się więcej o Programie

Zamknij teraz

mBank Jan Kowalski
Indywidualny Firmowy Wyloguj

Płatności Moje finanse Dla Ciebie Kontakt

Pulpit Przelew Historia Książka adresowa Budżety Operacje zaplanowane Cykliczne płatności

Wakacyjna pożyczka ekspresowa
021 prowizji decyzja w 15 min **Zgłoś się**

eKonto - dostępne środki **18 000,00 PLN**

Mamy dla Ciebie dodatkowe środki 5 000,00 PLN

Operacje zaplanowane 5 000,00 PLN

Wolne środki 13 000,00 PLN

Oszczędności 5 506,00 PLN

Przelew Na swoje konto Doładuj telefon

Ostatnie operacje [PLN]

Data	Opis	Kategoria	Kwota
29.06.2012	BP Stacja benzynowa	Paliwo	-218,12
19.06.2012	Splata kredytu	Hipoteka	-1 780
15.06.2012	Wypłata z bankomatu Wołos...	Gotówka	-250,00
14.06.2012	Faktura 568/12/1289	Pensja	8 700,00
14.06.2012	Wypłata z bankomatu Wołos...	Gotówka	-245,00
14.06.2012	Kawa	Spożycze	-327,80
13.06.2012	Wynajem mieszkania	Mieszkanie	-722,13

Ważne informacje:
 Zdobądź 60% profity, sprawdź!
 Twój budżet za palenie został przekroczony o 253 PLN! sprawdź!
 Przekazaj pieniądze Twój znajomym za pomocą aplikacji Facebook! sprawdź!
 Zdobądź 60% profity, sprawdź!
 Przenawaj pieniądze Twój znajomym!
 Twój budżet za palenie został przekroczony o 253 PLN! sprawdź!
 Zdobądź 50% profity, sprawdź!

Reklama - 5s - pomiń

Znaleziono **GRUBY PORTFEL!**

Zgłoś się do nas po jego odbiór!

Zobacz

mBank: 30-Second Mobile Lending

Money bar with individual credit limit

The screenshot shows the mBank mobile app interface. At the top, there's a status bar with icons for signal, Wi-Fi, battery (72%), and time (11:18). Below that is the mBank logo. The main content area is divided into several sections:

- Dodatkowe środki** (Additional funds): 150 000,00 PLN
- Dostępne** (Available): 32 495,77 PLN
- Zaplanowane** (Planned): 1 145,81 PLN
- Wolne** (Free): 31 349,96 PLN
- Oszczędności** (Savings): 5 000,00 PLN

Below these are three icons: "Wykonaj przelew" (Execute transfer), "Na własne konto" (To own account), and "Doładuj telefon" (Recharge phone). At the bottom, there's a section for "Ostatnie operacje" (Last operations) with a refresh icon. The first entry is dated 08-01-2014 and shows a transaction: "OPŁATA-PRZELEW WEWN. ZDEFINIOWANY" for -7,54 PLN, with a sub-note "Opłaty i odsetki".

One-click loan application

The screenshot shows the "Szybki kredyt gotówkowy" (Fast cash loan) application screen. At the top, there's a status bar with icons for signal, Wi-Fi, battery (72%), and time (11:17). Below that is the mBank logo and the title "Szybki kredyt gotówkowy".

The main content area includes:

- Kwota kredytu (nie więcej niż 150 000 PLN)** (Loan amount): A text input field containing "3 000 PLN".
- Miesięczna rata** (Monthly installment): **559,45 PLN**
- Liczba rat (zależy od kwoty kredytu)** (Number of installments): A grid of buttons for 3, 6, 9, 12, 18, 24, 36, 48, and 60. The button for 6 is highlighted in green.
- Akceptuję** (I accept): A large red button.
- Przyznanie kredytu uzależnione jest od zdolności kredytowej...** (Loan granting is dependent on creditworthiness...): A line of text with a red "więcej" (more) link below it.
- Podane poniżej informacje stanowią reprezentatywny przykład** (The information provided below is a representative example): A line of text at the bottom.

mBank Key to Success: Breaking Silos



About CRIF Lending Solutions



Technology

- Deposit account opening
- Loan origination systems for consumer & business
- Data access & attribute management
- Decision management

Services

- Indirect auto lending partner programs
- Dealer partnership program for indirect lending



Consulting

- Analytics, scoring & reporting
- Process design, automation & optimization

Key Takeaways: 2018 CRIF ACTION Advisory Council

- Branch involvement still required
- Signatures, documentation and ID verification
- Abandonment rate reflects complexity
- Digital starts impacted by inefficient processes, lack of promotion and poor attribute management
- Move to paperless

Case Study: Meritrust Credit Union



\$1.2B | Wichita, KS

- Auto decisioning increased by 10% to 41%
- Eliminated an estimated 120 clicks from previous process
- eSignature integration for a more consistent member experience

*“We’re really excited about the forward-thinking culture at CRIF.”
Emily Stewart, Special Projects Manager, Lending at Meritrust*



Digital Lending Experience

Cross Selling

Customer Communication

Electronic Loan Agreement Signature

Document Uploads

Instant Credit Decision

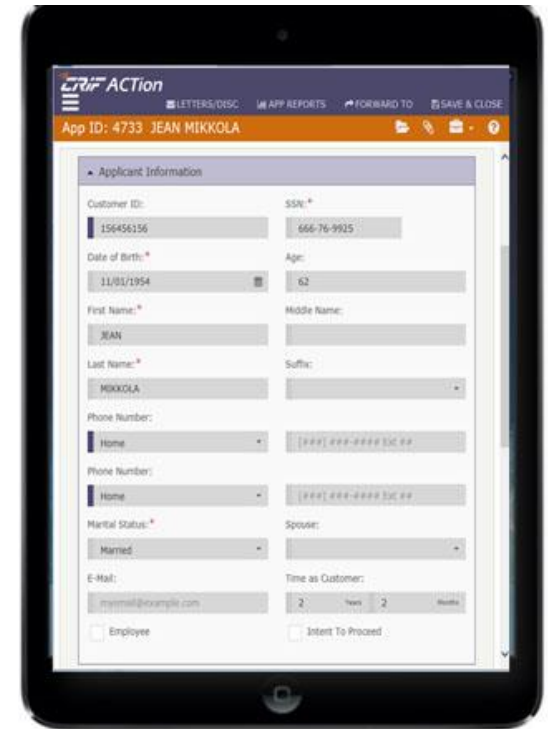
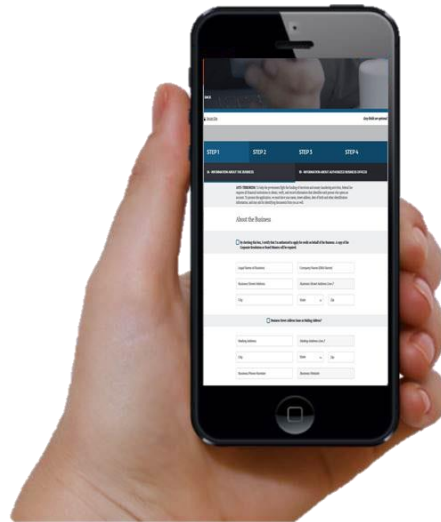
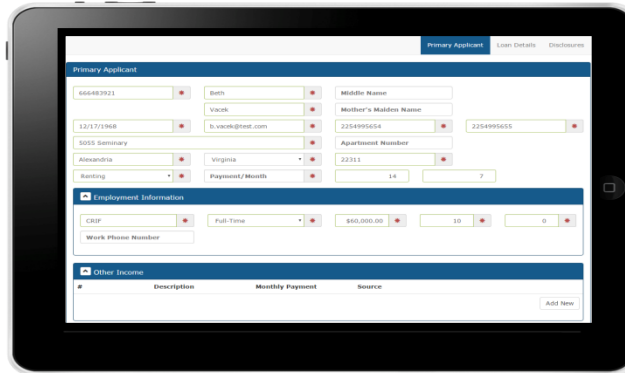
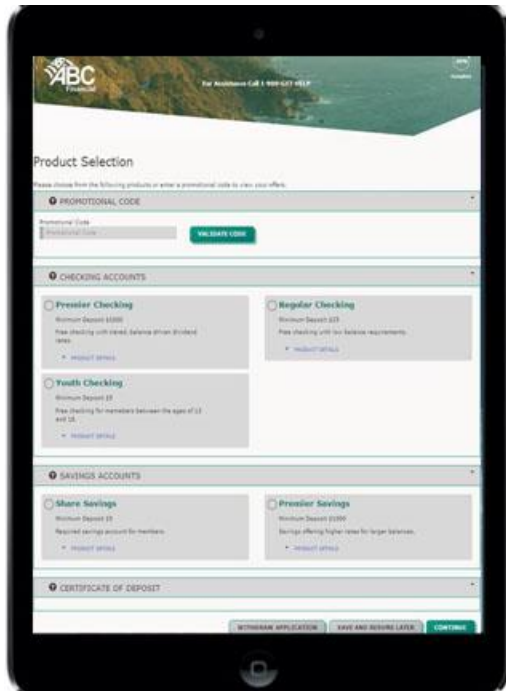
Initial Application



ACTION

Deposit Account Opening

CRIF ACTION+



Tablet-Friendly Lending Anywhere

Casual Lobby



Tent Sales



Community Events



Kiosks

The Power of the Decision Engine

- The digital experience is only as good as the quality of the decision engine
- Auto decision rates
 - Full credit policy and scores
 - Smart cross sell
 - Automated stipulations and fulfillment
 - Increase response times
 - Improve booking ratios



Best Practices for Digital

- ✓ Minimize friction, fields, keystrokes
- ✓ Collect easy information first
- ✓ Offer save and resume
- ✓ Onboard the requested product first
- ✓ Retarget abandoned applications
- ✓ Use mobile-first design
- ✓ Smarter, actionable cross sell
- ✓ Digital referrals



Questions?

Get a **FREE** copy
(\$495 value) of the
Digital Banking Report by
scheduling a
30-minute consultation!

Richard Whiddon

r.whiddon@criflending.com

For more information

info@criflending.com

