

MK

La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca

La frontiera del
growth hacking

Le tecnologie vocali
arrivano in banca

I millennial e le banche:
una questione di STILE

Il microcredito: uno
strumento finanziario
o un mezzo di
promozione sociale?



n. 1 - 2019

Anno XXXVII - Nuova serie

ABISERVIZI

BANCARIA
EDITRICE

MK

La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca

Bimestrale
dell'Associazione Bancaria Italiana
Nuova serie di
Lettera Marketing ABI
Rivista fondata nel 1981
N. 1 gennaio-febbraio 2019

Direttore Giovanni Sabatini
Direttore Responsabile Nicola Forti
Redazione Maria Luisa Parenti,
Daniela Vitolo.
mk@abi.it

Ufficio pubblicità
Tel. 06.6767.297

Ufficio abbonamenti
Tel. 06.6767.391-2-3-4-5
Fax 06.6767.397
e-mail: abbonamenti@bancariaeditrice.it

Abbonamento annuo
Italia: 50 euro
Estero: 80 euro
Prezzo di un fascicolo: 12 euro

Editing
PRC – Via Francesco Coletti, 35
00191 Roma
Tel. 06.3243010 – 06.3215923
e-mail: redazione@prcsrl.eu
www.prcsrl.eu

Foto
Copertina: Shutterstock
Interno: Shutterstock

Stampa
Varigrafica Alto Lazio srl, Nepi (VT)

Bancaria Editrice
ABIServizi S.p.A.
Via delle Botteghe Oscure, 4
00186 Roma
www.bancariaeditrice.it

Registrazione
Tribunale di Roma
n. 337 del 14/10/1981

ISSN 1594-4840 (print)
ISSN 2499-5894 (online)

ABISERVIZI
BANCARIA
EDITRICE

La frontiera del growth hacking **2**
Paolo Dello Vicario

Le tecnologie vocali arrivano in banca **10**
Rosa Maria Molteni

I millennial e le banche: una questione di STILE **18**
Lorena Coccozza, Giovanni Rainoldi

Il microcredito: uno strumento finanziario
o un mezzo di promozione sociale? **24**
Domenico Buonocunto

Rubriche

Pillole di marketing **30**
La relazione tra banca e cliente "private"
A cura dell'Ufficio Studi dell'ABI

Desideriamo salutare la dottoressa Luisa Bajetta, che lascia l'incarico di Direttore Responsabile di MK, ringraziandola per l'attività svolta e l'incisivo contributo che ha saputo imprimere alla crescita della cultura del marketing e della comunicazione nelle banche in Italia.

La Direzione

COMITATO SCIENTIFICO

Sergio Cherubini *Università Tor Vergata di Roma*, Fausto Colombo *Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*, Ennio Doris *Banca Mediolanum*, Umberto Filotto *Università Tor Vergata di Roma*, Enrico Finzi *Astra/Demoskopea*, Felice Lioy *Upa*, Luciano Munari *Università di Parma*, Federico Rajola *Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*, Walter Giorgio Scott *già Università Cattolica del Sacro Cuore*, Michelangelo Tagliaferri *Accademia di Comunicazione*, Enrico Valdani *Università L. Bocconi di Milano*.



Il microcredito: uno strumento finanziario o un mezzo di promozione sociale?

Domenico Buonocunto
BCC di Roma

La Banca di Credito Cooperativo di Roma ha ormai acquisito una posizione rilevante anche al livello nazionale nel settore del microcredito grazie alla partnership con Ente Nazionale del Microcredito e a tante piccole iniziative sul territorio.

Un proverbio recita: “anche per cominciare un grande cammino si inizia con un piccolo passo”, vuol dire che tante piccole iniziative sommate insieme possono aiutare a risolvere grandi problemi.

Questa massima popolare si adatta perfettamente all’esperienza fatta dalla nostra banca nell’ambito del microcredito, che ormai anche nei paesi avanzati è stato identificato come uno strumento volto a sviluppare le iniziative di micro imprenditorialità ed è quindi oggetto di attenzione da parte delle forze politiche e sociali.

La storia del microcredito nasce grazie alla splendida intuizione del professor Yunus, premio Nobel per la pace nel 2006, che in Bangladesh genera un sistema di piccoli prestiti di comunità destinati a imprenditori troppo poveri per ottenere credito dai circuiti bancari tradizionali.

In Italia il microcredito è disciplinato dall’articolo 111 del Testo Unico Bancario che stabilisce tre requisiti fondamentali per utilizzare l’appel-

lativo di microcredito per battezzare un finanziamento:

- 1.** importi non superiori a 25 mila euro elevabili a 35 mila nel caso di erogazioni a stadio di avanzamento progetto;
 - 2.** finalità relative all’avvio di nuove iniziative imprenditoriali o di inserimento nel mercato del lavoro;
 - 3.** la prestazione obbligatoria da parte dell’intermediario finanziario di servizi di tutoraggio, di assistenza e monitoraggio volti a far nascere e prosperare le nuove imprese.
- È chiaro quindi l’intento del legislatore di identificare il prestito di microcredito come uno strumento volto alla nascita e allo sviluppo di startup dove la componente finanziaria si va ad associare a una componente obbligatoria di consulenza.

Il microcredito quindi non è solo “un credito di piccolo importo” ma è uno strumento di promozione sociale e di sviluppo economico formidabile che permette un accesso al credito a neo imprenditori con

I servizi di tutoraggio

I servizi ausiliari che la banca deve garantire (almeno due di quelli inseriti nell'elenco sottostante), stabiliti per legge dall'art. 3 del D.M. n. 176 del 2014, sono:

- supporto alla definizione della strategia di sviluppo del progetto finanziato e all'analisi di soluzioni per il miglioramento dello svolgimento dell'attività;
- formazione sulle tecniche di amministrazione dell'impresa, sotto il profilo della gestione contabile, della gestione finanziaria, della gestione del personale;
- formazione sull'uso delle tecnologie più avanzate per innalzare la produttività dell'attività;
- supporto alla definizione dei prezzi e delle strategie di vendita, con l'effettuazione di studi di mercato;
- supporto per la soluzione di problemi legali, fiscali e amministrativi e informazioni circa i relativi servizi disponibili sul mercato;
- supporto all'individuazione e diagnosi di eventuali criticità dell'implementazione del progetto finanziato.

Grazie a un apposito accordo con l'Ente Nazionale del Microcredito tali servizi sono forniti da professionisti specializzati in maniera gratuita, a iniziare già dalla fase di istruttoria, cioè prima dell'effettiva erogazione del prestito. I tutor sono retribuiti a carico della banca per il tramite dell'Ente.

Il microcredito è uno strumento di promozione sociale e di sviluppo economico

buone idee ma poche o nessuna garanzia. Per tali soggetti infatti l'assenza contemporanea di storia creditizia e garanzie personali o reali rende difficile se non impossibile l'accesso al credito pur in presenza di un buon progetto imprenditoriale.

Il regolamento del Fondo Centrale di Garanzia per le PMI ha istituito una sezione speciale per il microcredito rivolto a imprese o professionisti già titolari di partita IVA da non più di 5 anni con un massimo di 5 dipendenti, ovvero 10 nel caso di Società di persone, SRL semplificate, cooperative. Ulteriori limitazioni di accesso alla garanzia riguardano l'attivo patrimoniale (massimo 300.000 euro), i ricavi lordi (fino a 200.000 euro) e il livello di indebitamento (non superiore a 100.000 euro). Grazie all'intervento del Fondo Centrale



di Garanzia per le PMI, la banca su tali prestiti può beneficiare di una garanzia a prima richiesta dell'80% del valore erogato, a ponderazione zero, senza assorbimento patrimoniale limitatamente all'importo garantito. Non sono ammesse garanzie reali.



**Comunicare efficacemente
con iniziative
di promozione territoriale
svolte dai giovani soci
della banca**

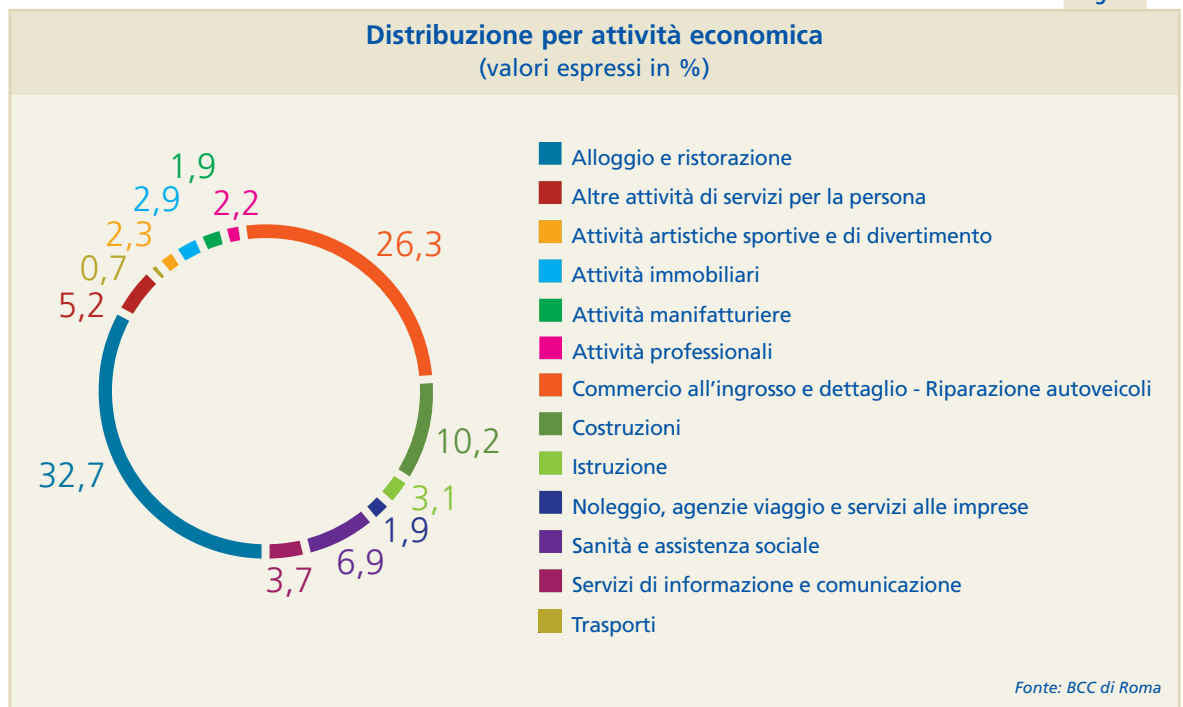


Nell'ambito di tale cornice legislativa assolutamente favorevole allo sviluppo dello strumento del microcredito la nostra banca e l'Ente Nazionale di Microcredito hanno stipulato una convenzione e un processo di lavoro che è poi diventato un benchmark di riferimento anche per altri intermediari finanziari. Dopo la presentazione ufficiale del progetto a Roma in Campidoglio a fine 2015 sono state svolte numerose attività di coordinamento al fine di "far collaborare al meglio" i quattro attori presenti: il Fondo Centrale che viene intermediato per il tramite di Iccrea Banca Impresa, i tutor di microcredito

indicati dall'Ente che fin dalla fase di istruttoria seguono il cliente con l'elaborazione di appositi business plan e prospetti di cash flow, il nostro personale di rete e il prenditore finale, spesso giovane e inesperto.

La nostra sensibilità al tema del microcredito ha poi attivato una serie di iniziative complementari con i singoli territori con attori sia pubblici che privati. Nell'ambito del progetto Policoro¹ della Caritas Italiana sono state attivate convenzioni con la Diocesi di Avezzano e quella di Porto Santa Rufina. Nella regione Lazio il progetto ha incrociato una misura simile denominata Fondo futuro² fi-

fig. 1



¹ Il Progetto Policoro è un progetto organico della Chiesa italiana che tenta di dare una risposta concreta al problema della disoccupazione in Italia. Policoro, città in provincia di Matera, è il luogo dove si svolse il primo incontro il 14 dicembre del 1995. Il progetto è sviluppato a livello di Diocesi ad oggi sono aderenti in Italia 138 diocesi su 223, in special modo nelle regioni del Sud.

² Il Fondo futuro è una misura di micro finanza interamente finanziata dalla Regione Lazio sotto forma di fondi di terzi in amministrazione che non prevede la fruizione obbligatoria dei servizi ausiliari di assistenza e monitoraggio.

nanziata dalla Regione Lazio, dove abbiamo svolto il duplice ruolo, sia di finanziatore diretto aderendo al bando regionale, sia di supporto ai Confidi vigilati che avevano aderito allo stesso bando relativamente all'apertura dei conti correnti vincolati di appoggio necessari all'utilizzo dei fondi derivanti dal prestito regionale.

Nell'ambito delle iniziative di promozione territoriale dello strumento abbiamo coinvolto il gruppo dei giovani soci della nostra banca, denominato Laboratorio Giovani Soci Bcc di Roma (<http://www.giovanisocilab.bccroma.it>), che ha organizzato in maniera autonoma iniziative di divulgazione dello strumento in tutte le regioni dove la banca è presente³, coinvolgendo altri attori territoriali come le università, le camere di commercio, gli ordini professionali, le società finanziarie collegate agli enti regionali e gli altri gruppi giovani presenti nei territori, come quelli costituiti in seno alle associazioni di categoria come Concooperative e Unindustria Lazio.

Tante piccole iniziative e il risultato finale è che **più di milleduecento nuove imprese sono nate o si sono rafforzate con finanziamenti diretti per oltre 23 milioni di euro**⁴ con un comparto che incomincia a dare risultati sensibili anche dal punto di vista dei margini per la banca. Il Mi-

crocredito infatti non è beneficenza e i progetti sono sostenibili solo se tutti gli attori coinvolti, banca compresa, hanno i loro ritorni in termini di margini reddituali.

La distribuzione dei prestiti di microcredito per attività economica (fig. 1) mostra una concentrazione abbastanza elevata nelle attività del commercio all'ingrosso e al dettaglio, nelle attività di alloggio e ristorazione e nelle attività professionali.

Nuovi progetti sono in corso per aumentare l'importo massimo fino a 35 mila euro strutturando l'erogazione a stadio di avanzamento come previsto dalla legge. Ci siamo infatti resi conto che 25 mila euro sono un po' pochini per far nascere nuove imprese, almeno in alcuni settori come l'industria. Siamo inoltre intenzionati ad aumentare le partnership sui territori con le associazioni di categoria professionali e imprenditoriali, le organizzazioni sindacali e politiche e tutti gli attori che oltre quelli già citati nell'articolo vogliono contribuire con noi a creare nuove imprese sui nostri territori.

Altro progetto importante a valere su una nuova convenzione stipulata tra ISMEA ed Ente Nazionale del Microcredito è l'ampliamento della misura anche al settore primario che ad oggi risulta escluso dalla possibilità di garanzia del Fondo Centrale. Anche in questo caso la garanzia pari al 70%⁵



La Bcc di Roma rappresenta il terzo intermediario italiano nel settore del microcredito

³ La Banca di Credito Cooperativo di Roma ad oggi ha 190 agenzie, 1.556 dipendenti, 389 mila clienti di cui 32 mila soci della banca è la prima Cooperativa di credito per sportelli, clienti e totale attivo e il primo azionista del neo costituito Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea.

⁴ Nel computo sono sommate sia le misure del microcredito nazionale, sia le misure di microcredito della regione Lazio.

⁵ La garanzia viene elevata al 80% nel caso di giovane agricoltore under 40.



Essere una nuova impresa
e una nuova cooperativa
per contribuire allo
sviluppo imprenditoriale e
occupazionale dei territori

del valore erogato risulterebbe a ponderazione zero senza assorbimento patrimoniale da parte della banca.

Da i dati in nostro possesso la nostra banca pur rappresentando la 38° banca Italiana per totale attivo⁶ rappresenta, e questo è un nostro piccolo grande vanto, il terzo intermediario italiano nel settore del microcredito e il primo in assoluto nella regione Lazio⁷.

Altro dato da rimarcare è relativo ai livelli di rischiosità del credito che fino ad ora presentano livelli contenuti con un numero di posizioni in NPL inferiore al 4%⁸ del totale con un impatto del totale sofferenze che, dedotto del recupero relativo all'escussione dal fondo centrale rapportato al montante totale del

debito residuo dei finanziamenti in corso, è inferiore al 1%⁹ e quindi intacca solo in misura relativa la redditività del prodotto.

Se le statistiche ci dicono che **per ogni finanziamento di microcredito mediamente si sviluppano 2,43 nuovi posti di lavoro allora un piccolo esercito di quasi tremila persone ha trovato una nuova occupazione**, grazie soprattutto alla loro intraprendenza ma con l'intervento fondamentale della nostra banca e di tutti gli attori citati in questo articolo, che ringraziamo di cuore per averci dato l'occasione di essere ancora una volta una buona impresa e una buona cooperativa che contribuisce allo sviluppo imprenditoriale e occupazionale dei nostri territori.

L'Ente Nazionale del Microcredito

L'Ente deriva direttamente dal "Comitato Nazionale Italiano per il Microcredito", costituito nel 2004 quale organo preposto all'organizzazione degli eventi relativi all'Anno internazionale del microcredito", proclamato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite. Dopo essere stato trasformato in "Comitato Permanente" dalla legge 11 marzo 2006, n. 81, è stato infine costituito in ente pubblico non economico dotato di autonomia amministrativa, organizzativa, patrimoniale, contabile e finanziaria, ai sensi della legge n. 106 del 12 luglio 2011. Sulla base delle disposizioni normative succedutesi nel tempo, l'Ente svolge funzioni di promozione e coordinamento delle iniziative di microcredito e microfinanza realizzate o da realizzarsi a livello nazionale ed europeo, nonché nei Paesi in via di sviluppo e nelle economie in transizione.

⁶ Dati bilanci individuali 2017.

⁷ La banca rappresenta inoltre il 31% del totale prestiti per i quali è stato effettuato il tutoraggio con l'ausilio dell'Ente Nazionale del Microcredito, modalità che dopo l'entrata in vigore della regolamentazione secondaria di Banca d'Italia dell'elenco dei tutor prevista per l'esercizio in corso sarà l'unica ammessa (Rif. Lettera Circolare Banca d'Italia Prot. 0836780/18 del 12/7/2018).

⁸ Dato riferito alle pratiche di microcredito delle banche convenzionate con l'Ente Nazionale del Microcredito.

⁹ Dato riferito alle sole pratiche erogate dalla Banca di Credito Cooperativo di Roma.