

## IN VETRINA

CESSIONE DEL QUINTO  
VELOCE E GARANTITA

**CONSUM.IT**, attraverso le filiali del Gruppo Montepaschi, ha creato una linea di cessione del quinto con procedure snelle, veloci ed efficienti. Punti di forza, la trasparenza e condizioni economiche vantaggiose per il cliente, tra le più competitive sul mercato. Numerose le convenzioni con aziende private ed enti pubblici, allargate a Inps, Inpdap e Ipost per la cessione del quinto ai pensionati: tempi di erogazione ridotti e condizioni economiche più favorevoli rispetto alla media di mercato.

PICCOLI PRESTITI 'TUTTOFARE'  
IL CLIENTE SCEGLIE LE RATE

**TUTTOFARE** è il nome dei prestiti personali distribuiti dal Gruppo Montepaschi: è la tipologia di finanziamento che permette di supportare qualsiasi progetto, dal rinnovo dell'arredamento al viaggio, dalla realizzazione di impianti fotovoltaici al sostegno delle attività di piccoli operatori economici. Il cliente decide l'importo della rata, anche piccolissima, per una dilazione del rimborso calibrata sulle proprie possibilità.

CREDITO FINALIZZATO  
ADDIO CONTANTE IN NEGOZIO

**CONSUM.IT** offre finanziamenti rateali presso punti vendita di auto, moto, camper, nautica, elettronica, mobili, fitness, cura della persona, ristrutturazioni e impiantistica. Questi negozi, tramite Consum.it, offrono una moderna alternativa al pagamento in contanti, permettendo ai clienti di anticipare acquisti e consumi, programmare spese su misura e mantenere intatta la liquidità.

CARTE DI CREDITO  
PER OGNI ESIGENZA

**RINNOVATA** la gamma dei prodotti revolving con tre nuove versioni di M'honey Card: Basic, Classic e Plus. **M'honey Card Basic**, plafond e costi contenuti, con i suoi servizi basilari è destinata a clienti con esigenze di piccolo credito. **M'honey Card Classic**, plafond di media entità, è destinata a clienti che cercano servizi aggiuntivi collegati, come l'estratto conto online, la possibilità di abilitare/disabilitare e l'utilizzo della carta per gli acquisti internet. **M'honey Card Plus**, alto plafond e tasso revolving competitivo, è destinata a clienti che spendono molto. Quanto alle carte di credito, Consum.it ha arricchito la sua linea con **Carta Unica**: a saldo e con opzione revolving, fornisce servizi e presenta vantaggi che la rendono competitiva e tecnologicamente avanzata rispetto ad altre carte di credito sul mercato.

# Più credito per tutti

## BMps supporta le famiglie con Consum.it

**A 10 ANNI dalla sua costituzione, Consum.it è diventata punto di riferimento del credito alle famiglie. Come?**

Ripercorre le tappe Andrea Poletto, direttore generale di Consum.it.

«I fattori che più hanno contribuito al successo di Consum.it sono stati la scelta di adottare una struttura distributiva e operativa efficace ed efficiente che ha visto la concentrazione dell'erogazione del credito in un'unica sede, la creazione di una forza commerciale molto snella per sviluppare il credito finalizzato e una forte integrazione commerciale con la rete delle filiali delle banche del Gruppo Montepaschi per sviluppare prestiti personali, carte revolving e cessione del quinto. Con la capillarità e le competenze degli oltre 3mila sportelli del Gruppo Montepaschi, Consum.it garantisce ai clienti un accesso ai propri prodotti semplice e veloce».

**Quali sono i vantaggi di questo modello organizzativo?**

«Abbiamo sviluppato una struttura 'leggera' che, avvalendosi di processi fortemente informatizzati ed efficienti, può concentrarsi su temi manageriali e operativi ad alto valore aggiunto. Il tutto con costi contenuti: Consum.it è best-practice in Italia e a livello internazionale in termini di cost-income ratio, nel 2008 inferiore al 30%».

**Avete programmi di espansione?**

«Negli ultimi anni, Consum.it ha allargato il raggio d'azione grazie a partnership con Axa Assicurazioni, che ha in Italia oltre 700 agenti assicurativi, e con banche esterne al Gruppo Montepaschi che, senza costi di implementazione, si avvalgono del know-how e delle capacità di Consum.it per l'offerta ai propri clienti. Lo stretto rapporto con il Gruppo Montepaschi ha inoltre consentito lo sviluppo di due ulteriori sinergie: quest'anno è all'opera una squadra di 15 commerciali Consum.it, destinata a raddoppiare nel tempo, per un presidio a 360 gradi di prestiti, carte e cessione del quinto. Il compito è seguire le filiali del Gruppo, garantendo

do formazione continua sui prodotti, esportando le best practices commerciali e curando la qualità del credito erogato attraverso una continua education sui processi operativi. Consum.it partecipa inoltre al progetto di Gruppo di creazione delle nuove figure professionali di specialista del credito che, all'interno delle filiali del Gruppo, forniranno assistenza alle famiglie su prestiti, mutui e carte: l'obiettivo, da ora, è di creare nei prossimi 3 anni oltre 200 corner di specialisti nelle Banche del Gruppo».

**Quali sono le caratteristiche operative di Consum.it?**

«Negli ultimi anni abbiamo fatto scelte strategiche: le decisioni di underwriting hanno toccato un livello di automazione superiore all'80%, mantenendo un rapporto sofferenze/impieghi netti inferiore all'1%; tutti i processi di back-office e tutte le attività di help-desk di primo livello sono state esternalizzate (la testa dentro, le braccia fuori), garantendo scalabilità, flessibilità e livelli di servizio ottimali con tassi di risposta superiori al 95%; le attività di facility management sono state accentrate nelle strutture dedicate del Gruppo, concentrando il proprio IT specializza-

**Andrea Poletto**  
direttore  
generale  
Consum.it



UNA SOCIETA' ETICA IN AIUTO DELLE FASCE DEBOLI

## Micro il finanziamento, ma grande la solidarietà

**SIENA** tende la mano alle fasce deboli che la crisi economica sta rendendo ancora più fragili e marginali ai circuiti del credito. Microcredito di Solidarietà è la SpA che dal 2006 unisce varie forze territoriali in una rete di relazioni impegnate nell'aiuto concreto: associazioni del volontariato, Diocesi di Montepulciano, Arcidiocesi di Siena, Comune di Siena e altri della provincia, Amministrazione provinciale e Banca Monte dei Paschi di Siena. Questi enti, intuito il futuro progressivo deterioramento del ciclo economico, hanno dato concretezza alla struttura che oggi affianca e supporta famiglie e

microimprenditori in momentanea difficoltà. Il volontariato gioca un ruolo chiave nel costruire un percorso condiviso di finanza etica e di uso critico del denaro, monitorare i progetti di sviluppo e di autorecupero, conoscere direttamente le persone. Anche grazie all'avvio di nuovi centri di ascolto, punti di monitoraggio delle difficoltà per le successive segnalazioni alle strutture di verifica dei requisiti per i finanziamenti, nei primi 4 mesi del 2009 il numero di domande è salito del 14% rispetto allo stesso periodo 2008, con una crescita in termini di volumi del 22%. Le domande accolte, nello stesso periodo, sono aumentate del 119% a fronte

di un incremento di erogato pari al 192%.

**DA INIZIO ANNO** a metà maggio sono state registrate 165 nuove richieste per un controvalore di 652mila euro a fronte di 244 richieste per 921mila euro dell'intero 2008. Il prestito medio si aggira sui 2.500 euro per esigenze minime, seppur significative. L'azione è capillare e l'aumentato del 60% delle erogazioni a favore dei migranti, testimonia il positivo contributo all'integrazione interculturale. L'efficacia e le potenzialità sociali della struttura, oggi operativa su Siena, Grosseto e Arezzo spingono alla progressiva espansione.

to sullo sviluppo e la personalizzazione delle soluzioni software per il mercato, il direct marketing e un sistema bundling sono stati industrializzati generando nel 2008 oltre 2 milioni di contatti in out-bound, si è valorizzata la partnership con Axa-Mps triplicando in tre anni la raccolta premi, stimata nel 2009 in 90 milioni di euro. Ultimo, ma non meno importante, la squadra è giovane con un'età media di 33 anni».

**Che tipo di rapporto avete con la clientela?**

«Nel mercato del credito al consumo la rotazione dei clienti è notevole, tanto che il rapporto rischia di concludersi al momento della scadenza dei termini per il prestito. A meno che non si garantiscano ottimi livelli di servizio e un'offerta completa. Il successo di Consum.it passa anche per un indice di cross-selling che conta una media di circa 2 prodotti per ciascun cliente, tra credito e assicurazione, a coronamento della ricerca di un rapporto fidelizzato con le famiglie, duraturo nel tempo».

**Come state affrontando la crisi attuale, soprattutto nel settore finanziario?**

«La strategia di Consum.it parte proprio da questa base di eccellenza per mantenere un'attenzione costante agli equilibri patrimoniali e reddituali, cercando la sostenibilità del business nel lungo periodo, garantendo trasparenza e servizi di qualità e bilanciando accuratamente i ricavi con il rischio assunto al fine di massimizzare il ritorno economico delle risorse messe a disposizione dal Gruppo. Ora stiamo sviluppando soluzioni specifiche di ristrutturazione del debito e di posticipo per i clienti che hanno momentaneamente bisogno di un sostegno in attesa della ripresa.

**CONSUM.IT** e il Gruppo Montepaschi puntano da sempre sulla massima attenzione alla trasparenza e alla corretta informazione della clientela per supportare un ricorso consapevole alle scelte di finanziamento. Con questo spirito è nata la Guida al credito al consumo, un prezioso vademecum elaborato nell'ambito del Consumerlab, tavolo permanente che il Gruppo Montepaschi ha costituito con 15 associazioni di consumatori per affrontare le tematiche di maggior importanza per i clienti. La Guida ha l'obiettivo di fornire ai clienti gli elementi per conoscere i prodotti di credito da associare alle proprie esigenze e propensioni personali, nonché i propri diritti.

**SEMPRE** in collaborazione con le associazioni dei consumatori, Consum.it ha deciso di affrontare le sfide della Direttiva comunitaria sul credito ai consumatori del 2008, facendo propri gli aspetti più sostanziali, quindi anticipando addirittura il legislatore italiano che, con tutta probabilità, soltanto nel 2010 arriverà al recepimento della norma comunitaria.

**IL DIRITTO-RECESSO** entro 14 giorni nei finanziamenti personali e finalizzati, la riduzione dell'importo della commissione in caso di estinzione anticipata del finanziamento personale e l'estensione dell'art. 42 del codice del consumo in materia di responsabilità sussidiaria sono alcuni degli aspetti principali della futura Direttiva applicati con largo anticipo da Consum.it, prima società in Italia a muoversi in questa direzione, in linea con l'approccio di sviluppo sostenibile del business proprio del Gruppo Montepaschi.