



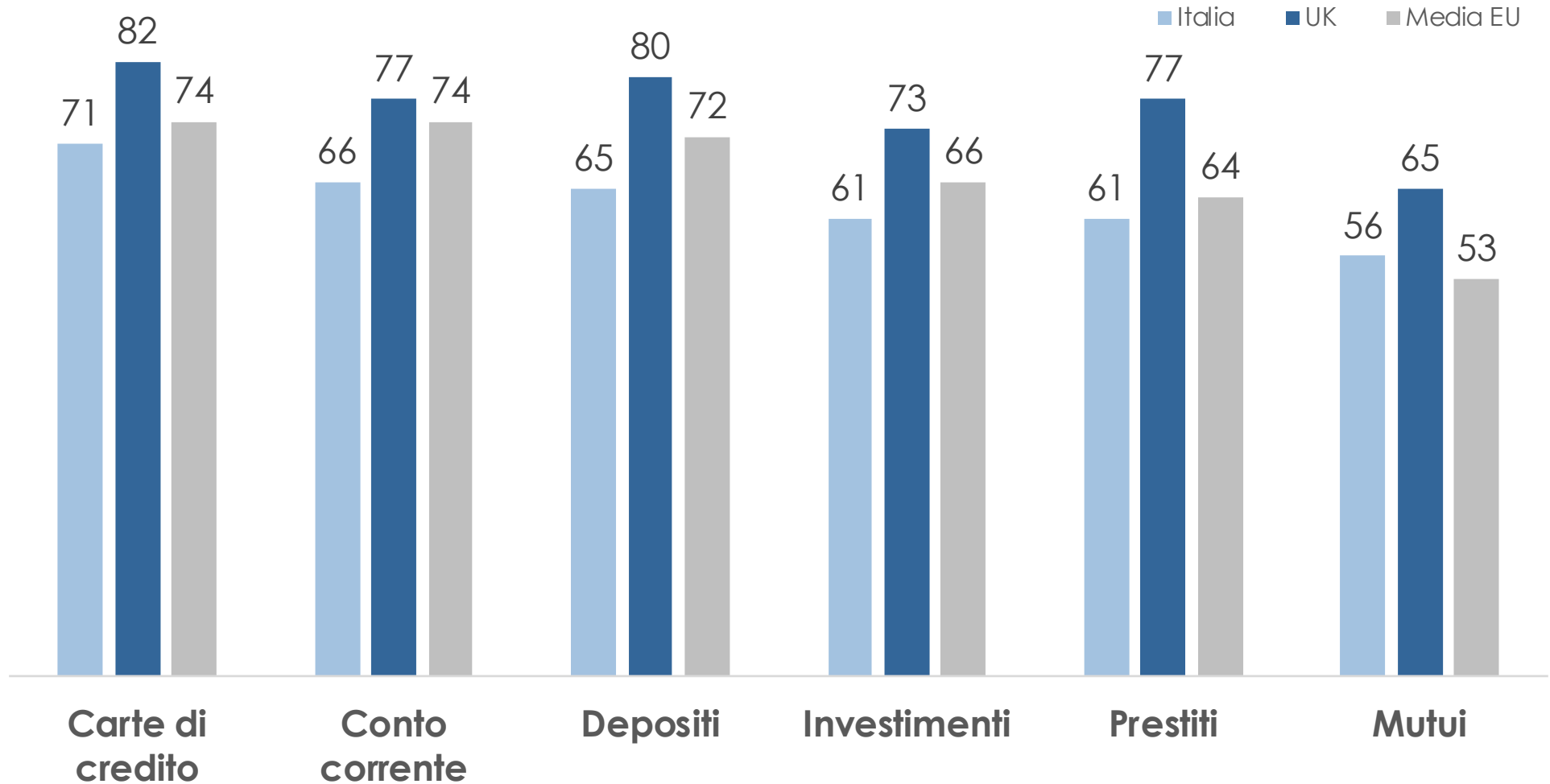
Il credito online e la centralità del cliente

Alessio Santarelli
Gruppo MutuiOnline

Roma, 6 aprile 2022

La distribuzione finanziaria sta cambiando in modo fondamentale

Interesse nell'acquisto di prodotti online (%)

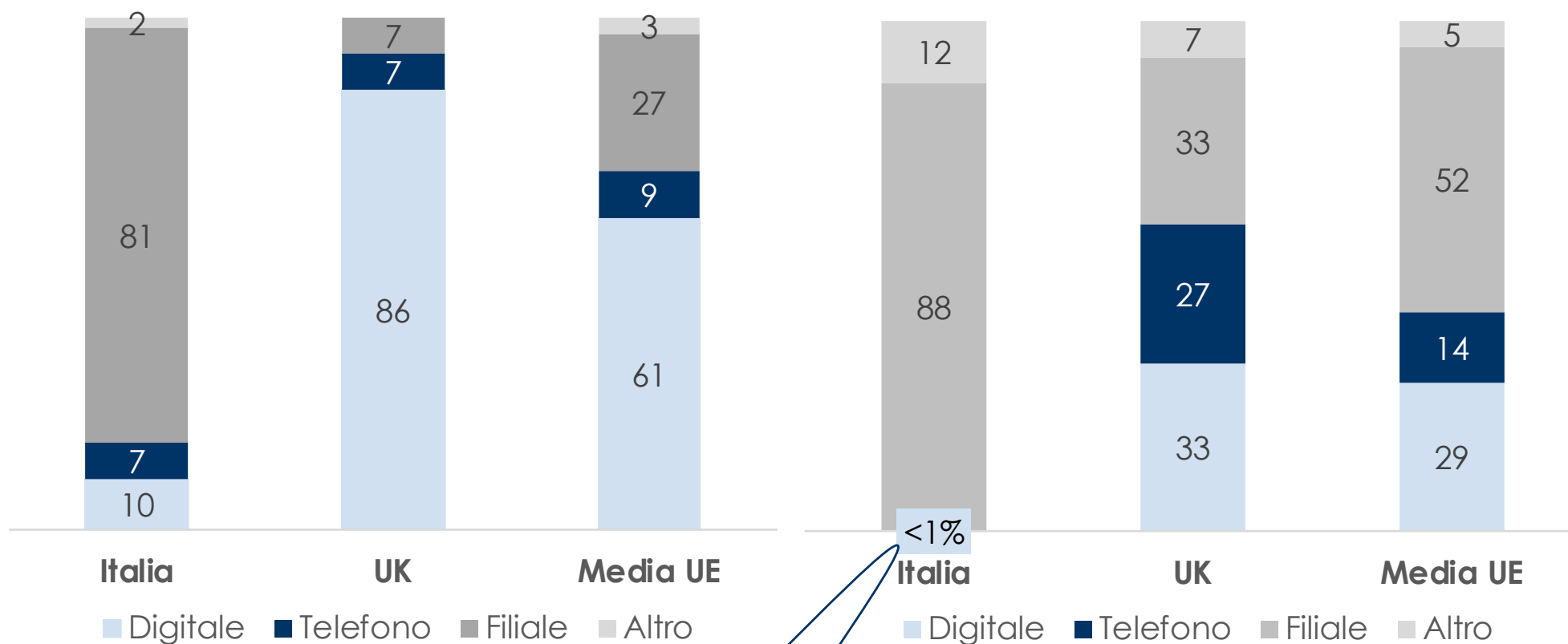


In Italia il digitale ha ancora un grande spazio di crescita

Distribuzione di vendite per canale (%)

Prestiti

Mutui



In Italia non c'è l'atto digitale, ma ci sono processi in cui tutto è remoto compatibilmente al ruolo del notaio

Amazon ha cambiato la distribuzione retail (L'esempio dei libri)

Off-line

- Il mio libro è nella libreria e sullo scaffale giusto?
- I clienti troveranno il mio libro sullo scaffale?
- Come si confronta il mio libro con quello degli altri?

Online

- Come mi assicuro che le persone pensino ai libri?
- Come faccio ad assicurarmi che i clienti trovino il mio libro tra 1 milione di libri?
- Quanto attrattivo è il mio libro rispetto alle infinite opzioni media (e.g. Netflix, Facebook, Corriere.it)

Il digitale sta cambiando la distribuzione finanziaria

Off-line

- Le mie filiali sono nel posto giusto?
- Come porto i clienti in una filiale di banca?
- Il mio prodotto e servizio funzionano bene per fare cross-selling?

Online

- Ho il prodotto giusto per l'online?
- Ho un processo efficace per l'online?
- Ho persone e strumenti che sono in grado di fare cross-selling online?

Cosa penserà questo cliente?



Non c'è un singolo modello vincente....
....vince il modello che permette al cliente di scegliere

Gli operatori devono competere di più

prestito personale

All Images News Videos Shopping More Tools

About 10,400,000 results (0.50 seconds)

<https://www.prestitionline.it> › prestiti-... - Translate this page
Prestiti personali: preventivi online - PrestitiOnline.it

Ad • <https://www.smartika.it/chiedi-prestito> ▼
Fino a 20.000€ In Sole 48 Ore - Smartika: Prestiti Personali

Ad • <https://www.findomestic.it/> ▼
Prestito in 24 ore - Prestiti 100% Online

Ad • <https://preventivo.prestiter.it/> ▼
Prestiti da 5.000€ a 75.000€ - Da 24 a 120 rate. Tasso fisso.

Ad • <https://www.offerte-on-line.com/> ▼
Nessun costo di commissione - Prestito online esito in 1 ora

Comparatore specializzato

Istituto di pagamento

Finanziaria tradizionale

Agente di banca che vende CQ

Lead generator (non compliant)

Il modello UK

Il cliente decide se andare online o in filiale su un processo evoluto

Compilo un form

Scelgo un prodotto e chiedo un «Approval in principle»

Compilo dei dati aggiuntivi

Ottingo l'approvazione in tempo reale dai sistemi banca

Proseguo con la banca – online o in filiale

18:43
moneysupermarket.com

MONEY SUPERMARKET

Eligibility

Tell us a bit more about your situation so we can remove products for which you are not eligible. You will need to complete a full mortgage eligibility check with your broker or lender when you go on to apply.

What's your employment status?

☒ Employed

☐ Director/shareholder

☐ Self-employed

☐ Contractor

☐ Other

18:45
moneysupermarket.com

Edit details Filter

Your current lender

NatWest 2 year fixed Monthly cost from £638

Property EPC rating A or B required

NatWest 2 year fixed Full details

£643	£995	3.6%
Monthly payment until 31/7/2024	Product fees	APRC
	1.98%	£16,447
	Initial rate	Initial term cost
Cashback £250	Free legal	Free valuation

Get a decision

What's this?

Representative example: a repayment mortgage amount of £100,000 over 15 years, representative APRC 3.6%. Total amount payable £129,127.84 includes interest of £28,102.84 product fees of £995 and other fees of £30. Repayments: 28 months of £642.59 at

18:48
moneysupermarket.com

Add

Do you have any loans?

☐ Yes ☒ No

Do you have a student loan?

☐ Yes ☒ No

Do you have any car finance costs?

☐ Yes ☒ No

Do you have any childcare costs?

☐ Yes ☒ No

Do you pay any ground rent or service charges on your property?

☐ Yes ☒ No

18:48
moneysupermarket.com

MONEY SUPERMARKET In conjunction with NatWest

Great news, you've got a Decision in Principle from NatWest

Decision in Principle for mark

Borrowing amount	Term
£100,000	15 years
Your property value	Repayment type
£500,000	Repayment
Loan-to-value	Lender
20%	NatWest

18:49
natwest.com

Hi mark,

Thank you for choosing a NatWest mortgage on MoneySuperMarket.com

Great news
You could borrow what you need
£100,000

Based on what you've told us you may be able to borrow up to
£750,000

These results are only an indication for now. The amount we could lend you

A che punto siamo in Italia...

Il cliente oggi decide poco ed è forzato su processi semi-digitali

Scelta del prodotto	Pre-approvazione e ed inoltro	Avvio pratica e appuntamento	Raccolta documenti	Perfezionamento e raccolta documenti post stipula	Riscontro e follow up
<ul style="list-style-type: none"> L'80% dell'offerta è presente online Non sempre i prodotti funzionano bene 	<ul style="list-style-type: none"> Modelli di trasmissione pratica vecchi (SFTP) Assenza di modelli di «approval in principle» 	<ul style="list-style-type: none"> Processi buoni nei prestiti e basilari nei mutui (alcune integrazioni delle agende di filiale) 	<ul style="list-style-type: none"> Buona digitalizzazione nei prestiti e quasi nessuna nei mutui 	<ul style="list-style-type: none"> Molto elevata grazie a piattaforma Pigna di GMOL 	<ul style="list-style-type: none"> Flussi in miglioramento, ma con informazioni imprecise

Livello di digitalizzazione in ciascuna fase

Italia	• 70%	• 20%	<ul style="list-style-type: none"> • 50% (Prestiti) • 30% (Mutui) 	<ul style="list-style-type: none"> • 70% (Prestiti) • 10% (Mutui) 	<ul style="list-style-type: none"> • 65% (Mutui) • N/A (Prestiti) 	• 30%
UK	• 90%	• 80%	• 80%	• 100%	• 100%	• 100%

...e cosa sono i fattori critici di successo

- **Modello:**
 - **Di servizio: multicanale online, offline ed ibrido (il cliente decide)**
 - **Di acquisizione: affidabile** (evitando “generatori di lead” che generano bassa qualità e rischi di compliance) **ed efficiente** (evitando over-spending su motori di ricerca)
- **Processo:**
 - **Semplice:** pochi passaggi interni ed esterni con il cliente, a cui le cose sono chieste 1 volta sola
 - **Veloce:**
 - Nel ricontatto, quando avviene telefonicamente
 - Nel riscontro sui singoli passaggi, e.g. caricamenti
 - Nel riscontro sulla bancabilità
 - **Accessibile:** modalità di contatto e raccolta informazioni in linea con le abitudini dei clienti
- **Prodotto: trasparente e semplici alla vendita**, senza obiettivi intrinseci di cross-selling (e.g. CPI a tutti i costi)

Agilità tech:
capacità di creare API per integrarsi con partner esterni e dare risposte immediate

Eccellenza della customer experience - tanta strada da fare...

Top 100
Italia 2021



Financial Services (F) Non-Grocery Retail (N) Grocery Retail (G) Travel & Hotels (T) Telecoms (TE) Entertainment & Leisure (E)
 Restaurants & Fast Food (R) Logistics (L) Utilities (U) In salita vs ranking 2020 (↑) In discesa vs ranking 2020 (↓) Stabile (S) New Entry (NE) Not Ranked (X)

Source: KPMG, Eccellenza della Customer Experience, 2020

• • • •

Grazie!