

**Il credito online e la
centralità del cliente**

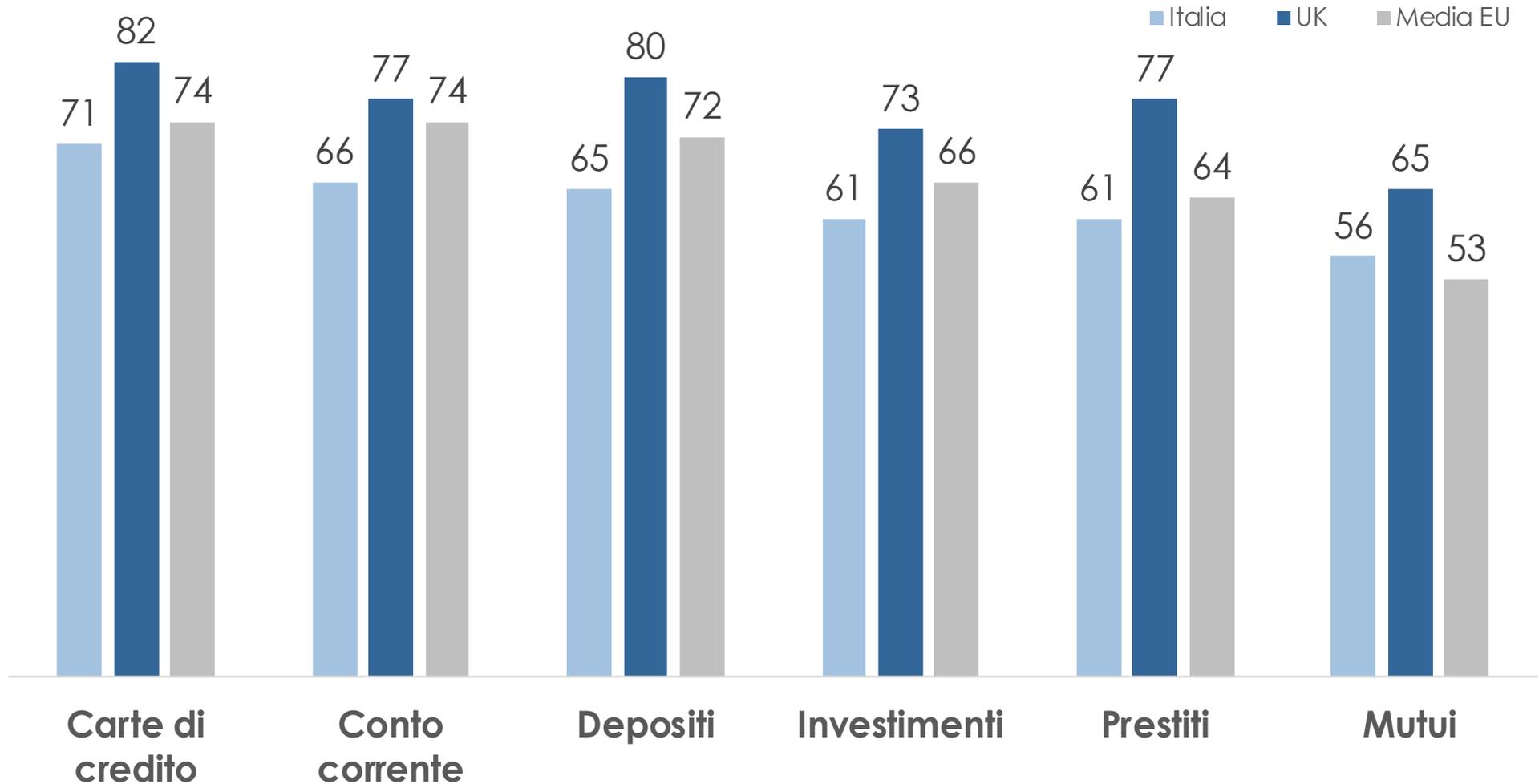
Alessio Santarelli
Gruppo MutuiOnline

Roma, 6 aprile 2022



La distribuzione finanziaria sta cambiando in modo fondamentale

Interesse nell'acquisto di prodotti online (%)

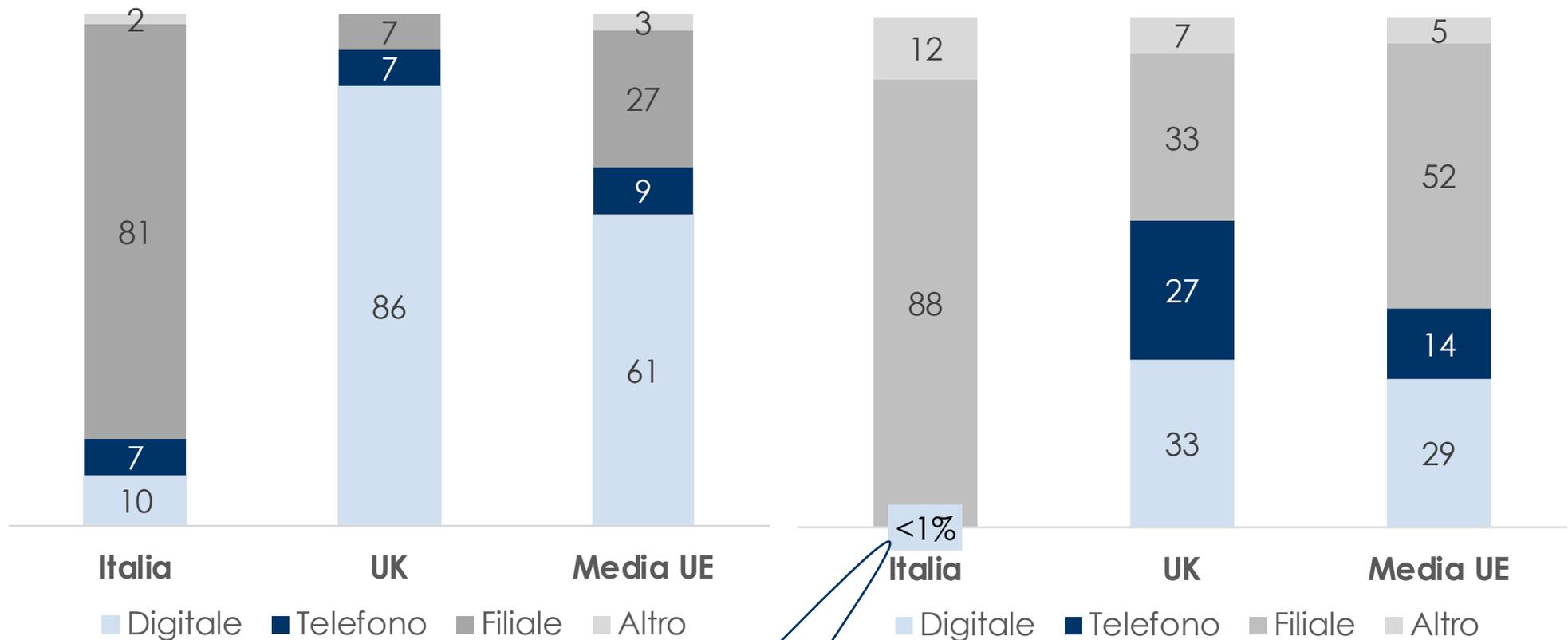


In Italia il digitale ha ancora un grande spazio di crescita

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)

Comparatore
specializzato

<https://www.prestitionline.it> › prestiti-... - Translate this page 

Prestiti personali: preventivi online - PrestitiOnline.it

Istituto
di pagamento

Ad · <https://www.smartika.it/chiedi-prestito> ▼

Fino a 20.000€ In Sole 48 Ore - Smartika: Prestiti Personali

Finanziaria
tradizionale

Ad · <https://www.findomestic.it/> ▼

Prestito in 24 ore - Prestiti 100% Online

Agente di banca
che vende CQ

Ad · <https://preventivo.prestiter.it/> ▼

Prestiti da 5.000€ a 75.000€ - Da 24 a 120 rate. Tasso fisso.

Lead generator
(non compliant)

Ad · <https://www.offerte-on-line.com/> ▼

Nessun costo di commissione - Prestito online esito in 1 ora

Il modello UK

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

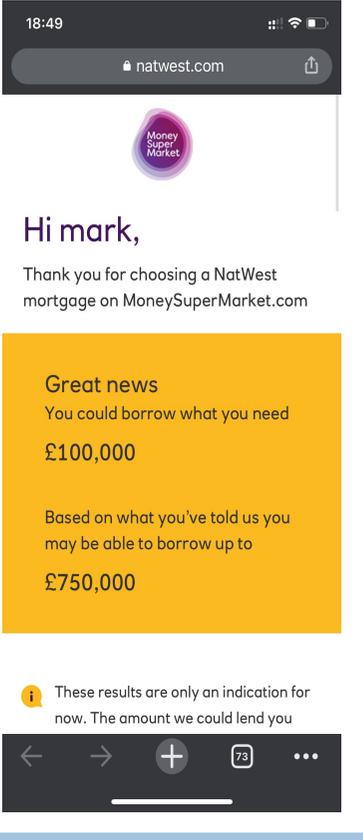
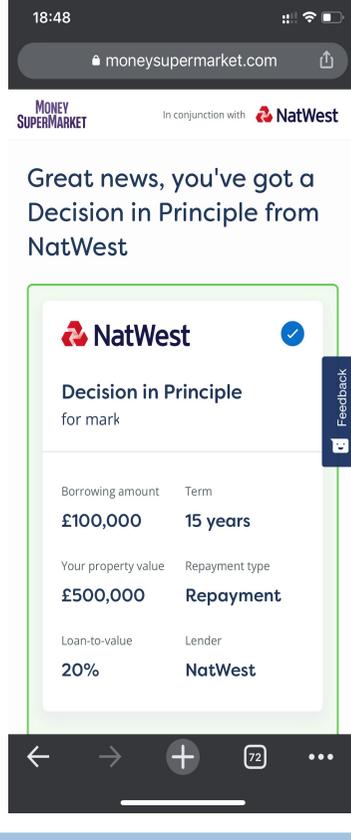
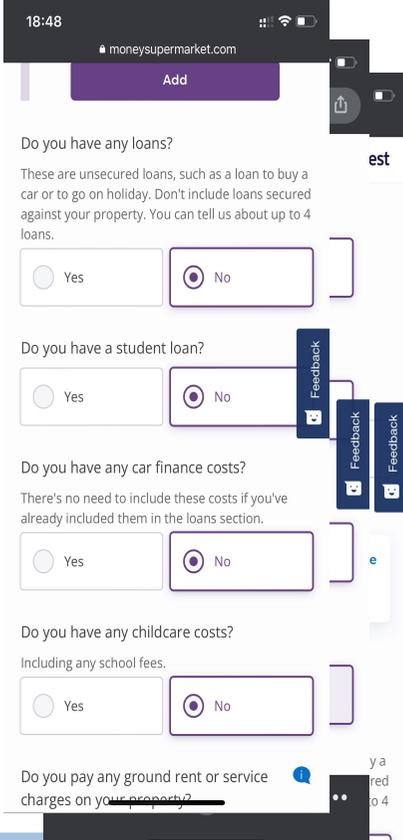
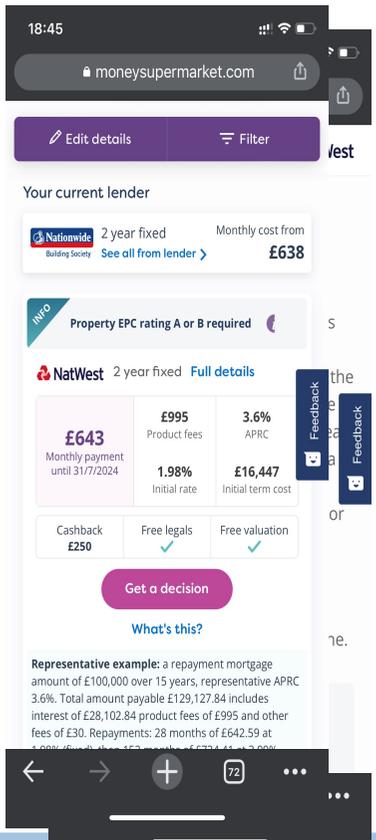
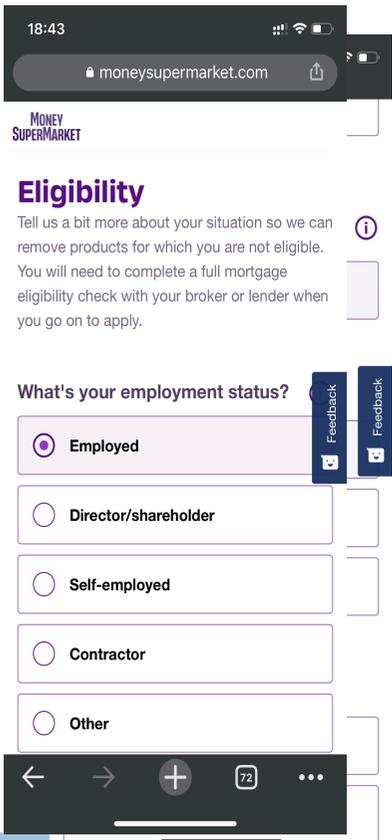
Compilo un form

Scelgo un prodotto e chiedo un «Approval in principle»

Compilo dei dati aggiuntivi

Otengo l'approvazione in tempo reale dai sistemi banca

Proseguo con la banca – online o in filiale



A che punto siamo in Italia...

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



Livello di digitalizzazione in ciascuna fase

Italia	• 70%	• 20%	• 50% (Prestiti) • 30% (Mutui)	• 70% (Prestiti) • 10% (Mutui)	• 65% (Mutui) • N/A (Prestiti)	• 30%
UK	• 90%	• 80%	• 80%	• 100%	• 100%	• 100%

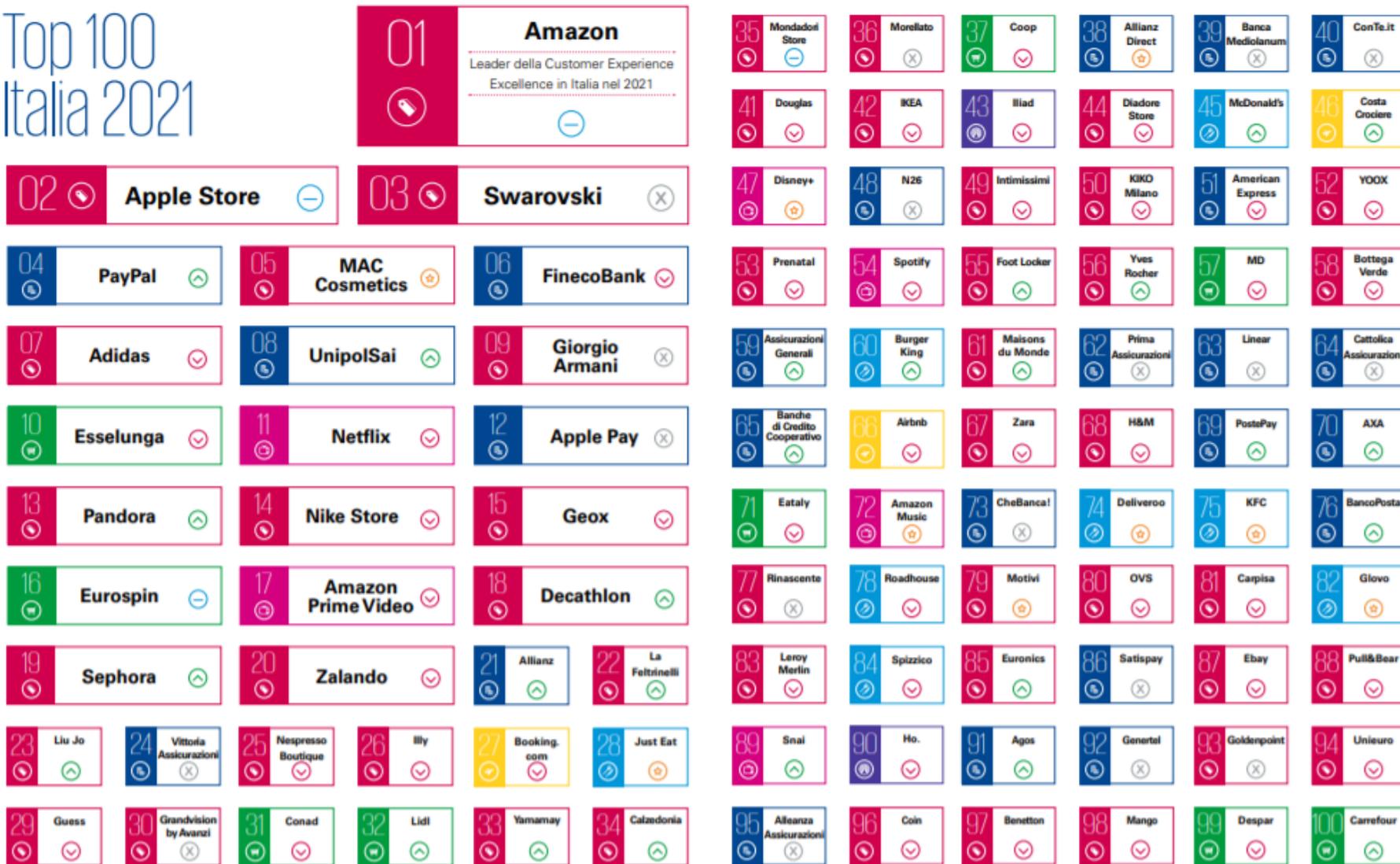
...e cosa sono i fattori critici di successo

- **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 Non-Grocery Retail Grocery Retail Travel & Hotels Telecoms Entertainment & Leisure
Restaurants & Fast Food Logistics Utilities In salita vs ranking 2020 In discesa vs ranking 2020 Stabile New Entry Not Ranked

Source: KPMG, Eccellenza della Customer Experience, 2020



Grazie!