Credito digitale

Dai bot a big data, anche la cessione del quinto si digitalizza

di Gianni Rusconi

16 settembre 2021

È una via alternativa al prestito bancario convenzionale e i recenti interventi normativi e regolamentari decisi dall'Ecofin, nonchè i tassi di interesse ai minimi storici degli ultimi anni, hanno fatto da leva per spingere dipendenti (privati e pubblici) e pensionati a puntare con decisione su questa forma di finanziamento diversa da tutte le altre.

Qualche numero per certificarne la crescita in Italia: negli ultimi dieci anni si è passati da poco più di tre miliardi di euro di volumi erogati a circa sette miliardi (dato aggiornato a fine 2020). Entro i prossimi due-tre anni il livello dei prestiti dovrebbe superare quota 10 miliardi di euro anche in virtù della parziale cannibalizzazione del mercato dei prestiti personali.

La cosiddetta “cessione del quinto”, che prevede l'addebito diretto della rata mensile per un importo pari a massimo un quinto dello stipendio o del cedolino pagato dall'Inps, ha trovato terreno florido anche grazie alla sua semplicità di applicazione: tasso fisso di interesse inferiore a quello dei classici prestiti personali (nell'ordine del punto percentuale, secondo l'Osservatorio di PrestitiOnline.it), durata estesa fino al limite dei 120 mesi, tempistiche di erogazione (variabile in base al tipo di amministrazione a cui appartiene il cliente) più che accettabili.

Finaziamento tutto online

Non è quindi un caso che diversi soggetti finanziari, banche ovviamente comprese, abbiano puntato decisamente su questo filone di *revenue* negli ultimi anni e si trovino oggi a competere sulle capacità di attrarre la clientela e fidelizzarla con un servizio affidabile, efficiente e veloce.

La soluzione QuintoPuoi introdotta nel maggio dello scorso anno da Banca Sistema è un valido esempio del processo di digitalizzazione in atto in questo settore, processo che l'emergenza sanitaria causata dalla pandemia ha contribuito ad accelerare ulteriormente. A tutti i clienti della banca viene infatti offerta la possibilità di richiedere e sottoscrivere un finanziamento di cessione del quinto completamente online e direttamente da remoto, evitando l'obbligo di incontrare fisicamente il funzionario commerciale preposto.

Due i benefici principali che la tecnologia porta in dote: prossimità virtuale al cliente e maggiore efficienza operativa. Grazie alla procedura digitale, l'intero iter di elaborazione della pratica (dai consensi per la privacy necessari per il preventivo alla sottoscrizione del contratto passando per il riconoscimento video della propria identità per il rilascio della firma elettronica qualificata) è sensibilmente snellito e tutta la documentazione è archiviata in forma elettronica; la disponibilità di un app dedicata (come nel caso di QuintoPuoi e di altri servizi simili, come quello di Ibl Banca per esempio) apre inoltre l'orizzonte di questi finanziamenti al mondo degli smartphone e degli utenti (e sono la maggioranza) avvezzi all'uso dei *device* mobili in genere.

Semplificazione della complessità

Rendere più semplice la fruizione di un prodotto con una significativa complessità gestionale è, secondo diversi addetti ai lavori, il punto di rottura per la definitiva maturazione della cessione del quinto dello stipendio. E l'innovazione in chiave digitale, in questo passaggio, gioca un ruolo vitale per offrire ai consumatori una *customer experience* più fluida.

Uno specialista come Sigla Credit, che opera in questo comparto sin dal 2007, ha avviato sin dal 2016 un percorso di revisione della propria infrastruttura tecnologica per garantire al potenziale cliente (e di riflesso all'agente intermediario) una vera esperienza integrata su più canali.

Come e dove sono stati articolati gli interventi di restyling? Il primo passo è stato la completa digitalizzazione del “ciclo produttivo” con l'adozione di una soluzione di *document management* in cloud e la conseguente totale eliminazione della carta dai processi di valutazione, delibera, liquidazione e gestione post-vendita (tutti i documenti in entrata e uscita sono codificati via Qr Code).

Alla creazione di una piattaforma di Crm per la gestione multicanale dei clienti, integrata con la rete delle agenzie, è quindi seguita l'introduzione di robot software completamente autonomi a livello di processi operativi (*data entry*, scarico di flussi, interrogazioni banche dati e via dicendo) per massimizzare l'efficienza nella lavorazione delle pratiche e ridurre dell'80% l'attività manuale priva di valore aggiunto.

Procedure automatizzate

A completare l'opera, infine, ecco un sistema di *data warehousing* adibito alla gestione dei big e all'ottimizzazione delle performance commerciali multicanale che sfrutta avanzati strumenti di *machine learning* e di *business intelligence*.

Quello di Sigla Credit, che solo negli ultimi cinque anni ha investito 3,5 milioni di euro in nuove tecnologie, non è ovviamente l'unico esempio di approccio fintech al tema della cessione del quinto dello stipendio.

La brasiliana SalaryFits è sbarcata in Italia nel 2017 e ha messo in campo una piattaforma che semplifica e automatizza lo scambio di documenti e informazioni tra banca, datore di lavoro e il dipendente che ha richiesto il prestito. La clientela di questa fintech sono, oltre agli istituti di credito, le aziende private di medie e grandi dimensioni e in particolare quelle realtà non attrezzate (anche dal punto vista tecnologico) per gestire la complessità di questo processo.

La strada per la digitalizzazione del “quinto”, insomma, è già spianata.

Riproduzione riservata ©

ARGOMENTI gestione Italia INPS Ecofin

P.I. 00777910159 | © Copyright Il Sole 24 Ore Tutti i diritti riservati