



Camera di Commercio
Cuneo



La collaborazione PattiChiari-Unioncamere:

Il Consorzio e le iniziative PattiChiari

**I servizi offerti e le opportunità
per agevolare i rapporti banche-impresa**

Cuneo – 9 febbraio 2009

PattiChiari progetto

Il **Consorzio PattiChiari** nasce con la **missione** di **offrire** ai clienti delle banche **strumenti facili** che, attraverso **informazioni semplici e comparabili**, aiutino a **capire meglio** i prodotti finanziari e **scegliere** quelli più adatti alle loro esigenze

La filosofia del progetto è infatti costruire una **nuova relazione tra le banche e i cittadini**, le **famiglie** e le **imprese** basata su una maggior **fiducia** e un dialogo **chiaro, comprensibile e trasparente**

Il Consorzio PattiChiari

obiettivi

Il Consorzio, denominato **PattiChiari** ha il compito:

- di **gestire la realizzazione operativa del Progetto** sotto i diversi aspetti procedurali e, più in generale,
- di **realizzare la promozione di iniziative volte a sviluppare un positivo e moderno sistema di relazioni tra l'industria bancaria e le varie componenti della società**, anche attraverso piani di comunicazione ed educazione finanziaria della collettività" (art. 4 Statuto).

Il Consorzio PattiChiari

mission

- la migliore tutela del cliente è **un mercato efficiente** di imprese specializzate...
- ...dove una grande varietà di prodotti e operatori si **confronta** secondo **regole chiare** e facilmente comprensibili...
- ... e dove i clienti dispongono di **efficaci strumenti di comparabilità** dei prodotti e di interazione con le imprese (education, feed-back,...)

PattiChiari

una nuova relazione tra banca e clienti



Il Consorzio PattiChiari

- **151 le banche attualmente parte del Consorzio;**
- **oltre 27.000 sportelli aderenti pari all' 81% del totale sportelli in Italia;**
- **10 iniziative a disposizione dei clienti**

nelle aree



CREDITO



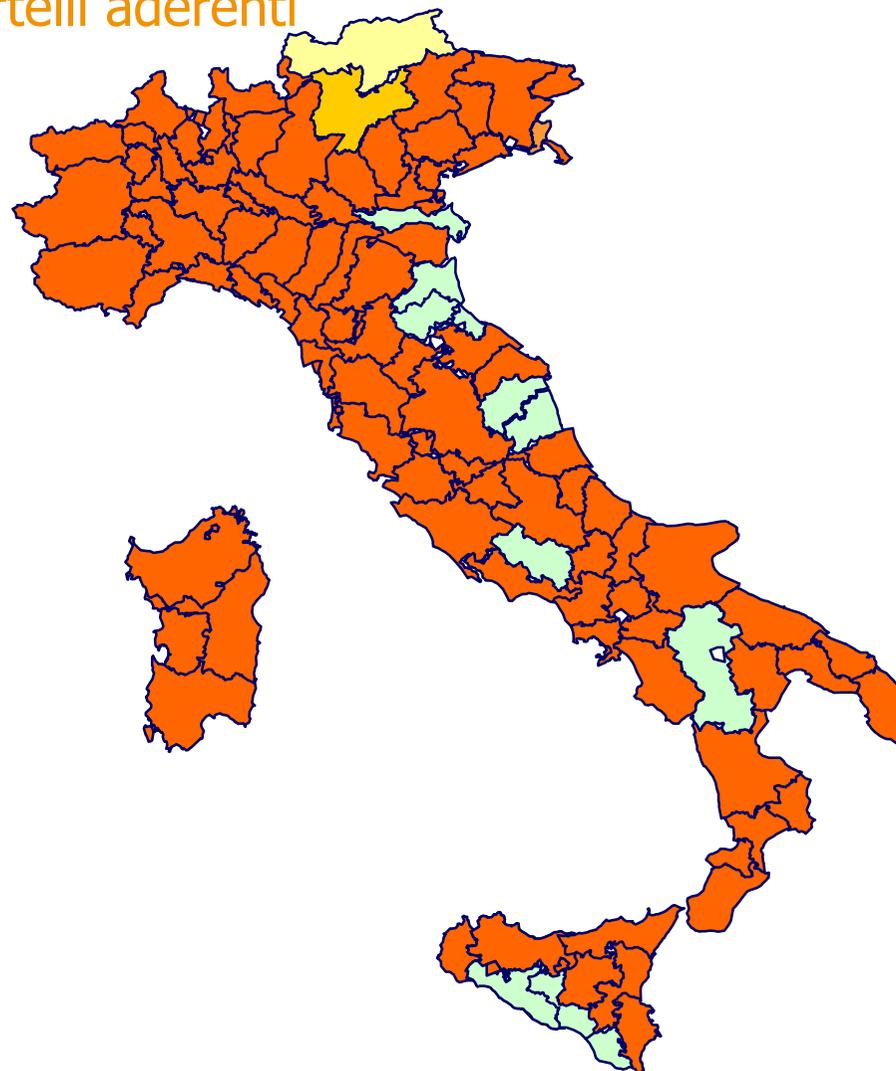
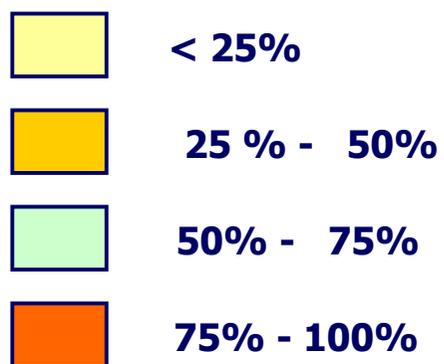
RISPARMIO



SERVIZI

Consorzio "PattiChiari"

distribuzione provinciale degli sportelli aderenti



IL PIANO DI AZIONE DEL PROGETTO

Dai Cantieri di lavoro alle prime dieci iniziative

Le "Criticità Operative

cantieri di lavoro

- ▶ scorrettezza delle condizioni sui conti correnti (*i tassi ...*)
- ▶ opacità del pricing
- ▶ favorire la mobilità della clientela



SERVIZI

- ▶ scarsa propensione al rischio (*le garanzie...*)
- ▶ percezione di arbitrarietà delle decisioni
- ▶ accrescere la capacità dei clienti di conoscere i propri fabbisogni finanziari



CREDITO

- ▶ trasparenza sul profilo di rischio dell'investimento
- ▶ competenza del personale
- ▶ capire e scegliere i prodotti finanziari



RISPARMIO

Le iniziative del Piano d'azione

Le prime dieci iniziative di cambiamenti concreti allo sportello

SERVIZI

- Conti correnti a confronto
- Il Servizio bancario di base
- Tempi certi di disponibilità delle somme versate con assegno
- FARO (**F**unzionamento **A**TM **R**ilevato **O**n-line)
- Cambio Conto – Come cambiare il c/c



CREDITO

- Criteri di valutazione della capacità di credito delle PMI
- Tempi medi di risposta sul credito alle Piccole imprese



RISPARMIO

- Obbligazioni a basso rischio/rendimento
- Obbligazioni bancarie strutturate e/o subordinate
- Investimenti Finanziari a Confronto – Capire e scegliere i Prodotti Finanziari



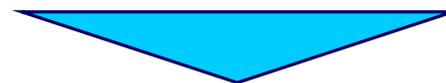
Le finalità del progetto

AVVIARE UN PROCESSO



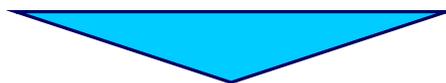
sviluppo interdipendente
della domanda e dell'offerta

CHIARE REGOLE DEL GIOCO



informazioni più facilmente
disponibili, comprensibili
e comparabili

CREDIBILITÀ



ricostruire una relazione
su basi oggettive

PattiChiari

promessa

...standard di best practice che realizzano



- **chiarezza**
- **semplicità**
- **comparabilità**
- **consapevolezza...**

...nella interazione banca - cliente



- sportello**
- **web**
- **call center..**

con target clientela **retail** e **PMI**

Il timing delle 10 iniziative operatività allo sportello



Il rapporto con le banche nella gestione finanziaria dell'impresa

Affidamenti in Conto Corrente e Prestiti

Se il correntista ha necessità di denaro può chiedere alla banca:

un affidamento

usufruendo della facoltà di addebitare il conto corrente, fino ad una cifra concordata, oltre le disponibilità

un prestito

ricevendo una somma da rimborsare a rate in un periodo prestabilito

Il correntista rimborserà il debito versando delle somme , secondo gli accordi con la banca.

La banca può decidere se concedere o meno il finanziamento richiesto.

Banca e impresa nel credito

Sia l'imprenditore che la banca hanno interesse al successo/sviluppo dell'impresa

l'imprenditore vuole **tutelare** il capitale investito e ottenere una adeguata **remunerazione** all'investimento;

la banca che concede il credito vuole ottenere una adeguata **remunerazione** la **restituzione alla scadenza**.

Il giusto **incontro** tra i due soggetti avviene quando gli interessi, i linguaggi, la metodologia, in altre parole **i principi guida** di entrambi sono in **equilibrio**.

Parlare di più **semplifica** il rapporto e lo rende maggiormente **costruttivo e** orientato alla **risoluzione** dei problemi.



IL CANTIERE CREDITO



Le iniziative del Consorzio PattiChiari sul “Credito” finalità

Nascono con lo scopo di:

- creare una base comune di **dialogo** tra **banca** e **impresa**;
- rendere più **efficiente** e più **trasparente** il rapporto tra le parti;
- accrescere la **capacità** dei clienti di **conoscere** i propri **fabbisogni finanziari**.

L'intervento PattiChiari nel settore del credito alle PMI

Criteri di valutazione della capacità di credito delle PMI : per indicare in maniera semplice e chiara, le principali variabili di valutazione della situazione finanziaria aziendale delle PMI e creare una base comune di dialogo tra banca e impresa, anche grazie ad una "**Guida pratica**" alla compilazione di un **business plan**.

Tempi medi di risposta sul credito alle piccole imprese: per conoscere il numero di giorni lavorativi che mediamente la banca impiega per fornire una risposta su una richiesta di credito, per fasce di importo e area geografica delle imprese richiedenti.

Il credito alle imprese



La verifica dell'equilibrio finanziario

Un'impresa informata e consapevole può realizzare:

- una migliore **pianificazione** dell'attività di **finanziamento**;
- interventi **tempestivi** in caso di possibili **criticità**;
- un **aumento** della propria **capacità negoziale**.

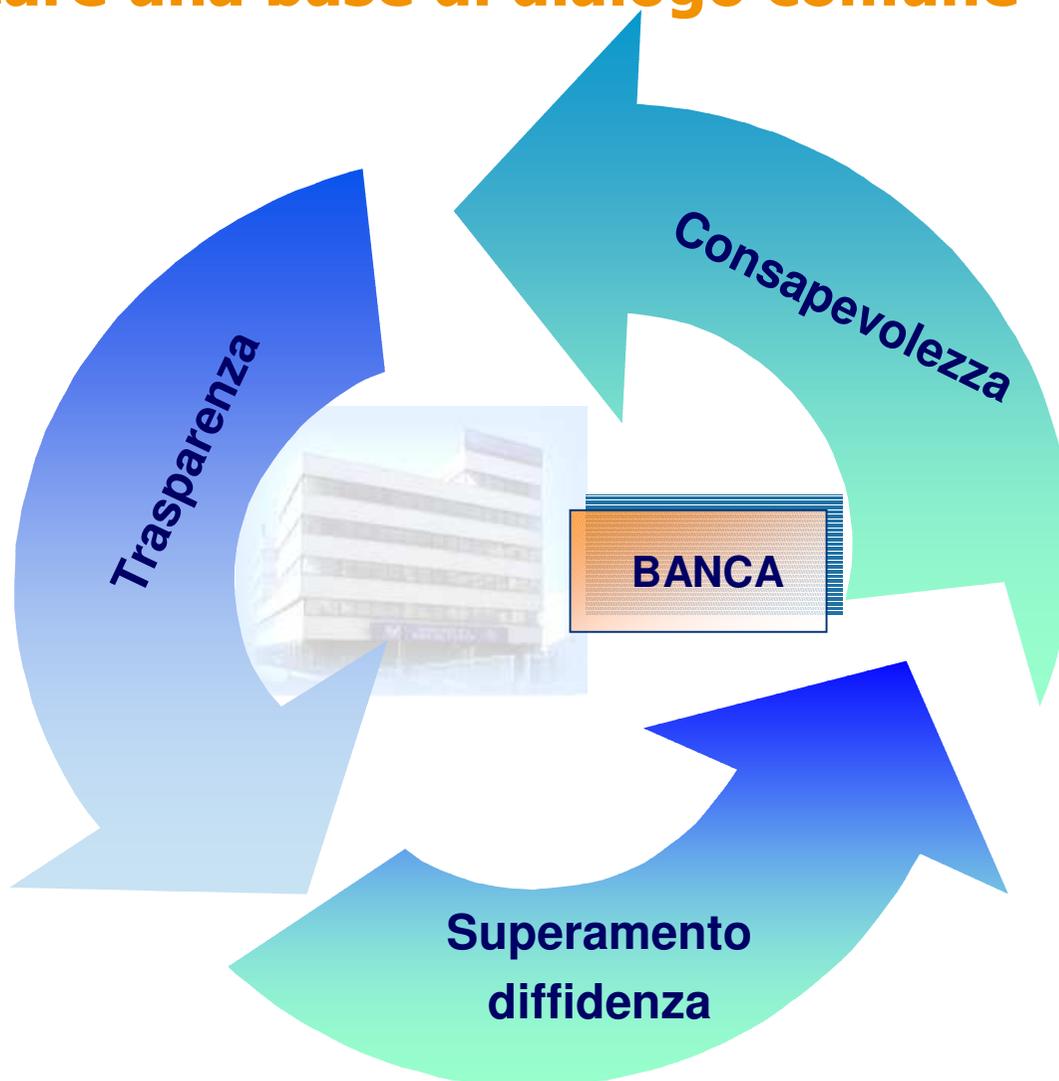
I criteri di valutazione dei crediti obbiettivi

Criteri generali di valutazione delle capacità di credito

L'iniziativa oltre a **facilitare** la dialettica per l'**accesso** al **credito**:

- consente alle imprese di **verificare** il proprio **equilibrio finanziario** grazie ad una migliore **conoscenza** dei **meccanismi decisionali** della banca;
- aiuta le **imprese** a comprendere al meglio le variabili e i **criteri di valutazione**;
- crea una base **comune** di **dialogo** tra **banca** e **impresa** utile sia **all'inizio** che nella **gestione** successiva del **rapporto**.

Creare una base di dialogo comune



Equilibrio dell'impresa e Mercato

Gestire un'attività implica una **attenta e prudente analisi** dell'equilibrio **dell'impresa** in un congruo orizzonte temporale sia in termini **economici** (ricavi superiori ai costi) sia in termini **finanziari** (disponibilità finanziarie sufficienti a coprire le uscite).



L'idea imprenditoriale deve essere sempre sottoposta alla verifica della **reale esigenza di mercato**, relativamente ai beni/servizi offerti.

Il calcolo dei rischi e la fiducia nei rapporti

Queste attente verifiche contribuiscono **a ridurre al minimo i rischi** dell'impresa, quali:

- la possibile perdita parziale o totale del capitale investito nella nell'iniziativa;
- la possibile perdita di quote di risparmio accumulate nel tempo con sacrificio;
- la possibilità di compromettere una soddisfacente e solida posizione economica preesistente.



Valore essenziale è la **fiducia/credibilità** di cui gode l'imprenditore, fondamentale alla **base** della relazione con le **banche** e del rapporto con **fornitori e clienti**.

Il Business Plan

Nell'obiettivo di sviluppare lungo un congruo orizzonte temporale (2/3 anni) le strategie e l'operatività dell'impresa occorre **elaborare un piano preciso ed affidabile dell'iniziativa.**

un business plan

che delinea i **principali aspetti della vita e della strategia aziendale:**

- **l'attività**
- **la struttura proprietaria**
- **i prodotti**
- **i mercati di riferimento**
- **i canali di distribuzione e vendita**
- **la clientela potenziale**
- **i fornitori**
- **il capitale investito**
- **le fonti di finanziamento**
- **le capacità di rimborso**

Il Business Plan cos'è

Un **business plan** è un documento che descrive **come** un imprenditore o un manager intende **organizzare un'attività imprenditoriale** e delle azioni che intende implementare per la sua buona riuscita.

Si tratta di una **spiegazione** scritta del modello di **business dell'impresa**.

I **business plan** sono usati **internamente** per la **pianificazione e gestione dell'azienda**, e **all'esterno** per convincere terze parti come **banche** o altri **investitori** a **finanziare l'impresa**.

I **business plan**, dovendo rappresentare l'attualità dell'impresa, possono diventare rapidamente obsoleti.

Opinione comune è che, se fatti solo per uso interno, abbiano poco valore effettivo, comunque il **management**, attraverso il processo di stesura del piano, acquisisce una più profonda **comprensione del funzionamento dell'impresa** e delle **opzioni disponibili**.

Il Business Plan elementi essenziali

Un business plan si compone di almeno tre parti fondamentali

1. introduttiva

in cui si presenta **l'idea imprenditoriale** e l'imprenditore stesso con le sue principali qualità (1*);

2. tecnico/operativa

in cui si deve fornire un quadro chiaro di **cosa** si vuole fare, **come** e **dove** lo si vuole fare. Questa parte comprende la valutazione degli effetti economici della produzione anche in proiezione futura (2*);

3. finanziaria/previsionale

in cui, oltre alla descrizione della gestione finanziaria, verranno inserite le **previsioni economico/finanziarie** (3*), con l'indicazione delle **fonti di finanziamento** (4*) e delle eventuali **garanzie** disponibili (5*).

* Riferimento alla "Guida" – Criteri generali di valutazione del credito

Il Business Plan

prima parte - introduttiva

L'imprenditore e l'idea

La descrizione del progetto imprenditoriale consiste innanzitutto in una presentazione **dell'attività che si vuole avviare/gestire** e delle **motivazioni** che spingono a sostenerlo.

*Sarà utile far leva su
3 elementi:*

1. **Quali bisogni** si vogliono **soddisfare**;
2. **Qual'è** il mercato in cui si vuole operare (**mercato di riferimento**);
3. **Quali sono** le attitudini personali **l'esperienza** e le **capacità professionali** che spingono **l'imprenditore** verso quel determinato settore.

Il Business Plan

seconda parte – tecnico/operativa

COSA descrizione dettagliata di **cosa si va ad offrire al mercato**, cioè le **caratteristiche** del prodotto o del servizio che si vuole offrire e a **quali clienti potenziali** si rivolge.

Definiti questi obiettivi bisognerà indicare **come** si vorrà **raggiungerli**.

COME decisioni relative **all'identità dell'impresa**, cioè:

- **quantità di merce** che si vuole produrre;
- **caratteristiche del processo produttivo**;
- **struttura dell'impianto**;
- livello di **redditività del capitale investito**.

DOVE informazioni sull'ambiente dove opera l'impresa (**analisi del mercato di riferimento**).

Attenzione particolare al **macro - ambiente** e al **micro - ambiente**.

Il macro - ambiente:

riguarda tutto quello che l'impresa **non** può **controllare** direttamente.

Nuove mode, nuove leggi, cioè elementi che indirettamente possono **influenzare** la vita di una impresa.

- **la pubblica amministrazione;**
- **il clima politico;**
- **il clima sociale;**
- **il clima economico;**
- **il clima culturale.**

Il micro - ambiente:

rappresenta il **campo di battaglia** sul quale si cimenterà l'impresa.

- **clienti;**
- **concorrenti;**
- **fornitori;**
- **intermediari commerciali.**

Il Business Plan

terza parte – finanziaria/previsionale

Il fabbisogno la scelta delle fonti e le previsioni economiche-finanziarie.

L'analisi del progetto deve essere **completata** con la valutazione degli **aspetti finanziari** e della **fattibilità** del business.

L'imprenditore deve:

- definire i **capitali necessari** per avviare l'iniziativa (*piano degli investimenti*);
- individuare il **fabbisogno finanziario** e le **fonti di finanziamento, interne e/o esterne** (*fonti di copertura del fabbisogno*);
- valutare i **profitti previsti** per i due/tre successivi anni di vita (*conto economico previsionale o prospettico*);
- valutare la **situazione patrimoniale dell'impresa** nei suoi primi anni di vita (*stato patrimoniale preventivo*).

Questa parte del **business plan** è particolarmente importante per **l'analisi di affidabilità dell'impresa**, è quindi consigliabile un cenno alla disponibilità di eventuali **garanzie accessorie**.

Criteri di Valutazione della Capacità di Credito delle PMI

GUIDA PRATICA

Criteri generali di valutazione della capacità di credito delle PMI



MANIFESTO

dei criteri generali di valutazione del credito



1 L'IMPRESA E IL SUO BUSINESS

La banca ha necessità di conoscere l'organizzazione dell'impresa e la sua capacità competitiva acquisendo, in collaborazione con il cliente, le informazioni sulla situazione attuale e le previsioni di sviluppo del mercato in cui opera, sui prodotti e servizi realizzati e/o commercializzati, nonché sul suo posizionamento nel mercato, tenuto conto delle caratteristiche del settore e della dinamica della concorrenza.



2 LA GESTIONE OPERATIVA

L'analisi della gestione operativa consiste nella valutazione degli effetti economici, patrimoniali e finanziari della produzione, della congruità del capitale investito per realizzarla e dei risultati che ne derivano. Questa consente di conoscere e quantificare la natura e l'origine dei fabbisogni finanziari e la capacità di rimborso dell'impresa.

La valutazione non deve riferirsi solo al passato. Per la conoscenza delle capacità di credito dell'impresa sono importanti i dati previsionali. È necessario quindi prendere in considerazione il piano degli investimenti e il conto economico previsionale.



3 LA GESTIONE FINANZIARIA

Una precisa ed esaustiva informativa consente alla banca di individuare la natura e l'origine dei fabbisogni finanziari e quindi di studiare ed erogare finanziamenti anche "su misura", idonei a soddisfarne le esigenze dell'impresa.



4 LE FONTI DI FINANZIAMENTO ESTERNE

La banca è interessata a conoscere l'entità delle fonti di finanziamento esterne correlate all'attività corrente e ai nuovi investimenti e le relative dinamiche. L'analisi della capacità di rimborso permette alla banca di verificare se esistono o meno le condizioni economico-finanziarie per il successo dell'iniziativa e per il rimborso del capitale prestato.



5 LE FORME DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO

Le garanzie rilasciate dal cliente hanno lo scopo di attenuare il rischio finanziario a cui si espone la banca erogando il credito.

Le garanzie non modificano il profilo economico-finanziario dell'iniziativa finanziata, ma pongono una parte di questo rischio a carico di specifiche quote del patrimonio aziendale o, più genericamente, a carico del patrimonio di terzi interessati (garanti).



6 L'IMPRESA E IL SISTEMA BANCARIO

L'esame delle relazioni tra la banca e l'impresa costituisce un importante elemento di valutazione dell'affidabilità. La conoscenza diretta del cliente, attraverso i rapporti avuti in precedenza col sistema bancario, fornisce indicazioni sulla sua solvibilità, capacità e volontà di fare fronte agli impegni.

1 L'IMPRESA E IL SUO BUSINESS

La banca ha necessità di conoscere l'organizzazione dell'impresa e la sua capacità competitiva acquisendo, in collaborazione con il cliente, le informazioni sulla situazione attuale e le previsioni di sviluppo del mercato in cui opera, sui prodotti e servizi realizzati e/o commercializzati, nonché sul suo posizionamento nel mercato, tenuto conto delle caratteristiche del settore e della dinamica della concorrenza.

L'impresa e il suo business valutazione

La valutazione riguarda in particolare:

- la **situazione e le prospettive del mercato** in cui opera l'impresa (*ciclo di vita del mercato*);
- la **situazione e le prospettive** degli **specifici prodotti/servizi** realizzati/commercializzati dall'impresa (*ciclo di vita del prodotto/servizio*);
- il **posizionamento** attuale ed atteso dell'impresa **sul/i mercato/i di riferimento**;
- la **struttura proprietaria, l'esperienza** della proprietà e dei responsabili;
- ...

Il Business Plan

richieste di finanziamento 1

Un business plan da presentare per l'analisi di affidabilità deve contenere:

- **Descrizione** sommaria del **progetto** d'investimento e illustrazione del tipo di impresa (gestione – modifica - creazione);
- **Presentazione dell'imprenditore** e del management (esperienze pregresse e ruoli nell'iniziativa);
- **Indicazioni** su **mercato**, caratteristiche della **concorrenza** e **fattori critici** (punti di forza e punti di debolezza rispetto al mercato).

2 LA GESTIONE OPERATIVA

L'analisi della gestione operativa consiste nella valutazione degli effetti economici, patrimoniali e finanziari della produzione, della congruità del capitale investito per realizzarla e dei risultati che ne derivano. Questa consente di conoscere e quantificare la natura e l'origine dei fabbisogni finanziari e la capacità di rimborso dell'impresa.

La valutazione non deve riferirsi solo al passato. Per la conoscenza della capacità di credito dell'impresa sono importanti i dati previsionali. È necessario quindi prendere in considerazione il piano degli investimenti e il conto economico previsionale.

Gestione Operativa

L'impresa può finalizzare il credito bancario:

- al finanziamento del capitale circolante commerciale;
- al finanziamento di investimenti destinati ad accrescere la capacità produttiva dell'impresa;
- al finanziamento di investimenti sostitutivi di immobilizzazioni tecnicamente o fisicamente obsolete;
- la sostituzione di finanziamenti in essere con altri più congeniali alla struttura patrimoniale dell'impresa.

Il Business Plan

richieste di finanziamento 2

Un business plan da presentare per l'analisi di affidabilità deve contenere:

- **Obiettivi** di vendita ed **organizzazione commerciale**;
- **Descrizione** della **fattibilità tecnica** del progetto relativamente al processo produttivo, alla necessità di **investimenti** in impianti, alla **disponibilità** di **manodopera** e di **servizi** quali trasporti, energie, telecomunicazioni, ecc...;
- **Sintetica valutazione dell'impatto ambientale** del progetto;
- **Piano** temporale di **sviluppo** delle attività.

3 LA GESTIONE FINANZIARIA

Una precisa ed esaustiva informativa consente alla banca di individuare la natura e l'origine dei fabbisogni finanziari e quindi di studiare ed erogare finanziamenti, anche "su misura", idonei a soddisfarne le esigenze dell'impresa.

Gestione finanziaria

L'analisi della **capacità di rimborso** permette alla banca di **verificare** se esistono o meno le **condizioni economico-finanziarie** che giustificano la **concessione del finanziamento**.

L'analisi della capacità di rimborso può **differenziarsi** in:

- **analisi per flussi di cassa;**
- **analisi della capacità storica e prospettica di produrre reddito dell'impresa;**
- **analisi per indici patrimoniali e per indici di redditività;**
- **analisi dell'equilibrio della struttura patrimoniale.**

Il Business Plan

richieste di finanziamento 3

Un business plan da presentare per l'analisi di affidabilità deve contenere:

- **Piano di fattibilità economico/finanziaria** – due/tre anni - con indicazione del **fabbisogno finanziario** complessivo (per investimenti tecnici, immateriali e per capitale circolante) e delle relative coperture;
- **Informazioni** sulla **redditività attesa** dell'investimento e sui fattori di rischio che possono influenzarla negativamente, partendo da **ipotesi realistiche e prudentiali**.

Una precisa ed esaustiva informativa sulle reali esigenze dell'impresa consente alla banca di fornire consulenza sulle forme di finanziamento più appropriate.

4 LE FONTI DI FINANZIAMENTO ESTERNE

La banca è interessata a conoscere l'entità delle fonti di finanziamento esterne, correlate all'attività corrente e ai nuovi investimenti, e delle relative dinamiche. L'analisi della capacità di rimborso permette alla banca di verificare se esistono o meno le condizioni economico-finanziarie per il successo dell'iniziativa e per il rimborso del capitale prestato.

Fonti di finanziamento

il capitale investito dall'imprenditore o dai soci e le fonti di finanziamento esterne

Rappresenta l'insieme delle risorse finanziarie che l'imprenditore ha destinato al finanziamento dell'impresa.

*Il **capitale investito** dall'imprenditore, conosciuto anche con il termine "**capitale di rischio**" o "**capitale proprio**"*

Influenza l'entità del capitale di debito e, di conseguenza, l'equilibrio della situazione patrimoniale d'impresa.

E' un **importante indicatore della fiducia** che l'imprenditore ripone nell'iniziativa e, quindi, della **misura del rischio** che egli assume a suo carico.

Le fonti di finanziamento esterne

rappresentazione delle fonti di finanziamento esterne all'azienda, correlate all'attività **corrente e ai nuovi investimenti**, e delle relative dinamiche, per una **corretta programmazione del fabbisogno aziendale**.

Il Business Plan

richieste di finanziamento 4

Un business plan da presentare per l'analisi di affidabilità deve contenere:

- **Indicazione** degli **investitori coinvolti** e la **proposta** di finanziamento a **copertura del fabbisogno**;
- **Sintetica valutazione dell'impatto ambientale** del progetto;
- **Piano** temporale di **sviluppo** delle attività.

5 LE FORME DI MITIGAZIONE DEL RISCHIO

Le garanzie rilasciate dal cliente hanno lo scopo di attenuare il rischio finanziario a cui si espone la banca erogando il credito.

Le garanzie non modificano il profilo economico-finanziario dell'iniziativa finanziata, ma pongono una parte di questo rischio a carico di specifiche quote del patrimonio aziendale o, più genericamente, a carico del patrimonio di terzi interessati (garanti).

Le garanzie di mitigazione del rischio

Le principali forme di garanzia:

- **garanzie personali** (fideiussioni);
- **garanzie reali** (ipoteche su immobili, pegni);
- **garanzie collettive Confidi.**

Confidi - Società Consortili per azioni, a responsabilità limitata o Cooperative che svolgono l'attività di garanzia collettiva dei fidi, cioè utilizzano patrimonio proprio e la forza delle aziende socie, per la concessione di garanzie al sistema bancario, volte a favorire l'accesso e/o l'ampliamento dell'accesso al credito.

Il Business Plan

richieste di finanziamento 5

Un business plan da presentare per l'analisi di affidabilità deve contenere:

- **Indicazione** delle eventuali **garanzie** a mitigazione del rischio anche da parte di terzi interessati.

6 L'IMPRESA E IL SISTEMA BANCARIO

L'esame delle relazioni tra la banca e l'impresa costituisce un importante elemento di valutazione dell'affidabilità. La conoscenza diretta del cliente, attraverso i rapporti avuti in precedenza col sistema bancario, fornisce indicazioni sulla sua solvibilità, capacità e volontà di fare fronte agli impegni.

L'impresa e il sistema bancario

Le notizie sul "sistema di relazioni banca-impresa" permettono di valutare importanti aspetti concernenti il rapporto che intercorre tra l'impresa e le banche, con particolare attenzione alla banca principale.

Tali aspetti consentono di avere un quadro completo sulla situazione finanziaria dell'impresa.

Accordato complessivo				
Utilizzato complessivo				
Utilizzo dei servizi consulenziali offerti dalle banche	Sì		NO	
Banca principale				
Durata del rapporto con la banca principale				
Accordato con la banca principale				
Utilizzato con la banca principale				

Il sistema delle relazioni tra banca ed impresa

Un business plan da presentare per l'analisi di affidabilità deve contenere:

Le precedenti relazioni banca-impresa fungono da "referenza":

In termini di

Serietà

Trasparenza

Tempestività

Durata

... e quindi di

Solvibilità

Capacità

Volontà

I criteri di valutazione del credito considerazioni

I **criteri di valutazione** precedentemente **elencati** e descritti rappresentano gli **strumenti** con cui la **banca valuta la capacità di credito delle imprese**.

I **criteri indicati** assumono **un'importanza ancora maggiore** nella valutazione quando nell'analisi li si **consideri nel loro insieme**, in quanto caratterizzati da **un'elevata interdipendenza**.

Nell'ambito dell'attività di analisi incidono, ovviamente, anche **considerazioni "soggettive"** da parte della banca.

L'auspicio, naturalmente, è che **questo strumento di valutazione** venga utilizzato quale **valido aiuto all'attività del gestore della relazione** che, però, **deve mantenere la propria capacità di valutazione e di autonomia di giudizio**.

Il Business Plan come essere efficaci

E' importantissimo **descrivere** in modo molto **preciso** la propria **attività**, il **management**, i **prodotti** e servizi che si vogliono **offrire sul mercato** e ogni **minimo dettaglio** relativo alla propria **azienda** (anche quello più banale e scontato).

Un piano credibile deve inoltre presentare **un'analisi di mercato accurata**, che evidenzi la **conoscenza dei bisogni** e delle **esigenze** dei propri **clienti** mostrando, al contempo, un **quadro chiaro dell'attività dei concorrenti** all'interno del **proprio mercato di riferimento**.

Un'**analisi patrimoniale** dettagliata e un'**analisi finanziaria** con **dati previsionali non troppo aggressivi** renderà **più credibile** il business plan mentre, una **corretta pianificazione strategica**, **aumenterà** le probabilità di **condivisione del progetto**.

Il Business Plan

le 4 mosse vincenti

Chiarezza un buon **Business Plan** deve **comunicare** il suo **contenuto** in modo **semplice** e **pratico**, **senza** alcuna possibilità di **fraintendimenti**.

Il **linguaggio** utilizzato deve essere **immediato** e facile da capire.

Un Business Plan non deve essere **mai troppo lungo**, altrimenti c'è il rischio che **non venga letto**.

Specificità il **piano** deve presentare un **obiettivo finale** con degli **obiettivi intermedi** specifici (milestone), contraddistinti da caratteristiche concrete e **misurabili**. Ogni **milestone** presuppone **attività specifiche**, che comportano la **nomina di responsabili**, l'**assegnazione di budget** e di **precise date di scadenza**.

Credibilità le **attività** proposte allo **sviluppo del business** ed i **budget di spesa** stimati devono essere **credibili** e **realistiche**.

Obiettivi e programmi d'azione **non realistici privano di valore la realizzazione concreta del piano d'impresa**.

Completezza un **piano d'impresa** deve **comprendere** tutte le **informazioni necessarie** per lo **sviluppo del business** e **ogni sua parte** deve essere **descritta** con il **giusto grado di dettaglio**.

Il Business Plan i 3 errori da evitare

*Ignorare i
concorrenti diretti
ed indiretti.*

Una **non accurata** analisi **dell'ambiente competitivo** viene giudicata dai possibili finanziatori come un'**eccessiva fiducia** da parte **del management sull'idea imprenditoriale**. Questo atteggiamento **assai fiducioso** potrebbe portare alla **mancata previsione** e/o visione di **fattori esterni**, che nel lungo periodo potrebbero avere un **impatto negativo** sulla **crescita dell'azienda**.

*Scrivere il Business
Plan come se fosse
una ricerca di
mercato*

Pagine intrise di terminologia strategica (vantaggio del first-mover, leveraged revenue model, etc.).
Tutta **terminologia tecnica** che crea "tanto fumo ma poco arrosto" e che spesso, **non ha alcun legame pratico e concreto** con il caso specifico che si intende **proporre ai finanziatori**.

Presentare proiezioni finanziarie inverosimili

Un piano dove viene **stimato** un **pieno ritorno** sul **capitale investito** per ognuno dei 3 anni successivi.

Anche se potrebbe effettivamente accadere, è una **previsione** che appare **poco probabile**.

Dati finanziari **non coerenti con gli standard dell'industria di appartenenza** o **estremamente aggressivi** influenzano **negativamente la credibilità** dello stesso **piano di Business**.

Tempi Medi di risposta sul Credito alle Piccole Imprese

I contenuti dell'iniziativa

L'iniziativa consiste nella misurazione e pubblicazione dei **tempi medi di risposta delle banche** alle richieste di finanziamento effettuate dalle **Piccole Imprese** e si propone di semplificare e velocizzare la procedura per la richiesta di un finanziamento.

La pubblicazione dei tempi avverrà su base trimestrale attraverso il **“Prospetto dei tempi medi di risposta sul credito”**

La logica di fondo

spiegare il processo sottostante ...



TRASPARENZA

definire le regole ...



CHIAREZZA

e rendere i tempi **misurabili e comunicabili**...



EFFICIENZA

e, soprattutto, **confrontabili**



COMPARABILITA'



**un dialogo su basi
oggettive e
competenti ...**

L'ambito di applicazione dell'iniziativa

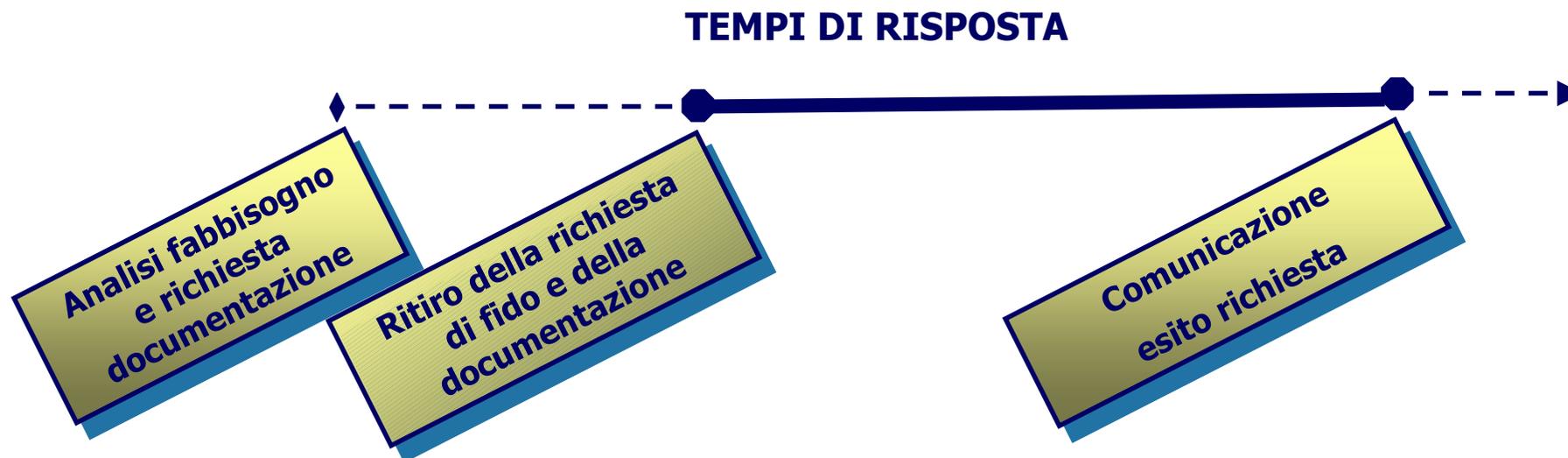
L'iniziativa interessa:

- le imprese non finanziarie**, classificate come "**micro**" o "**piccole**" imprese, secondo la definizione contenuta nella Raccomandazione della Commissione europea del 6 maggio 2003 :
- **piccole** imprese: meno di 50 dipendenti e 10 mln € di fatturato
 - **micro** imprese: meno di 10 dipendenti e 2 mln € di fatturato;
- le operazioni di credito sia in prima richiesta sia per successivi aumenti;
- importi complessivi **fino a 500.000 euro**.

Misurazione dei Tempi di risposta sul credito

La misurazione dei tempi medi di risposta decorre dalla:

- data di ritiro della richiesta di fido completa
- fino alla data di comunicazione dell'esito della richiesta



TEMPI MEDI DI RISPOSTA SUL CREDITO

1 Aprile 2006 - 30 Giugno 2006

Regione: 'Molise'

Classe importo: fino a 25.000 euro

Banca	Tempi medi di risposta	Tempo entro il quale e' chiuso il 90% delle pratiche	% pratiche con richiesta di documentazione integrativa
Banca X	5	10	0
Banca Y	23	25	0
Banca Z	5	12	1

Classe importo: da 25.000 a 100.000 euro

Banca	Tempi medi di risposta	Tempo entro il quale e' chiuso il 90% delle pratiche	% pratiche con richiesta di documentazione integrativa
Banca X	8	16	0
Banca Y	27	34	2,6
Banca Z	6	15	0

Classe importo: da 100.000 a 500.000 euro

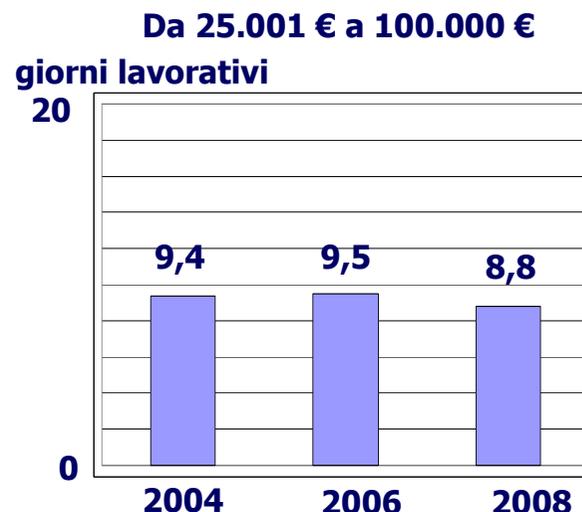
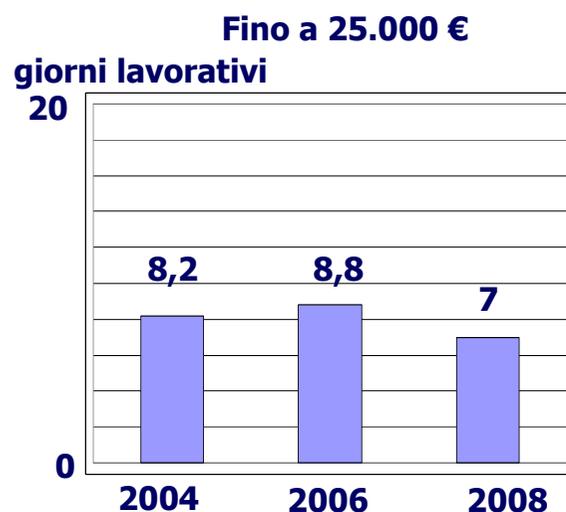
Banca	Tempi medi di risposta	Tempo entro il quale e' chiuso il 90% delle pratiche	% pratiche con richiesta di documentazione integrativa
Banca X	6	10	0
Banca Y	17	34	2
Banca Z	15	36	0

Tempi medi di risposta sul credito Piemonte

Andamento trimestrale dei **“Tempi medi di risposta”**

per classe di importo del fido

Periodo di rilevazione: dal 01/07/2004 al 31/12/2008



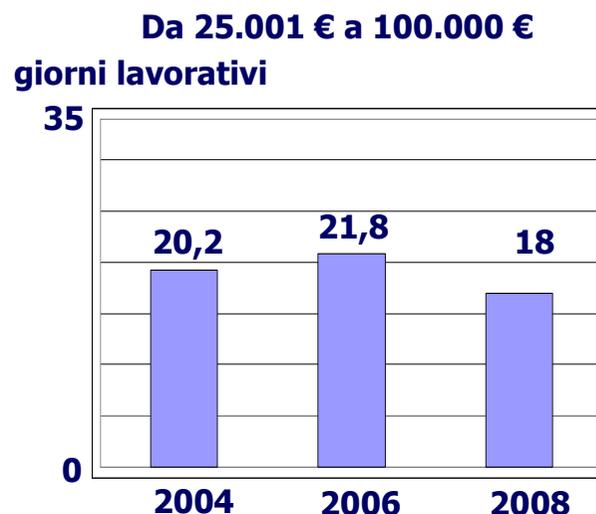
Tempi medi di risposta sul credito

Piemonte

Andamento trimestrale dei **"Tempi di chiusura 90% delle pratiche"**

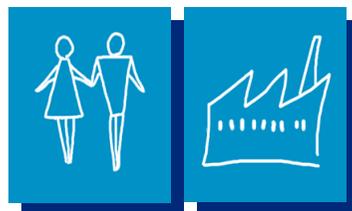
per classe di importo del fido

Periodo di rilevazione: dal 01/07/2004 al 31/12/2008





IL CANTIERE SERVIZI



Conti Correnti a confronto

Le azioni strategiche prioritarie

Chiarezza dei costi e delle condizioni

Comprensibilità e **confrontabilità** dei prodotti offerti

Accessibilità ai servizi bancari

La trasparenza nei costi

Nella scheda prodotto sono definiti in maniera **dettagliata** e **trasparente** i livelli di **costo** di ciascuno dei servizi inclusi nel prodotto offerto ai clienti



Ridurre sensibilmente eventuali percezioni di **eccessiva complessità** e **scarsa trasparenza** nei livelli di costo

Permettere ad ogni cliente di **valutare il costo** di ciascuno dei servizi proposti in funzione della **effettiva utilità economica** che ne deriva

Chiarezza del linguaggio e Confrontabilità

Le schede prodotto sono compilate secondo un **formato standard**, utilizzando una nomenclatura **omogenea** e **comprensibile**



Agevolare l'effettiva **visibilità** dei contenuti di servizio proposti e delle relative **condizioni**

Favorire la **confrontabilità** delle diverse offerte

La logica di fondo dell'iniziativa

Fornire strumenti **informativi** su caratteristiche e costi dei servizi di c/c



Facilitare un processo di **scelta** delle soluzioni più adeguate



Favorire la **comparabilità** delle diverse offerte

La Scheda Standard

	PRODOTTO 1 BANCA X	PRODOTTO 2 BANCA Y	PRODOTTO 3 BANCA Z
1 Descrizione del Conto Corrente			
2 Operatività corrente e gestione della liquidità			
2.1 Spese fisse di gestione			
2.2 Spese variabili di gestione			
2.3 Remunerazione delle giacenze	1,05% (accredito trimestrale)		
3 Servizi di pagamento			
3.1 Carta di debito		10 E annui	
3.2 Carta di credito			
3.3 Servizio BANKPASS Web			gratuito
3.4 Libretto degli assegni			
3.5 Utenze			
3.6 Pagamento imposte e tasse		incluso	
3.7 Pagamenti ricorrenti			
3.8 Bonifici ordinari Italia			
4 Servizi di accesso ai canali remoti			
4.1 Banca via Internet			incluso
4.2 Banca Telefonica			
5 Servizi di finanziamento			
5.1 Fido di c/c (a richiesta)			
5.2 Utilizzi su posizioni non affidate			
5.3 Prestiti personali			
5.4 Mutui			
6 Servizi di investimento			
6.1 Deposito titoli a custodia e amministrazione	incluso		
6.2 Compravendita Titoli			
6.3 Risparmio gestito (agevolazioni)			
6.4 Bancassicurazione (agevolazioni)			
7 Agevolazioni e vantaggi su altri servizi bancari			
8 Servizi non bancari			
8.1 Servizi di tipo assicurativo			
8.2 Altri servizi non bancari			

I contenuti dell'iniziativa

“Contratto Spiegato”

Ogni banca aderente predispone il **“Contratto spiegato”**

approfondisce con un **linguaggio accessibile a tutti**
i significati e gli impatti delle clausole dei contratti di c/c



Predisposto da ciascuna banca aderente come un testo a fronte, che
riporta **da un lato**, le clausole contrattuali
e **dall'altro** la loro “banalizzazione” (linguaggio comprensibile)

I contenuti dell'iniziativa ricerca per "Banca"



English | Mappa | Link | Contatti | Ricerca

Home | Consorzio | Servizi | Attività | Education

Confronta i conti correnti
Per individuare il conto più adatto alle tue esigenze. Collegandoti a Conti correnti a confronto ti sarà possibile capire e comparare, in forma chiara e semplice, le caratteristiche e i prezzi dei prodotti di conto corrente proposti dalle banche che aderiscono a PattiChiari.

- Cos'è
- Come si usa
- Banche aderenti
- Banche certificate
- GLI ALTRI SERVIZI

■ Ricerca personalizzata ■ Ricerca per banca ■ Offerta a distanza

Ricerca per banca

Posizione geografica della banca * campo obbligatorio

Ovunque

Nelle vicinanze di:

Località * Provincia

Via Numero Civico

Nel raggio di KM

I contenuti dell'iniziativa

offerta a distanza



The screenshot shows the PattiChiari website interface. At the top left is the PattiChiari logo with the tagline 'Capire di più per scegliere meglio, in banca.'. To the right of the logo is a navigation bar with links: English | Mappa | Link | Contatti | Ricerca. Below this is a secondary navigation bar with links: Home | Consorzio | Servizi | Attività | Education. The main content area features a section titled 'Confronta i conti correnti' with a circular icon on the left. The text describes a service for comparing current accounts. To the right of this section is a vertical menu with dropdown options: 'Cos'è', 'Come si usa', 'Banche aderenti', 'Banche certificate', and 'GLI ALTRI SERVIZI'. Below the main text are three buttons: 'Ricerca personalizzata', 'Ricerca per banca', and 'Offerta a distanza'. The 'Offerta a distanza' button is highlighted in orange. Below this is a form titled 'Scegli i canali che ti interessano' with two checkboxes: 'Offerta Online' and 'Promotore finanziario'. At the bottom of the form is a yellow button labeled 'Genera lista banche'.

I contenuti dell'iniziativa

ricerca personalizzata con Profilo predefinito



The screenshot shows the PattiChiari website interface. At the top right, there are navigation links: English | Mappa | Link | Contatti | Ricerca. Below this is a main navigation bar with Home | Consorzio | Servizi | Attività | Education. The main content area features a section titled 'Confronta i conti correnti' with a sub-header 'Confronta i conti correnti'. The text below reads: 'Per individuare il conto più adatto alle tue esigenze. Collegandoti a Conti correnti a confronto ti sarà possibile capire e comparare, in forma chiara e semplice, le caratteristiche e i prezzi dei prodotti di conto corrente proposti dalle banche che aderiscono a PattiChiari.' To the right of this text is a vertical menu with items: 'Cos'è', 'Come si usa', 'Banche aderenti', 'Banche certificate', and 'GLI ALTRI SERVIZI'. On the left side of the main content area, there is a circular logo for 'Certificato PattiChiari' and a list of services: 'Ricerca personalizzata', 'Ricerca per banca', and 'Offerta a distanza'.

Ricerca personalizzata

Profilo del cliente

Profilo predefinito

Profilo personalizzato

Età

Figli

Condizione Professionale

Carta Bancomat

Carta di Credito

Operazioni Annuale

ragazzi tra 13 e 18 anni
giovani da 18 a 30 anni senza reddito
giovani da 18 a 30 anni con reddito
famiglie con esigenze di base
famiglie con esigenze medie
famiglie con esigenze evolute
pensionati con esigenze medie
pensionati con esigenze evolute

I contenuti dell'iniziativa

ricerca personalizzata con Profilo personalizzato



English | Mappa | Link | Contatti | Ricerca

Home | Consorzio | Servizi | Attività | Education

Confronta i conti correnti
Per individuare il conto più adatto alle tue esigenze. Collegar correnti a confronto ti sarà possibile capire e comparare, in f chiara e semplice, le caratteristiche e i prezzi dei prodotti di corrente proposti dalle banche che aderiscono a PattiChiari.

■ Ricerca personalizzata ■ Ricerca per banca ■ Offerta a distanza

Ricerca personalizzata

Profilo del cliente

- Profilo predefinito** [-----]
- Profilo personalizzato**
- Età: [-----]
- Figli: [-----]
- Condizione Professionale: [-----]
- Carta Bancomat: [-----]
- Carta di Credito: [-----]
- Operazioni Annuie: [-----]

Il questionario di autoprofilatura

Conti correnti a confronto

1. Età

- meno di 18 anni
- da 18 a 30
- da 31 a 60
- più di 60

2. Figli

- si
- no

3. Condizione professionale

- lavoratore dipendente
- lavoratore autonomo
- studente
- casalinga
- pensionato
- disoccupato o in cerca di prima occupazione

4. Ti interessa il Bancomat?

- si
- no

5. Ti interessa la carta di credito?

- si
- no

6. Operazioni totali

- meno di 50 all'anno
- da 50 a 80
- da 80 a 120
- oltre 120

7. Giacenza del conto

- meno di 5.000 euro
- più di 5.000 euro

8. Canali preferiti

- solo sportello bancario
- sportello e on line
- solo on line
- promotori finanziari

9. Ti interessa lo scoperto di conto?

- si
- no

10. Ti interessa un finanziamento?

- si
- no

11. Ti interessa il risparmio gestito?

- si
- no

12. Ti interessa il risparmio amministrato?

- si
- no

La nuova scheda di "C/C a Confronto"

Visualizzazione dei prezzi e dei servizi a seguito di una ricerca

Home | Consorzio | Servizi | Attività | Education



Confronta i conti correnti

Per individuare il conto più adatto alle tue esigenze. Collegandoti a un conto corrente a confronto ti sarà possibile capire o comparare, in modo chiaro e semplice, le caratteristiche e i prezzi dei prodotti di conto corrente proposti dalle banche che aderiscono a PattiChiari.

Ricerca personalizzata
Ricerca per banca
Offerta a distanza

Confronto

Glossario
Stampa

	Banca X	Banca Y
	Banca Agricola Mantovana - 'Futuronline'	Banca Agricola Mantovana - 'Conto Ulisse'
Condizioni		
<input type="checkbox"/> Azioni Italia (mercato)		
allo sportello	0,7% (s)	0,7% (s)
canale internet	0,175% fino a € 26 (s)	0,175% fino a € 26 (s)
canale telefonico	0,5% (s)	0,5% (s)
<i>Risparmio gestito</i>	NO	NO
<i>Bancassicurazione</i>	NO	NO
<input type="checkbox"/> Altri Servizi Bancari		
<i>Agevolazioni e vantaggi su altri servizi bancari</i>	non disponibile	non disponibile
<input type="checkbox"/> Servizi non bancari		
<i>Servizi di tipo assicurativo</i>	Polizza sanitaria "TIME" tempo libero inclusa. Polizza infortuni € 5,16 annui revocabile su richiesta (s)	Polizza Infortuni € 5,16 annui revocabile su richiesta (s)
<i>Altri servizi non bancari</i>	non disponibile	non disponibile
SERVIZI INCLUSI NEL CANONE		
Prezzo annuo profilo Eurisko giovani da 18 a 30 anni senza reddito	€ 93,5 (min € 85 - max € 103)	€ 100 (min € 85 - max € 103)
Servizi inclusi nel canone del conto corrente a pacchetto		
STAI SCEGLIENDO UN CONTO A PACCHETTO! NON GUARDARE SOLO IL PREZZO MA CONSIDERA ANCHE I SERVIZI INCLUSI NEL CANONE		

Stampa
Legenda
Il vostro parere

esemplificativo

Elenco delle icone

esemplificativo

ICONE DI PREZZO



Canone
decrescente
per giacenza



Canone
decrescente per
patrimonio



Canone
sulla base de

Operatività
corrente



Canone
bloccato



Giacenza/
versamento
minimo iniziale



Prodotto in
promozione

Servizi di
pagamento



Carta
multifunzione
inclusa



Carta di
credito
inclusa



Carta
Revolving
inclusa



Carta
bancomat
inclusa



Sportelli
bancomat
evoluti

Servizi di
accesso
remoti



Banca
via internet



Banca
telefonica



Apertura c/c
on line

Servizi di
finanziamento



Agevolazioni
mutuo



Agevolazioni
commissioni
prestiti
personali

Elenco delle icone

Servizi di
investimento



Agevolazioni
commissioni
negoziare
titoli



Diritti di custodia
inclusi

esemplificativo

Altri servizi
bancari



Estratto
conto
semplice



Servizio ed
operatività SMS



Tutor in
filiale



Agevolazioni
cassetta di sicurezza

Servizi non
bancari



Agevolazioni su
tempo libero,
viaggi e cultura



Agevolazioni su
assicurazione Vita



Agevolazioni su
assicurazione Famiglia



Agevolazioni su
assicurazione
Sanitaria

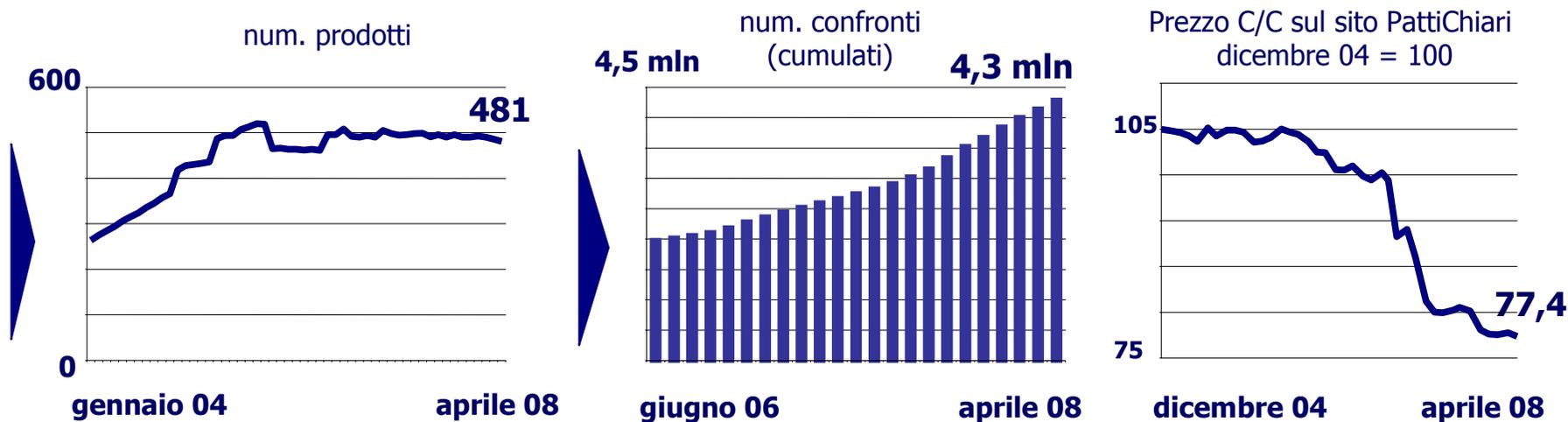


Agevolazioni su
assicurazione Auto



Agevolazioni su
assicurazione Casa

C/C a confronto risultati



- pubblicate sul sito PattiChiari le voci di costo di **481** prodotti di C/C a pacchetto
- **4,3 mln.** di accessi al sito
- **4,6 mln.** di guide date ai clienti

Gli uffici reclami delle banche e l'Ombudsman bancario

Fin dall'inizio degli anni '90 le banche hanno puntato ad offrire ai clienti la possibilità di risolvere rapidamente le controversie.

L'obiettivo è sempre stato quello di trovare una facile strada per trasformare e superare velocemente un momento di mancato accordo.

Di qui la nascita dell'Ufficio reclami, sorto in ogni banca per garantire una prima verifica della questione.

Nel 1993 nasce l'**Ombudsman – Giurì bancario** per assicurare un giudice di appello, cui rivolgersi gratuitamente contro le decisioni dell'Ufficio reclami della banca che non siano ritenute soddisfacenti.

Gli uffici reclami delle banche e l'Ombudsman bancario

Le controversie per cui è competente l'Ombudsman Bancario sono quelle di valore non superiore a € 50.000 tale limite riguarda le operazioni o servizi posti in essere dal 1° gennaio 2006; per le precedenti la suddetta data il limite rimane fermo a € 10.000.

La decisione viene adottata entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione fatta dal richiedente ed è vincolante per la Sim. Nel caso in cui sia necessario ottenere documentazione aggiuntiva il termine della risposta si proroga a 120 giorni.

Il ricorso all'Ufficio reclami o all'Ombudsman bancario non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale.

Il conciliatore Bancario Finanziario

Gli ultimi anni vedono un generale e costante rafforzamento della giustizia alternativa.

Seguendo questa prospettiva nasce il

“Conciliatore Bancario Finanziario”

Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie.

ADR” (Alternative Dispute Resolution), cui – oltre all’Ombudsman - viene affidato anche il compito di attivare procedure per l’arbitrato e di operare come “organismo di conciliazione”.

Prerogative degli Organismi di Conciliazione

La riforma del processo societario del 2003, infatti, ha stabilito che gli
“Organismi di Conciliazione”

costituiti da enti pubblici o da privati - che abbiano ottenuto l’iscrizione nell’apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia - possano risolvere le controversie in materia societaria, bancaria e finanziaria.

L’elemento di maggior rilievo di questo particolare tipo di conciliazione è che l’accordo raggiunto può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell’accordo si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione.

Sono inoltre previste agevolazioni fiscali e particolari effetti giuridici.

Prerogative degli Organismi di Conciliazione



Il Conciliatore BancarioFinanziario ha costituito l'Organismo di conciliazione bancaria, iscritto al n. 3 del registro degli organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione a norma dell'articolo 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5