



BNL FINANCE
GRUPPO BNP PARIBAS

L'integrazione tra una Rete Agenti e la Rete Commerciale della Banca: una forte opportunità di successo

Gualtiero Terzi - A.D. BNL Finance

Milano, 30 novembre 2010

Le Nuove Regole

- **Disposizioni di Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari (luglio 2009)**
- **Comunicazione Banca d'Italia in materia di Cessione del Quinto (novembre 2009)**
- **D.lgs 141/2010 – modifiche al Titolo V e VI del TUB. Attuazione della direttiva 2008/48/CE relativa ai contratti di credito ai consumatori, revisione della disciplina dei soggetti operanti nel settore finanziario, degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi (settembre 2010)**



Un nuovo scenario in cui operare

☐ Centralità del Cliente:

- norme comportamentali per garantire la trasparenza in fase pre-contrattuale e contrattuale;
- valutazione delle esigenze e del merito creditizio del cliente e offerta di soluzioni adeguate.

☐ Professionalità delle Reti Agenziali:

- iscrizione ad un apposito Elenco a seguito di esame professionale;
- formazione e aggiornamento professionale;
- differenziazione e incompatibilità tra Agenti e Mediatori creditizi.

☐ Responsabilità solidale:

- attività svolta su mandato di un solo intermediario;
- il mandante risponde solidalmente dei danni causati dall'agente in attività finanziaria;
- sistema di controlli on-site e a distanza (customer satisfaction e analisi portafoglio).



la rete agenziale è una rete “captive”, responsabile della reputazione dell'Intermediario verso la clientela e il mercato



BNL Finance

BNL Finance è la società 100% BNL – gruppo BNP Paribas attiva dal 2006 e specializzata nell'offerta di prodotti di Cessione del Quinto e Delegazione di Pagamento.

La Mission aziendale è di distribuire i propri prodotti, tradizionalmente estranei alla clientela bancaria, sugli sportelli BNL e in convenzione con gli enti e le aziende clienti della Banca

La particolarità del mercato in cui opera, estremamente specialistico, richiede che BNL Finance curi direttamente, sempre in stretta sinergia con BNL, tutte le attività connesse al prodotto:

- Sviluppo prodotti
- Strutturazione dei processi di distribuzione, erogazione e post vendita
- Predisposizione degli strumenti a supporto dell'attività distributiva
- Commercializzazione dell'offerta in affiancamento alla banca
- Gestione del contratto: istruttoria, delibera e liquidazione
- Post vendita



L'integrazione delle conoscenze

La banca è una struttura di tipo industriale, con prodotti e processi standardizzati, che richiedono tempi di lavorazione rapidi e reattivi, diversamente CQS e Delegazione richiedono flessibilità nei processi e tempi di attesa anche prolungati.

Vista la complessità del prodotto e del processo, l'integrazione di conoscenze è stata fondamentale nel supportare l'avvio della distribuzione dei prodotti di CQS e Delegazione in Agenzia.

Tra le azioni intraprese è importante evidenziare:

- **Il ruolo dell'Agente BNL Finance** a supporto dei processi e delle azioni commerciali
- **Il ruolo della Banca a supporto di BNL Finance** nello sviluppo delle convenzioni
- **L'adozione di strumenti completi, semplici ed informatizzati** per semplificare le fasi di vendita e lavorazione delle domande di finanziamento, validi sia per l'agente che per lo sportello
- **Un nuovo modo di comunicare**

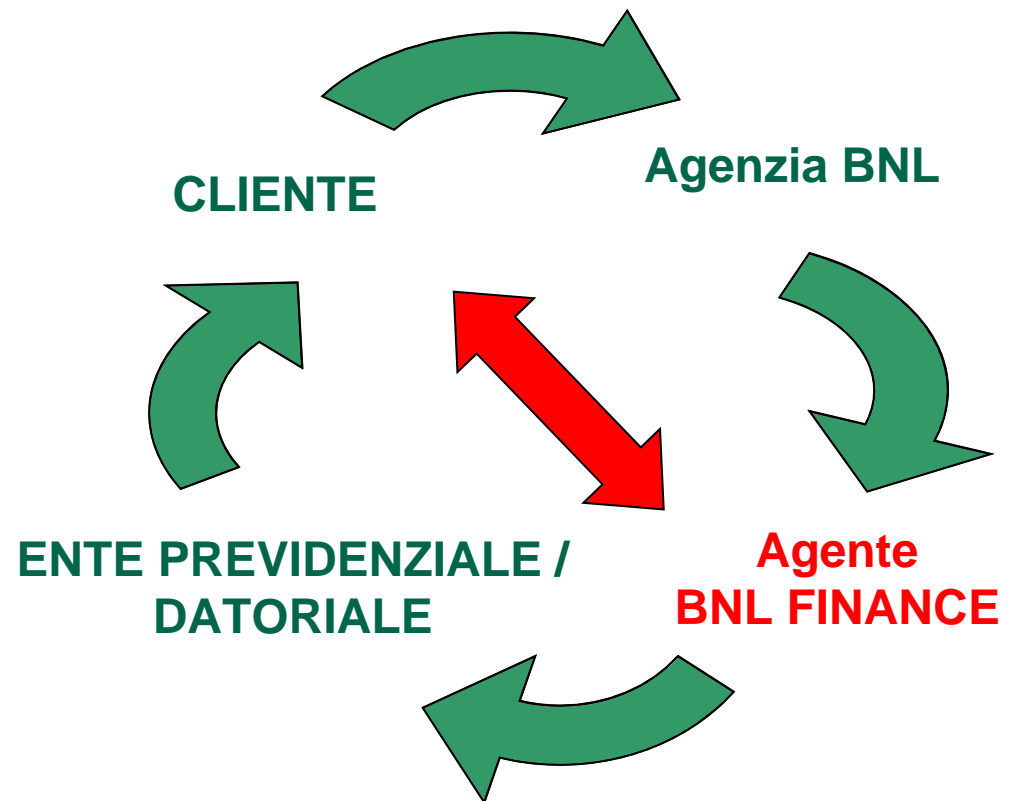


Il ruolo dell'Agente a supporto dei processi - 1

Il cliente può richiedere il suo finanziamento in Agenzia, che ha a sua disposizione tutti gli strumenti per la preventivazione e la contrattualizzazione.

La presenza dell'Agente a supporto dell'attività sul territorio semplifica l'iter:

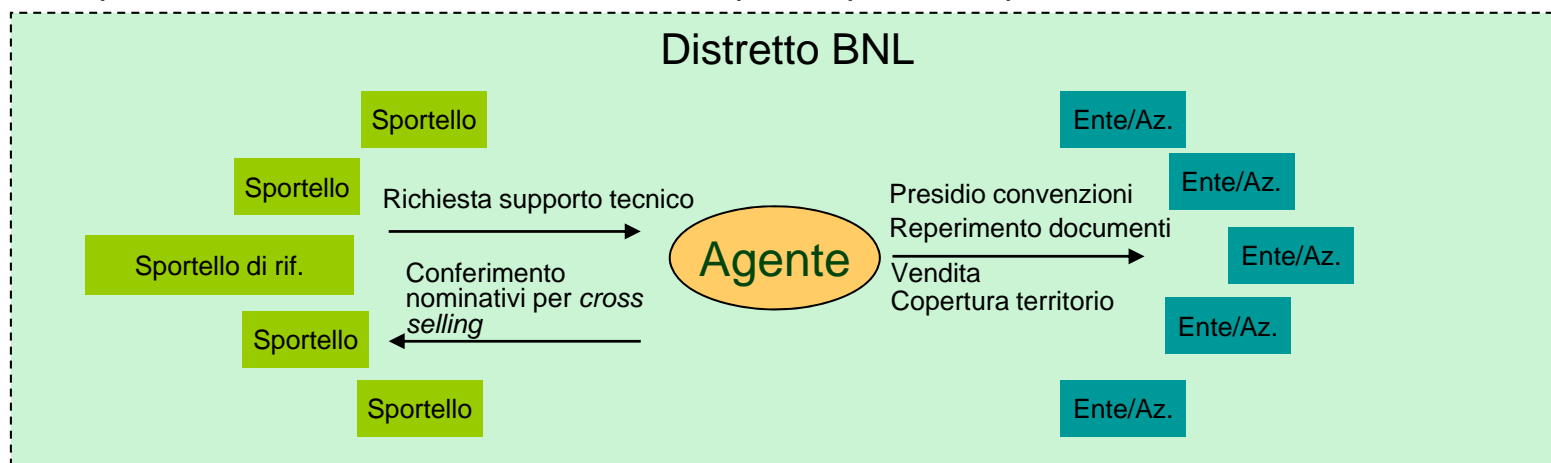
- Fornisce supporto consulenziale al gestore ("specialista di prodotto")
- Si interfaccia con le amministrazioni/Enti Previdenziali
- Segue le fasi di lavorazione della domanda di finanziamento (dall'inoltro a BNL Finance di tutta la documentazione sino alla notifica e al recupero del benessere)
- Contatta il cliente in caso di criticità nell'accensione o nella vita del rapporto



Il ruolo dell'Agente a supporto dei processi - 2

Il modello distributivo del prodotto ai clienti finali, prevede **una forte integrazione** tra la rete banca e gli agenti BNL Finance, in particolare:

- **collaborazione tra la rete e gli agenti**, per il supporto alle agenzie nella vendita di prodotti di cessione del quinto e delegazione di pagamento
- **utilizzo degli Agenti come supporto alla rete banca per lo sviluppo degli indotti**
 - **presidiando gli Enti datoriali**, collaborando nello sviluppo degli indotti e **proteggendo il cliente BNL dal rischio di "cannibalizzazione"**
 - **conferendo clienti "open market" agli sportelli BNL per attività di cross selling**
 - **acquisendo operazioni c/o gli Enti datoriali** (attualmente almeno il 75% delle operazioni nel mercato CQS sono acquisite presso il posto di lavoro)



Un'opportunità per la Banca

La rete agenziale BNL Finance è considerata dalla Banca come una nuova opportunità commerciale:

- Apertura del mercato a **nuovi target di clientela** (pensionati)
- Sviluppo dei rapporti con i partner corporate e della PA
- Acquisizione di **nuovi clienti**
- **Recupero di clienti** con tensioni finanziarie



Un nuovo approccio al mercato

L'esperienza BNL Finance ha saputo precorrere i tempi rispetto alle trasformazioni che oggi le nuove normative impongono di adottare da parte delle reti agenziali:

PROFESSIONALITÀ
CENTRALITÀ DEL CLIENTE
RISPETTO DELLE REGOLE
RESPONSABILITÀ





BNL FINANCE
GRUPPO BNP PARIBAS

L'integrazione tra una Rete Agenti e la Rete Commerciale della Banca: una forte opportunità di successo

Gualtiero Terzi - A.D. BNL Finance

Milano, 30 novembre 2010