

La fabbrica della Cessione del Quinto

La Cessione del Quinto in outsourcing. È l'idea alla base della crescita della società Pitagora, spinta negli ultimi anni da una evoluzione normativa e "di mercato" che, dal 2009, ha portato la Cessione del Quinto a colmare il gap che la distanziava da altre forme di prestito personale non solo in termini di orientamento della clientela, che vi ricorre ormai anche per ristrutturare una abitazione o sostenere spese mediche, ma anche per quanto riguarda il tasso di interesse, in alcuni casi addirittura più conveniente rispetto a un prestito personale. «La Cessione del Quinto ha delle caratteristiche e delle esigenze operative difficilmente adattabili ai processi interni di una banca: per questo riteniamo che il modello dell'outsourcing sia particolarmente valido – commenta Paolo Rossi, Responsabile Direzione Partnership e Marketing di Pitagora. In particolare, ci sono alcune competenze specialistiche essenziali: pensiamo alla relazione che è necessario creare, per ciascun cliente, con la compagnia assicurativa, con l'ente pensionistico o con il datore di lavoro, e con un fondo previdenziale se il TFR vi è stato destinato. È un sistema di rapporti molto complesso, e costoso, da mantenere e quindi gestibile solo da una realtà strutturata quale Pitagora».

Non si costruisce relazione a distanza

Da qui il modello di collaborazione con diversi partner bancari, che tiene conto del valore della prossimità territoriale per poter gestire tutti questi attori. «La Cessione del Quinto non si può fare a distanza – afferma Rossi – ma richiede una presenza a livello di singola filiale per poter rispondere ai bisogni della banca e del cliente. Il modello operativo di Pitagora si basa sulla interazione della nostra rete diretta (63 agenzie) con le filiali della banca partner, che mantiene così il controllo della relazione con il cliente».

Una rete di agenti specializzati

I vantaggi dell'outsourcing riguardano anche altri aspetti. Sicuramente si sposta il rischio di credito sulla società partner, anche nel caso in cui la Cessione del Quinto venga utilizzata come strumento per consolidamento del debito. «L'outsourcing è fatto di molte componenti – continua Rossi. Siamo una fabbrica prodotto specifica, che valuta il credito, sceglie le compagnie assicurative per le polizze obbligatorie per legge, gestisce la delivery e il post-erogazione del prodotto. Ogni processo, sotto il profilo sales, è monitorato centralmente e viene svolto da una rete di agenti specializzati, formati e certificati

come da disposizioni normative, che lavorano in un contesto di prossimità verso il cliente e la banca. Abbiamo adottato le logiche del responsible lending, e di merito creditizio garantendo che il prestito di denaro al cliente avvenga in modo corretto evitando il sovraindebitamento».

Mantenere il controllo della relazione

Il principale timore della banca, in una relazione di questo tipo, è di perdere il controllo del rapporto con la clientela. Un timore cui Pitagora risponde fornendo l'interazione con una nuova piattaforma web per monitorare la situazione dei propri clienti. «L'upgrade della nostra piattaforma denominata Agorà, consente ai partner di consultare le informazioni sui clienti e di presentarne di nuovi – spiega Rossi – con una visione che include esclusivamente i prodotti attivi con Pitagora. È una piattaforma custom, che può quindi essere declinata sulle esigenze di ogni banca, per esempio nei livelli di controllo, e che consente di segmentare la clientela definendo una offerta e una campagna ad hoc su target specifici. È un vero strumento di business intelligence mirato e a disposizione delle banche partner».

A.G.



Paolo Rossi,
Responsabile
Direzione
Partnership e
Marketing di
Pitagora

“ SIAMO UNA FABBRICA PRODOTTO SPECIFICA, CHE VALUTA IL CREDITO, SCEGLIE LE COMPAGNIE ASSICURATIVE PER LE POLIZZE OBBLIGATORIE PER LEGGE, GESTISCE LA DELIVERY E IL POST-EROGAZIONE DEL PRODOTTO ”