

MK

La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca

ESTRATTO

I podcast: efficacia comunicativa e contenuti per le banche

L'assistente virtuale al servizio del cliente

Allineamento Business IT, un fattore chiave per la trasformazione digitale

MamHabitat, il microcredito sociale da strumento finanziario a mezzo di promozione sociale

n. 5 - 2021

Anno XXIX - Nuova serie



ABISERVIZI
BANCARIA
EDITRICE

MK

La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca

Bimestrale
dell'Associazione Bancaria Italiana
Nuova serie di
Lettera Marketing ABI
Rivista fondata nel 1981
N. 5 settembre-ottobre 2021

Direttore Giovanni Sabatini
Direttore Responsabile Nicola Forti
Redazione Maria Luisa Parenti,
Daniela Vitolo.
mk@abi.it

Ufficio pubblicità
Tel. 06.6767.297

Ufficio abbonamenti
Tel. 06.6767.391-2-3-4-5
Fax 06.6767.397
e-mail: abbonamenti@bancariaeditrice.it

Abbonamento annuo
Italia: 50 euro
Estero: 80 euro
Prezzo di un fascicolo: 12 euro

Editing
Didot.it - Gruppo Doc Creativity
e-mail: info@didot.it
www.doccreativity.it

Foto
Copertina: Adobe Stock
Interno: Adobe Stock

Stampa
Arti Grafiche Boccia

Bancaria Editrice
ABIServizi S.p.A.
Piazza del Gesù, 49
00186 Roma
www.bancariaeditrice.it

Registrazione
Tribunale di Roma
n. 337 del 14/10/1981

ISSN 1594-4840 (print)
ISSN 2499-5894 (online)

ABISERVIZI
 **BANCARIA
EDITRICE**

I podcast: efficacia comunicativa e contenuti per le banche **2**

Gaia Passamonti, Damiano Crognali

L'assistente virtuale al servizio del cliente **12**

Riccardo Brizzi

Allineamento Business IT, un fattore chiave per la trasformazione digitale **20**

Andrea Coppini

MamHabitat, il microcredito sociale da strumento finanziario a mezzo di promozione sociale **26**

Domenico Buonocunto

Rubriche

Nuovi driver AI based per la crescita del modello Bancassurance **32**

A cura di CRIF

COMITATO SCIENTIFICO

Sergio Cherubini *Università Tor Vergata di Roma*, Fausto Colombo *Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*, Ennio Doris *Banca Mediolanum*, Umberto Filotto *Università Tor Vergata di Roma*, Enrico Finzi *AstraRicerche*, Luciano Munari *già Università di Parma*, Federico Rajola *Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano*, Walter Giorgio Scott *già Università Cattolica del Sacro Cuore*, Michelangelo Tagliaferri *Accademia di Comunicazione*, Enrico Valdani *Università L. Bocconi di Milano*



MamHabitat, il microcredito sociale da strumento finanziario a mezzo di promozione sociale

Domenico Buonocunto

Banca di Credito Cooperativo di Roma

La nostra banca ha da tempo acquisito una posizione rilevante, anche al livello nazionale, nel settore del microcredito imprenditoriale grazie alla partnership con Ente Nazionale del Microcredito e a tante piccole iniziative sul territorio. A oggi abbiamo affiancato in questo comparto un'iniziativa di microcredito sociale MamHabitat dedicata ai nuclei monogenitoriali in difficoltà economica del Comune di Roma.

La **cultura dello scarto** è la potente sintesi che ha fatto Papa Francesco come allegoria del cortocircuito tra la finanza globale e le persone comuni, con le loro aspettative e le loro necessità concrete. Il modello economico, basato sulla globalizzazione incontrollata e sulla supremazia del mercato, ha fallito nel suo obiettivo principale di migliorare la qualità della vita di un numero sempre maggiore di individui e ha invece generato una più ampia frattura tra ricchi e poveri generando maggiori fasce di marginalità sociale.

Il rapporto Caritas 2021, sulla povertà nel nostro Paese, ci restituisce dei numeri impietosi. Nei 211 giorni che vanno dal 1° settembre 2020 al 31 marzo 2021, le Caritas hanno accompagnato 544.775 persone in difficoltà nel nostro Paese. Di queste il 24,4% viene definita un "nuovo povero", cioè un individuo che non si era mai rivolto in precedenza alla rete Caritas. Le persone più frequentemente aiutate dalla Caritas sono state soprattutto individui con im-

piego irregolare, fermo a causa del Covid-19 (61,1%); lavoratori precari o intermittenti che non hanno potuto godere di ammortizzatori sociali (50%); lavoratori autonomi/stagionali, in attesa delle misure di sostegno (40,5%); lavoratori dipendenti in attesa della cassa integrazione ordinaria/cassa integrazione in deroga (35,8%).

Rispetto a questo scenario di potente esclusione sociale peggiorata a causa della pandemia, lo strumento del microcredito sociale può rappresentare una risposta ai bisogni concreti delle persone e delle famiglie? Prestare denaro alle persone in marginalità sociale presenta ovviamente delle difficoltà e prevede dei modelli di valutazione del rischio di credito e degli iter di istruttoria appositamente progettati. Il principale motivo per cui i poveri non ottengono credito è riconducibile al fatto che non hanno garanzie da fornire. Non sono quindi i clienti "tradizionali" delle banche "tradizionali", ovvero sono definiti **non bancabili**.



Le Banche di Credito Cooperativo nascono in Italia alla fine del 1800 per rispondere, già da allora, alle istanze sociali e creditizie delle persone in marginalità sociale

Le Banche di Credito Cooperativo e il microcredito sociale

Le Banche di Credito Cooperativo nascono in Italia alla fine del 1800 proprio per rispondere, già allora, a queste istanze sociali e creditizie e quindi la nostra banca è particolarmente sensibile a tali tematiche coerentemente alla nostra mission aziendale di operare **una finanza per lo sviluppo delle imprese e per l'inclusione sociale e non una finanza per la finanza.**

Il **microcredito sociale**¹ è un particolare tipo di finanziamento che nasce proprio per dare una risposta creditizia alle fasce più deboli.

Si tratta di finanziamenti chirografari rivolti a promuovere progetti di

inclusione sociale destinati a famiglie che si trovano in condizione di vulnerabilità sociale dovuta a: stato di disoccupazione; sospensione o riduzione non volontaria dell'orario di lavoro; condizioni sopraggiunte di non autosufficienza da parte di un componente del nucleo familiare; significativa contrazione del reddito o aumento di una spesa non derogabile per il nucleo familiare. I finanziamenti sono destinati all'acquisto di beni o servizi necessari al soddisfacimento di bisogni primari tra cui, per esempio, spese mediche, canoni di locazione, utenze, i servizi di trasporto, istruzione, ecc. L'importo massimo di tali finanziamenti è di **10 mila euro** con una durata massima di 5 anni. Il finanziamento prevede l'erogazione dei servizi ausiliari



Gruppo Bancario Cooperativo Iccrea

¹ Il microcredito sociale è definito nelle sue caratteristiche al Titolo II del Decreto del Ministero, Economia e Finanze del 17 ottobre 2014, n. 176.



Il progetto MamHabitat ha lo scopo di **ridisegnare le politiche cittadine di accompagnamento all'inclusione sociale di nuclei "mamma con bambino"**

di assistenza per la gestione del bilancio familiare. Tali servizi devono fornire ai debitori informazioni utili a migliorare la gestione dei flussi delle entrate e delle uscite e devono essere erogati durante l'intera durata del piano di rimborso del finanziamento. I finanziamenti non sono assistiti da garanzie reali e a differenza del microcredito imprenditoriale e dei prestiti anti-usura, **non è stato previsto dal legislatore un fondo di garanzia pubblica.**

Il progetto MamHabitat

Nell'ambito di tale cornice normativa abbiamo deciso di collaborare al progetto "MamHabitat", approvato e finanziato da "Con i Bambini Impresa Sociale", soggetto attuatore del Fondo nazionale per il contrasto della Povertà Educativa Minorile, a valere sul bando Un Passo Avanti.

Lo scopo ambizioso del progetto è ridisegnare le politiche cittadine

di accompagnamento all'inclusione sociale di nuclei "mamma con bambino" in fase di svincolo dai sistemi socio-assistenziali residenziali, ma anche di nuclei mai presi in carico dai servizi e che non provengono da precedenti esperienze di accoglienza abitativa, attraverso l'implementazione a Roma di un sistema di "abitare assistito" complementare e alternativo all'accoglienza in servizi di casa famiglia, centrato sull'istituto della semi-autonomia oggi residuale nel panorama romano dei servizi e sulla creazione/incremento delle connessioni sociali del nucleo familiare, la cui assenza è spesso la vera origine del disagio sociale.

Il progetto prevede il coinvolgimento di 100 nuclei monogenitoriali e la partnership di 300 insegnanti dislocati su 19 istituti scolastici, 8 parrocchie, 100 assistenti sociali e vari volontari e anche della nostra banca, limitatamente ai finanziamenti di microcredito sociale.





Ente Nazionale del Microcredito

L'Ente deriva direttamente dal "Comitato Nazionale Italiano per il Microcredito", costituito nel 2004 quale organo preposto all'organizzazione degli eventi relativi all'"Anno internazionale del microcredito", proclamato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite. Dopo essere stato trasformato in "Comitato Permanente" dalla Legge 11 marzo 2006, n. 81, è stato infine costituito in ente pubblico non economico dotato di autonomia amministrativa, organizzativa, patrimoniale, contabile e finanziaria, ai sensi della legge n. 106 del 12 luglio 2011. Sulla base delle disposizioni normative succedutesi nel tempo, l'Ente svolge funzioni di promozione e coordinamento delle iniziative di microcredito e microfinanza realizzate o da realizzarsi a livello nazionale ed europeo, nonché nei Paesi in via di sviluppo e nelle economie in transizione.

L'Ente Nazionale del Microcredito svolge funzioni di promozione e coordinamento delle iniziative di microcredito e microfinanza a livello nazionale e internazionale

Il partenariato promotore di MamHabitat è costituito da cinque realtà romane che si occupano di servizi di solidarietà sociale per mamme con bambino: La Nuova Arca Società Cooperativa Sociale, Caritas diocesana di Roma attraverso Cooperativa Roma Solidarietà Società Cooperativa Sociale, L'Accoglienza Onlus Società Cooperativa Sociale, l'Associazione Romana Pro Juventute Tetto Onlus e l'Associazione Casa della Mamma Onlus. Questo partenariato è rappresentato con mandato unico di rappresentanza da La Nuova Arca, in qualità di coordinatore del progetto. Nell'ambito della pianificazione operativa di MamHabitat è stata realizzata con la banca, in partnership con l'Ente Nazionale per il Microcredito, una specifica progettualità per una iniziativa di finanziamenti di microcredito sociale, destinati ai fruitori del progetto MamHabitat per agevolare il loro reinserimento sociale, lavorativo e abitativo. A tale scopo è stato istituito il **Fondo di Garanzia Microcredito**

MamHabitat, gestito da **Ente Nazionale per il Microcredito**, a cui il partenariato promotore ha affidato la gestione del Fondo di garanzia per consentire le erogazioni dei prestiti di microcredito, che saranno accentrati presso un'unica agenzia della banca. Il Fondo è costituito, oltre che dagli stanziamenti del progetto finanziato da **Con i Bambini**, anche dal contributo de L'Accoglienza Onlus e della Famiglia Dolfini, che hanno destinato al microcredito sociale – con il nome "Il pozzo di Giuseppe" – le donazioni ricevute dagli amici di Casa Betania, in memoria di Giuseppe Dolfini. La mamma interessata al prestito sarà segnalata direttamente dalla cooperativa La Nuova Arca che si occuperà sia del primo contatto, sia dei servizi di tutoraggio, attraverso una propria risorsa iscritta all'elenco dei tutor di microcredito, tenuto presso Ente Nazionale del Microcredito. Il tutor prescelto presterà i servizi ausiliari di assistenza al bilancio familiare sopra descritti.





La banca inizierà a sopportare il rischio di credito solo dopo che l'erogazione dei primi prestiti avrà mostrato la bontà dell'iniziativa in termini di solvibilità dei prenditori

Come funzionano i microprestiti?

I microprestiti avranno un importo massimo di 5 mila euro, quindi sensibilmente inferiore al limite massimo consentito dalla norma (10 mila).

Il Fondo di garanzia è destinato alla concessione, a titolo gratuito, di una garanzia diretta, irrevocabile, incondizionata e a prima richiesta, pari al 100% dell'importo erogato dei finanziamenti di microcredito sociale. L'efficacia della garanzia decorre, in via automatica, dalla data di erogazione del finanziamento. Il Fondo di garanzia è costituito sotto forma di conto corrente vincolato.

Per i primi 12 mesi non sarà riconosciuto un moltiplicatore e quindi il plafond totale dei prestiti sarà pari all'importo di giacenza sul conto corrente costituito a garanzia.

Se dopo 12 mesi dall'inizio dell'erogazione del primo finanziamento di microcredito, le esposizioni, relative alle posizioni con oltre 3 mesi di ritardo nel pagamento della rata, non superano il 30% del totale erogato sarà riconosciuto un moltiplicatore pari a 2 sull'importo presente, tem-

po per tempo, sul Fondo di garanzia, fermo restando l'impegno massimo del Fondo di garanzia pari alla giacenza del conto collegato con un moltiplicatore a rischio banca.

In pratica la banca inizierà a sopportare il rischio di credito solo dopo che l'erogazione dei primi prestiti avrà mostrato la bontà dell'iniziativa in termini di solvibilità dei prenditori.

Come ulteriore clausola di garanzia per la banca, è previsto che, qualora per effetto delle escussioni o del pagamento delle rate il conto vincolato posto a garanzia, presenti una giacenza inferiore del 30% rispetto al versamento originario, indipendentemente dal raggiungimento del plafond, la banca bloccherà le erogazioni a valere sulla Convenzione, fatta salva eventuale ricostituzione del Fondo all'importo originario.

Questi meccanismi di controllo, oltre a tutelare la banca, hanno il fine di innescare un meccanismo di responsabilità collettiva. Chi paga il prestito sa che, oltre a onorare i suoi impegni, sta contribuendo fattivamente alla possibilità che questo prestito venga concesso ad altre mamme nella stessa condizione di vulnerabilità.



Un microcredito di comunità finanziato da una banca di comunità

Per l'erogazione di finanziamenti a tali target, normalmente considerati non bancabili, è stato necessario prevedere degli iter di istruttoria dedicati, che prevedono per larghe linee che:

- nessuna anomalia di credito può essere considerata da sola **bloc-cante**, ma va sempre analizzata nella storia della persona che ci troviamo a finanziarie;
- possibilità di sospensione delle rate per 6 mesi motivate da esigenze intervenute successivamente alla concessione del prestito e su indicazione del tutor;
- il Fondo di garanzia può essere usato anche per coprire le rate insolute con pagamenti in nome e per conto del debitore, sempre su indicazione del tutor e con il consenso del gestore del fondo (Ente Nazionale del Microcredito). Questo al fine di evitare il più possibile segnalazioni nelle centrali rischi pubbliche e private particolarmente aggravanti per persone già vulnerabili.

La concessione di un periodo di preammortamento di 6 mesi permette di avere delle rate iniziali assolutamente molto contenute (6,25 euro), che permetteranno, nei fatti, alla mamma di “rimettersi in carreggiata”, prima di iniziare ad ammortizzare il capitale, pagando l’intera rata comprensiva di quota interessi e quota capitale, che comunque rimane di importo contenuto vista la durata di 5 anni e il basso tasso di interesse praticato.

Dal disagio sociale non si esce da soli e questo progetto, al quale la Banca di Credito Cooperativo di Roma come banca di comunità ha pron-



tamente aderito, rappresenta quel modello di rete tra gli attori pubblici e privati presenti sul territorio che può essere una risposta concreta per un target altrimenti condannato a rimanere **non bancabile**.

Mi piace concludere questo articolo con una citazione del sociologo francese Robert Castel che sintetizza lo spirito con il quale i vari attori del progetto MamHabitat hanno approcciato gli inevitabili problemi normativi e organizzativi che ci sono sempre quando si sperimenta **una via nuova**.

“Un individuo non sta in piedi da solo, indipendentemente dalla sua iscrizione in ambiti collettivi: non è un atomo, come si credeva agli inizi dell’età moderna. Per essere un individuo dotato di un minimo di indipendenza sociale servono alcuni supporti, uno zoccolo su cui appoggiarsi” (Robert Castel, intervista di Maurizio Bergamaschi per “ilmanifestoinrete.it”, 2013).

Dal disagio sociale non si esce da soli e questo progetto rappresenta un modello di rete tra attori pubblici e privati presenti sul territorio

