

UniCredit Factoring: il valore della relazione con il cliente

Puntare sul valore della relazione col cliente per una società come UniCredit factoring è di primaria importanza. Cercare di offrire un servizio eccellente e affidabile è il principale obiettivo strategico che la società intende perseguire per rafforzare la collaborazione di lungo periodo con le imprese.

Fausto Galmarini, Amministratore Delegato di UniCredit Factoring (e Vice Presidente di Assifac) sottolinea come sia sempre più importante il ruolo che le società di factoring possono svolgere in favore delle PMI in un periodo di congiuntura economica debole, di turbolenza dei mercati finanziari mondiali – effetto delle problematiche connesse ai mutui subprime – e del continuo lievitare dei costi delle materie prime. A ciò aggiungasi la preoccupazione degli imprenditori per l'impatto che la nuova normativa su capitale regolamentare delle Banche (meglio nota come Basilea 2) potrebbe avere nell'erogazione di nuovo credito.

“In questo contesto – prosegue Galmarini – è possibile che le PMI possano incontrare difficoltà nell'ottenere ulteriore sostegno finanziario atto a supportare la crescita del capitale circolante che il mutato valore delle scorte e l'allungamento dei termini di incasso dei crediti comporta in situazioni economiche e di mercato come quelle attuali. Oltretutto le medie e piccole imprese non godono di una struttura patrimoniale particolarmente robusta e l'assetto organizzativo aziendale spesso non è in grado di gestire con tempestività ed efficacia gli incassi dei crediti dalla clientela.

Anche le imprese di medie/grandi dimensioni potrebbero avere qualche riflesso sulla situazione finanziaria in quanto la crescita del circolante – effetto combinato della crescita dello stock e del ritardo negli incassi – porta di norma ad un peggioramento degli indicatori di bilancio e del conseguente rating (ricordo che il rating è un giudizio sul debito in essere o da contrarre). Il ricorso al factoring da parte di qualsiasi impresa (piccola, media o grande che sia) consentirebbe di decongestionare il circolante, di migliorare la situazione di tesoreria e di riqualificare l'attivo di bilancio, tenuto conto della possibilità di assicurare i crediti ovvero di cederli “tout court” con la clausola “pro soluto”, deconsolidandoli definitivamente dal bilancio secondo i principi contabili I.A.S.”

UniCredit Factoring, che da gennaio ha incorporato la divisione factoring di Mediocredito Centrale (Gruppo Capitalia), intende fornire risposte concrete presentandosi oggi sul mercato non solo come uno dei principali players del settore, ma come società che ha avviato un processo di forte cambiamento interno, volto ad innovare ed a creare soluzioni ad hoc per la propria clientela.

“L'esigenza fortemente sentita da UniCredit Factoring – afferma il Responsabile Commerciale, Eugenio Calini – è di poter contribuire alla crescita delle nostre imprese clienti, rafforzando il rapporto di partnership.” In questo ambito è stata avviata la prima indagine di Customer Satisfaction in collaborazione con CFI Group & GPF.

L'iniziativa di ascolto approfondito e sistematico del Cliente, a prescindere dalla finalità di raccolta dei dati, rappresenta un importante momento di contatto tra la nostra Società ed i Clienti.

“L'analisi dei risultati ottenuti – continua Calini – ci permetterà di comprendere meglio le specifiche esigenze e le aspettative della Clientela relativamente all'offerta, al servizio, alla qualità della relazione ed ai costi. Tale analisi costituirà la base per definire un piano di nuove iniziative commerciali a partire dal prossimo settembre.



I vertici aziendali sono, comunque, convinti che prezzo e qualità da soli non basteranno più ad attrarre i clienti: l'eccellenza non potrà che essere legata ad una riconosciuta capacità di innovare e di coinvolgere proattivamente la clientela al fine di anticiparne le esigenze e soddisfarne le aspettative, per una relazione di lungo periodo”.

“Lo scenario del mercato finanziario negli ultimi anni – riprende l'A.D. Galmarini – a seguito del processo di concentrazione e di internazionalizzazione è significativamente mutato e per UniCredit Group l'ambizioso progetto di essere leader in Europa è divenuto realtà: siamo infatti il primo Gruppo Bancario “veramente paneuropeo” con una presenza diretta in 23 paesi ma con uffici anche in 27 paesi degli altri continenti.

UniCredit Factoring, società prodotta del Gruppo, si colloca perfettamente in tale contesto, sia per le linee di business dedicate a specifici segmenti di clientela sia per la possibilità di mettere a disposizione dei clienti che importano od esportano l'ampio network del Gruppo. Un'attenzione particolare UniCredit Factoring la riserva infatti al mercato estero, grazie alla collaborazione con le società di factoring del Gruppo già operative in 15 dei 23 paesi europei in cui siamo presenti nonché con le oltre 200 società di factoring associate alla Factors Chain International”.

È altresì allo studio un progetto per la creazione di una start up in Germania, paese che negli ultimi 5 anni ha visto una crescita esponenziale del factoring, in particolare internazionale, tanto da raggiungere la quarta posizione in Europa (e nel mondo) dopo Gran Bretagna, Italia e Francia, con un turn over che nel 2007 si è posizionato ad oltre 80 mld di Euro. Nell'arco di tre anni vi è il potenziale per acquisire il 6 -7% del mercato tedesco, potendo contare soprattutto sull'importante supporto della rete di HVB, tra le prime banche tedesche, entrata due anni orsono nel Gruppo UniCredit.

Non di minore importanza strategica per UniCredit Factoring sono i mercati dell'Europa dell'Est, in particolare la Turchia (dove opera con successo Yapi Kredi – prima società di factoring del paese – appartenente al nostro Gruppo) e la Russia che ha un potenziale di crescita nel factoring davvero significativo. L'intento è sicuramente quello di valorizzare e sviluppare questo strumento finanziario ancora poco conosciuto ed introdurlo in paesi, relativamente “giovani”, quali Croazia, Romania ed Ucraina.

Il Valore della relazione con il Cliente, un prodotto finanziario capace di soddisfare sia le esigenze gestionali, sia quelle finanziarie sia quelle connesse alla copertura assicurativa del rischio di insolvenza dei propri clienti ed infine la diffusione capillare del nostro network in Europa che facilita le operazioni di interscambio tra i nostri clienti, fanno di UniCredit Factoring un partner finanziario ideale cui affidarsi, sicuri di trovare una risposta pronta ed efficace.

UniCredit Factoring S.p.A.
Via Calabria, 31 - 20158 Milano
Tel + 39 02 3773.1 - Fax + 39 02 30211501
www.ucf.it