

MARK

La rivista ABI di marketing e comunicazione in banca

ESTRATTO

Indagine ABI
"Banche e social media"

Net promoter score:
solo soddisfazione
e raccomandabilità?

Monitoraggio ABI
dei reclami

Le aziende innovative,
l'equity crowdfunding
e le banche

Il Social Customer Care

n. 6 - 2016

Anno XXXIV - 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. 6 novembre-dicembre 2016

Direttore Giovanni Sabatini
Direttrice Responsabile Luisa Bajetta
Redazione Daniela Vitolo,
Maria Luisa Parenti.
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
PRC – Via Germanico, 197
00192 Roma
Tel. 06.3215923 – Fax 06.3242857
e-mail: prc@prcsrl.com
www.prcsrl.com

Foto
Copertina: Shutterstock
Interno: Shutterstock

Stampa
Varigrafica Alto Lazio srl, Nepi (VT)

Bancaria Editrice
ABIServizi S.p.A.
Via delle Botteghe Oscure, 4
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**

Indagine ABI "Banche e social media" 2
ABI, KPMG Advisory

Net promoter score: solo soddisfazione 16
e raccomandabilità?
Duccio Stefano Gazzei, Fabrizio Borrelli

Monitoraggio ABI dei reclami 24
Giorgia Greco

Le aziende innovative, 32
l'equity crowdfunding e le banche
Matteo Piras

Il Social Customer Care 38
Grazia Guantini, Silvia Profeti

Rubriche

Mutui: dinamiche competitive sottese alla crescita 46
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 *Astra/Demoskopea*, Felice Liroy *Upa*, Luciano Munari *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*.



Le aziende innovative, l'equity crowdfunding e le banche

Matteo Piras
StarsUp

Le aziende innovative sono una categoria di potenziali clienti che oggi merita particolare attenzione da parte delle banche. Alla luce dei primi due anni di operatività di un portale di equity crowdfunding pensato per questi soggetti, emergono le potenzialità di un rapporto banca-impresa che tenga conto delle caratteristiche delle aziende innovative. Ciò in particolare vale per quelle che hanno successo nella raccolta di capitale on-line.

A partire dal 2012 il Governo italiano si è impegnato nella messa a punto di una normativa organica volta a favorire la nascita e la crescita dimensionale di nuove imprese innovative ad alto valore tecnologico¹. Il momento di avvio di questa policy è identificabile nel Decreto Legge 179/2012, noto anche come "Decreto Crescita 2.0", recante "Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese" (L. conv. n. 221 del 18 dicembre 2012) che ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano la definizione di nuova impresa innovativa ad alto valore tecnologico, ossia la cosiddetta **start up innovativa**.

In via del tutto inedita, a favore di questa tipologia di impresa è stato predisposto, senza operare distinzioni settoriali o porre limite alcuno legato all'età dell'imprenditore, un consistente corpus normativo (artt. 25-32) che prevede nuovi strumenti

e misure di vantaggio che incidono sull'intero ciclo di vita dell'azienda, dall'avvio alle fasi di crescita, sviluppo e maturazione.

In particolare, alle imprese in possesso dei requisiti previsti dalla normativa (fig. 1) sono concesse importanti agevolazioni di natura civilistica, giuslavoristica e fiscale oltre che finanziaria. Il successivo Decreto Legge 24 gennaio 2015, n. 3 (noto anche come "Investment Compact")², ha esteso buona parte delle misure di sostegno inizialmente previste per le sole start up innovative a una platea di imprese potenzialmente molto più ampia perché indipendente dalla data di costituzione, dai contenuti dell'oggetto sociale e dal livello di maturità del business: le cosiddette **PMI innovative**.

Il percorso legislativo sopra riportato - tanto più se osservato unitamente alla normativa sul cosiddetto "patent

¹ Per una panoramica completa della policy a sostegno delle start up innovative e delle PMI innovative si rimanda alle *Schede di Sintesi* periodicamente aggiornate dal MISE e consultabili, insieme alla Normativa di Settore, Guide, Pareri e Link utili rispettivamente agli indirizzi: <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/impresa/competitivita-e-nuove-imprese/start-up-innovative> e <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/impresa/piccole-e-medie-imprese/pmi-innovative>

² L. conv. n. 33 del 24 marzo 2015.

³ Inserita nella Legge di Stabilità 2015.

fig. 1

Le start up innovative (art. 25 DL 179/2012)

Natura	società di capitali, di diritto italiano, costituite anche in forma cooperativa	
Residenza	in Italia, o in Europa con filiale in Italia	
Oggetto esclusivo o prevalente	sviluppo, produzione e commercializzazione di prodotti e servizi innovativi ad alto valore tecnologico	
Costituzione	da non più di 60 mesi (non a seguito di fusione, scissione o cessione di azienda o ramo di essa)	
Quote o azioni	non quotate su un mercato regolamentato o su un sistema multilaterale di negoziazione	
Valore della produzione	non è superiore a €5 milioni da 2° anno di attività	
Utili	non distribuisce e non ha distribuito utili	
Ulteriore requisito	almeno 1 dei seguenti 3	
	<p>Spese in R&S uguali o superiori al 15% maggiore valore tra costo e valore totale della produzione</p>	<p>Titolare di almeno una privativa industriale o dei diritti di un programma per elaboratore purché direttamente afferenti all'oggetto sociale e all'attività d'impresa</p>
		<p>Impiega come dipendenti o collaboratori personale in possesso di titolo di dottorato di ricerca (almeno 1/3), oppure in possesso di laurea magistrale (almeno 2/3)</p>

Fonte: StarsUp



box”³, alla semplificazione delle procedure per la quotazione delle imprese e il potenziamento della normativa A.C.E.⁴, nonché il credito d’imposta per le attività di ricerca e sviluppo⁵ - evidenzia la chiara volontà di costruire **una politica industriale italiana basata sull’innovazione.**

Chi sono le start up innovative

I dati statistici disponibili ci restituiscono un quadro estremamente vivace che oggi è costituito da oltre 6.200 start up iscritte nell’apposita

sezione speciale istituita nel Registro delle Imprese (0,4% circa delle società di capitali italiane).

I report trimestrali elaborati da Infocamer⁶ ci dicono che in media ogni start up presenta 4 soci (valore superiore rispetto a quello del complesso delle società di capitali) e quelle a prevalenza giovanile (under 35) sono quasi il quadruplo rispetto alla quota delle società di capitali con prevalenza giovanile.

Il capitale sociale è mediamente di 51K€ per impresa e il numero di occupati 2,9, anche se pare logico aggiungere anche il contributo lavorativo dei soci⁷.

Circa 6.200 start up innovative

⁴ Inserita nel Decreto “Competitività” n. 91/2014.

⁵ Inserito nel Decreto “Destinazione Italia” n. 145/2013.

⁶ I rapporti trimestrali sono consultabili sul sito istituzionale del MISE all’indirizzo: <http://www.sviluppoeconomico.gov.it/index.php/it/impresa/competitivita-e-nuove-imprese/start-up-innovative/relazione-annuale-e-rapporti-periodici>

⁷ Secondo la Ricerca OCSE del 2013 “Quadro di Valutazione: Scienza Tecnologia e Industria” è dimostrato come la creazione del maggior numero di nuovi posti di lavoro proviene dalle imprese che hanno non oltre 5 anni di vita: http://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/oecd-science-technology-and-industry-scoreboard-2013_sti_scoreboard-2013-en

Le aziende innovative hanno forti agevolazioni finanziarie



Sotto il profilo settoriale, circa il 72% delle start up innovative fornisce servizi alle imprese (in particolare, prevalgono la produzione di software, la consulenza informatica e le attività di R&S) mentre il 18,8% opera nei settori dell'industria in senso stretto (su tutti la fabbricazione di computer e prodotti elettronici e ottici, la fabbricazione di macchinari e di apparecchiature elettriche).

Altre importanti evidenze sono l'elevata incidenza di immobilizzazioni sull'attivo patrimoniale (quasi cinque volte maggiore rispetto al rapporto medio delle società di capitali) e il fatto che, se in perdita, le start up innovative dispongono di una situazione finanziaria migliore della media delle società di capitali mentre, se in utile, generano più valore aggiunto.

Non sono ancora disponibili elaborazioni sulle PMI innovative che hanno

iniziato a iscriversi nel Registro delle Imprese e che, attualmente, sono poco più di 200, ma si stima possano diventare fino a cento volte di più.

L'opportunità dell'equity crowdfunding

Come anticipato, alle aziende innovative sono concesse importanti agevolazioni di carattere finanziario, tra le quali, ad esempio:

- facilitazioni nell'accesso al credito, attraverso un intervento semplificato, diretto e gratuito del Fondo Centrale di Garanzia, che per le PMI innovative interviene con garanzia all'80% su prestiti bancari fino a 2,5 milioni di euro;
- incentivi agli investitori, cui vengono concesse corpose agevolazioni fiscali in caso di investimento nel capitale delle aziende innovative (de-

fig. 2

Le PMI innovative (art. 4 DL 3/2015)				
Natura	società di capitali, di diritto italiano, costituite anche in forma cooperativa			
Residenza	in Italia, o in Europa con filiale in Italia			
Bilancio	ultimo bilancio certificato			
Non start up	non è iscritta al registro delle start up innovative			
Quote o azioni	non quotate su un mercato regolamentato o su un sistema multilaterale di negoziazione			
Occupati	meno di 250			
Valori	fatturato annuo non superiore a 50 mln, oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 43 mln			
Ulteriori requisiti	almeno 2 dei seguenti 3			
	<table border="1"> <tr> <td>Spese in R&S uguali o superiori al 3% maggiore valore tra costo e valore totale della produzione</td> <td>Titolare di almeno una privativa industriale o dei diritti di un programma per elaboratore purché direttamente afferenti all'oggetto sociale e all'attività d'impresa</td> <td>Impiega come dipendenti o collaboratori personale in possesso di titolo di dottorato di ricerca (almeno 1/5), oppure in possesso di laurea magistrale (almeno 2/3)</td> </tr> </table>	Spese in R&S uguali o superiori al 3% maggiore valore tra costo e valore totale della produzione	Titolare di almeno una privativa industriale o dei diritti di un programma per elaboratore purché direttamente afferenti all'oggetto sociale e all'attività d'impresa	Impiega come dipendenti o collaboratori personale in possesso di titolo di dottorato di ricerca (almeno 1/5), oppure in possesso di laurea magistrale (almeno 2/3)
Spese in R&S uguali o superiori al 3% maggiore valore tra costo e valore totale della produzione	Titolare di almeno una privativa industriale o dei diritti di un programma per elaboratore purché direttamente afferenti all'oggetto sociale e all'attività d'impresa	Impiega come dipendenti o collaboratori personale in possesso di titolo di dottorato di ricerca (almeno 1/5), oppure in possesso di laurea magistrale (almeno 2/3)		

Fonte: StarsUp

fig. 3

I potenziali offerenti		
Ambito soggettivo dei potenziali offerenti	Riferimenti normativi	Tetto massimo
Start up innovativa	Art. 25, c.2 e 4 DL n. 179/2012	Fino a 5 €/Mln
Start up turismo	Art. 11-bis DL n. 83/2014	
PMI innovativa	Art. 4, c.1, DL n. 3/2015	
OICR che investe prevalentemente in start up e in PMI innovative	Art. 1, c.2, lett.e) DM-MEF 30.1.2014	
Società di capitali che investe prevalentemente in start up e in PMI innovative	Art. 1, c.2, lett.f) DM-MEF 30.1.2014	

Fonte: StarsUp

trazioni IRPEF pari al 19% per investimenti fino a 500.000 euro; deduzioni dell'imponibile IRES del 20% per investimenti fino a 1,8 milioni);

- facilitazioni per l'**approdo sui mercati esteri**, grazie a un'assistenza su misura da parte dell'Agenzia ICE.

Una delle novità di maggiore interesse introdotte dal D.L. n. 179/2012 è rappresentata dalla possibilità per le start up innovative di ricorrere all'**equity crowdfunding**, la cui regolamentazione di dettaglio è stata predisposta dalla Consob con la Delibera n.18592 del 26 giugno 2013. Con questo strumento, infatti, le start up innovative possono avviare campagne di raccolta di capitale diffuso, attraverso portali on-line a ciò autorizzati. La limitazione alle sole start up innovative, riconducibile al comprensibile desiderio di avviare una sperimentazione inizialmente circoscritta di questa forma di finanza alternativa, è stata, in parte, già superata con l'allargamento alle PMI innovative come definite dal Decreto Legge 24 gennaio 2015, n. 3 (noto anche come "Investment Compact")⁸, (fig. 2), che ha introdotto anche altre innovazioni tese a facilitare la diffusione dell'equity crowdfunding.

Stante la necessità di adeguare e integrare il proprio Regolamento alle novità introdotte dal suindicato Decreto Legge, la Consob ha avviato un'ampia riflessione sull'impianto regolamentare, aprendo una consultazione pubblica sulle proposte di

modifica al fine di raccogliere anche le considerazioni da parte degli operatori del settore. Detta consultazione ha visto l'ampia partecipazione dei diversi stakeholders e si è conclusa il 24 febbraio 2016, con la delibera n. 19520 di approvazione delle modifiche regolamentari.

Tra le principali innovazioni del nuovo testo regolamentare, che introduce la possibilità (opt-in), per i gestori che si dotino dei necessari requisiti organizzativi, di effettuare la necessaria valutazione di appropriatezza nei confronti degli investitori direttamente sul portale consentendo così lo svolgimento delle **operazioni di investimento totalmente on-line**⁹, si segnalano: l'ampliamento dell'ambito soggettivo degli offerenti e degli strumenti finanziari potenzialmente oggetto di offerta come pure l'ampliamento del novero dei soggetti legittimati a sottoscrivere una quota dell'offerta in qualità di investitori qualificati ai fini del

⁸ L. conv. n. 33 del 24 marzo 2015.

⁹ In tal caso le banche cureranno esclusivamente la costituzione della provvista e l'esecuzione delle operazioni.



Con il crowdfunding le start up innovative possono raccogliere capitale attraverso portali on line

fig. 4

I potenziali investitori

Ambito soggettivo dei potenziali investitori	Riferimenti normativi	Quota sottoscrivibile
Qualunque persona fisica e qualunque persona giuridica	Art. 17, c.3, Reg. Consob n. 19520/2016 e regime opzionale di cui all'Art. 13, c.5-bis, Reg. Consob n. 19520/2016	Non più del 95% dell'ammontare della raccolta
Fondazioni bancarie	Art. 2 D.Lgs n. 153/1999; Legge n. 218/90	Non meno del 5% dell'ammontare della raccolta
Incubatori "certificati"	Art. 25, comma 5, DL N. 179/2012	
Investitori "professionali": clienti professionali privati di diritto e clienti professionali privati su richiesta	All. 3, Punti I e II del Reg. Consob n. 16190/2007	
Clienti professionali pubblici di diritto e clienti professionali pubblici su richiesta	Art. 2 e 3 del DM-MEF n. 236/2011	
Investitori "a supporto dell'innovazione"	Art. 24, c.2, Reg. Consob n. 19520/2016	

Fonte: StarsUp

Le aziende innovative possono diventare i migliori clienti di domani



perfezionamento della stessa. Resta esclusa, al momento, la possibilità di ricorrere al crowdfunding per titoli di debito, essendo ammessa soltanto la raccolta di capitale di rischio.

Si prospetta, pertanto, un'operatività a regime di questo strumento piuttosto ampia tanto per la platea dei potenziali offerenti (fig. 3) che per quella dei potenziali investitori (fig. 4).

Le premesse per poter fare di questo "nuovo" strumento, un volano che permetta all'innovazione di rappresentare un determinante fattore di crescita economica e sociale del Paese, ci sono tutte: sono stati creati gli strumenti adatti ed è stata definita una cornice legislativa significativa ed adeguata, sicuramente da sperare

mentare ma coerente con le diverse esigenze dei diversi attori chiamati a supportare convintamente lo sviluppo economico e il necessario cambiamento culturale del nostro Paese.

L'esperienza di StarsUp

Come gestori del primo portale indipendente autorizzato dalla Consob, nei limiti imposti dalla prima formulazione del Regolamento, in questi primi due anni di attività abbiamo pubblicato 16 offerte e raccolto circa 1,8 €/mln da oltre 250 investitori¹⁰. Un'esperienza che ci ha consentito di familiarizzare con le procedure sottostanti questa sorta di micro-quotazione¹¹ ma anche di tracciare l'identikit degli emittenti che hanno svolto con successo il percorso di raccolta on-line su StarsUp.

In breve, una società post equity crowdfunding (ECF) ha il profilo indicato in fig. 5.

Solo per le sue caratteristiche, anche se privo di una storicità nei rapporti con il sistema creditizio, un tale soggetto meriterebbe un premio nel rating. Basti pensare, poi, che ad esso si possono concedere finanziamenti contro garantiti a complemento del capitale investito dai soci, appena colloca sul mercato i nuovi prodotti/servizi si possono affiancare le tradizionali forme

¹⁰ I numeri e le statistiche sul nascente mercato dell'equity crowdfunding in Italia sono misurati settimanalmente dall'Osservatorio istituito dal Politecnico di Milano (Dipartimento di Ingegneria Gestionale) che monitora il fenomeno dal 2013 e sono consultabili all'indirizzo: <http://www.osservatoriocrowdinvesting.it>

¹¹ L'equity crowdfunding presenta molte analogie con un'offerta pubblica iniziale o IPO (dall'inglese Initial Public Offering) perciò sarebbe giusto vederlo come un primo approccio ai mercati finanziari che, nel tempo, potrà dare vita a una nuova generazione di imprese il cui sbocco naturale sarà con elevate probabilità, dapprima, l'ammissione alla quotazione su mercati minori (dedicati ad esempio alle piccole e medie imprese, tipo l'AIM Italia), e successivamente il *listing* su mercati regolamentati maggiori (tipo l'MTA di Borsa Italiana o mercati esteri equivalenti).

fig. 5

L'identikit di una società post equity crowdfunding

Ha un progetto industriale basato su un prodotto/servizio **innovativo** e ad **alto contenuto tecnologico**

Possiede un **business plan strutturato** che è stato sottoposto, unitamente ai curricula del management team, al mercato raccogliendo un diffuso favore

Dispone di una **valutazione "certificata"** dagli investitori

Ha prospettive di un'elevata crescita, **anche all'estero**

Dispone dei **mezzi propri** necessari per l'avvio del programma di sviluppo

Spesso è destinataria di sovvenzioni a valere sui **fondi comunitari** alla R&S

Crea posti di **lavoro**

Accoglie nella compagine sociale un **investitore professionale**, o una impresa di grandi dimensioni, o una fondazione bancaria, o un incubatore certificato o un business angel

Ha una **corporate governance** analoga a una public company (Cd'A allargato, deleghe operative, organo di controllo, bilanci intermedi,...)

È **accreditata presso i media** e ha una certa community di simpatizzanti

Ha tutta la convenienza ad **informare periodicamente** i propri **stakeholders** sullo stato di realizzazione del progetto industriale

Fonte: StarsUp



**Il crowdfunding è un
volano per l'innovazione**

operative auto liquidanti o innestare strumenti di credito a favore dei clienti (leasing, credito al consumo, ecc.), se necessita di assistenza all'export o di affiancamento per l'expansion sui mercati esteri si può offrire l'intero set di servizi per l'internazionalizzazione, e in più, nel medio termine potrebbe chiedere il supporto necessario per svolgere nuovi round di capitalizzazione o per avviare il listing su un mercato borsistico.

In conclusione, secondo il nostro giudizio, le aziende innovative rappresentano in nuce i migliori clienti corporate del domani, sia in termini di solidità che per le prospettive di lavoro che possono prefigurarsi, purché la banca si mostri intenzionata a sostenere e incentivare lo

sviluppo di canali di finanza alternativa come l'equity crowdfunding in partnership con i portali. Ciò potrebbe avvenire, ad esempio, ripensando le attuali politiche di posizionamento su questo settore, generalmente orientate a concorsi dove premiare le migliori idee d'impresa sotto forma di elargizioni a fondo perduto, destinando invece le stesse somme, a parità di ritorno, se non maggiore, in termini di marketing, proponendosi come **lead investor o co-investitore** (immaginiamo se fatto con i propri clienti – quale migliore fidelizzazione!) di società che si propongano per una campagna di ECF.

Alcune best-practices oltre confine sembrano incoraggiare questa visione.

Matteo Piras, Presidente del CdA – StarsUp