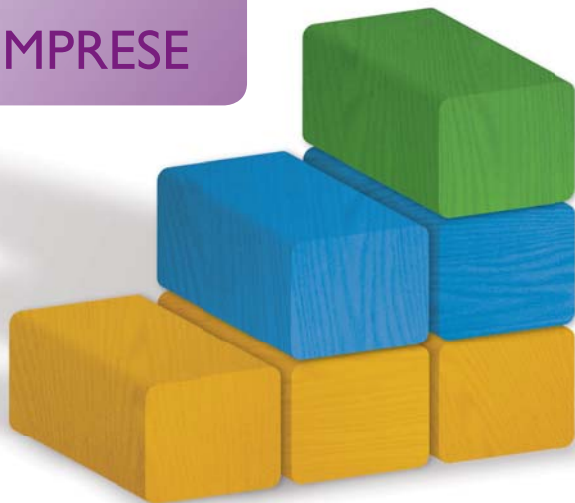


Assistenza al Credito

GUIDA PRATICA
PER LE PICCOLE
E MEDIE IMPRESE



Caro lettore,

PattiChiari è il Consorzio di banche nato **per semplificare l'uso dei prodotti bancari e migliorare le conoscenze finanziarie dei propri clienti**, affinché ciascuno possa compiere scelte consapevoli, e soprattutto adatte alle proprie esigenze.

Con questo obiettivo abbiamo definito un insieme di strumenti e di regole – gli **“Impegni per la Qualità”** – alcuni dei quali sono dedicati alle piccole e medie imprese, e in particolare al tema del credito.

Questa Guida nasce proprio per **assisterti nelle tue richieste di credito**. A tal fine ti offre:

- uno **strumento di auto-valutazione della tua impresa**, partendo direttamente dai criteri e dalle informazioni che la banca di norma utilizza per effettuare le proprie valutazioni;
- **l'opportunità di conoscere**, attraverso il sito www.pattichiari.it, i **“tempi medi” impiegati dalla banca per rispondere alle tue richieste di finanziamento**.

Nelle pagine seguenti ti illustriamo più nel dettaglio questi strumenti.

Buona lettura!

Il primo strumento: Criteri di valutazione della capacità di credito

Nasce allo scopo di **facilitare il dialogo tra la tua impresa e le banche** che valutano il tuo “merito di credito” e **assisterti in un’autovalutazione** finalizzata a individuare i punti di forza e di debolezza del tuo progetto imprenditoriale e i relativi fattori di rischio per la banca.

Con questo strumento puoi effettuare un’analisi della situazione aziendale e valutare la compatibilità economico-finanziaria delle tue scelte.

I successivi 6 punti rappresentano le aree di indagine che ti invitiamo ad approfondire in un’ottica di autovalutazione.

Lo schema dei contenuti proposto riprende l’impostazione e le tematiche di un business plan, ovvero le informazioni che la banca di norma acquisisce nella fase istruttoria per poter valutare una richiesta di finanziamento.

1. L'impresa e il suo business

La banca ha necessità di conoscere l'organizzazione della tua impresa e la sua capacità competitiva, acquisendo, in collaborazione con te, le informazioni sulla sua situazione attuale, sulle previsioni di sviluppo del mercato in cui opera, sui prodotti e servizi realizzati e/o commercializzati, nonché sul suo posizionamento nel mercato, tenuto conto delle caratteristiche del settore e della dinamica della concorrenza.

GLI ELEMENTI DESCRITTIVI DELL'IMPRESA

Innanzitutto, l'analisi dell'impresa non può prescindere dal contesto in cui opera.

L'AREA DI BUSINESS

Industriale (beni e servizi)	...
Distribuzione/Commerciale	...
Agricola	...

Un buon imprenditore deve conoscere e avere padronanza dell'area di attività nella quale la sua impresa opera.

L'assetto giuridico e societario

Viene considerato con riferimento alla forma giuridica dell'impresa. È un'informazione semplice, in quanto oggettiva. Se l'impresa fa parte di un gruppo, la valutazione tiene conto anche delle connessioni organizzative, gestionali, commerciali e giuridiche con le altre aziende del gruppo di appartenenza. Nelle **ditte individuali** e nelle **società di persone** si tiene conto, oltre che della solidità e redditività dell'impresa, anche di quella personale dell'imprenditore o dei soci.

LA FORMA GIURIDICA

Ditta individuale	...
Società di persone	...
Società di capitali	...
Società cooperativa	...

GLI ORGANI AMMINISTRATIVI DI CONTROLLO

Amministratore unico	...
Consiglio di amministrazione e AD	...
Collegio sindacale	...
Altri organi societari (specificare)	...

Qualunque sia la forma giuridica della società è comunque di fondamentale importanza la figura dei soci, degli amministratori e dei sindaci che, con la loro reputazione ed esperienza, garantiscono serietà all'iniziativa.

L'assetto interno dell'impresa

La valutazione degli aspetti qualitativi dell'impresa viene effettuata tenendo conto anche del suo ciclo di vita e del grado di consolidamento raggiunto. L'approccio di fondo tende ad essere diverso a seconda che l'impresa si trovi nella fase:

- **progettuale o di avvio** (limitatissima esperienza operativa, fatturato minimo o assente);
- **di sviluppo** (crescita dei livelli di produzione e di vendita verso il punto di pareggio economico, aumento dell'esperienza operativa);
- **della piena attività** (completa espressione del potenziale produttivo e commerciale, maturazione di una consolidata esperienza di business);
- **della maturità o del declino** (staticità o riduzione delle opportunità di sviluppo, possibili difficoltà di mantenimento della posizione competitiva acquisita).

Sono inoltre informazioni rilevanti quelle relative:

- all'**esperienza del titolare o dei soci**;
- alle **caratteristiche del processo produttivo** (ad esempio la presenza di una certificazione di qualità o di brevetti tecnologici);
- all'eventuale adozione di specifiche **procedure gestionali** (ad es. redazione del budget, gestione del magazzino, ecc.).

L'ESPERIENZA DEI TITOLARI E/O SOCI

	fino a 3 anni	fino a 10 anni	oltre 10 anni
Esperienza in altre imprese nello stesso mercato
Esperienza in altre imprese in mercati diversi
Esperienza in altre attività diverse da quella d'impresa

L'esperienza del titolare e/o dei soci nel settore rappresenta un importante fattore positivo per la qualità dell'impresa oggetto di valutazione e si lega ad un'altra questione molto rilevante per le banche che è il "passaggio generazionale".

L'IMPRESA E IL SUO MERCATO DI RIFERIMENTO

La tua impresa non viene valutata in modo isolato, bensì nel contesto del suo mercato avendo presente il suo **posizionamento competitivo**.

I principali fattori che permettono di valutare il **posizionamento competitivo** sono:

- la presenza sul mercato dei suoi prodotti
- la presenza sul mercato con o senza marchio proprio
- la distribuzione dei prodotti direttamente o attraverso soggetti terzi.

L'analisi del mercato di riferimento

È inoltre importante analizzare:

- la **dimensione geografica del mercato** (locale, nazionale, internazionale), normalmente correlata alla dimensione dell'impresa. Le piccole imprese che riescono a operare stabilmente a livello internazionale sono quasi sempre esempi di eccellenza (ad es. aziende con prodotti di nicchia);
- il **portafoglio clienti**, l'elevata numerosità è un indicatore positivo della capacità commerciale dell'impresa, la stabilità dei clienti denota una significativa competitività dell'impresa.

L'analisi della concorrenza

Quando le caratteristiche del mercato lo richiedono, è utile procedere all'analisi della concorrenza attuale e potenziale dell'impresa.

LA NUMEROSITÀ E LA TIPOLOGIA DEI CONCORRENTI DELL'IMPRESA

Molti concorrenti, tutti più o meno delle stesse dimensioni dell'impresa	...
Molti concorrenti di dimensioni simili a quelle dell'impresa e alcuni di grandi dimensioni	...
Pochi concorrenti di grandi dimensioni	...
Pochi concorrenti di dimensioni simili o inferiori a quelle dell'impresa	...
Quasi nessun concorrente realmente rilevante	...

In particolare, la banca presterà particolare attenzione a:

- la **numerosità e tipologia dei concorrenti dell'impresa**; in linea generale, quanto più intensa è la concorrenza, minori sono le speranze di successo dell'impresa;
- la **posizione competitiva dell'impresa** (leadership, posizione competitiva forte, posizione non riconoscibile ...);
- la **facilità di entrata e uscita dal mercato**; nei settori dove è facile entrare la concorrenza tende ad essere più intensa; pertanto, la posizione delle imprese già attive nel settore può risultare meno stabile;
- la **capacità di sviluppo e di possesso di fattori critici di successo** dell'impresa (capacità di operare con costi inferiori, elevata qualità e innovazione di processo e del prodotto/servizio offerto, posizione geografica favorevole, ecc.).

L'andamento del fatturato

Il principale segnale per la comprensione della vitalità dell'impresa e delle sue prospettive è l'**andamento del fatturato** che viene valutato di norma attraverso l'osservazione dei valori storici e la previsione di quelli futuri.

L'ANDAMENTO DEL FATTURATO DELL'IMPRESA

	ultimi 3 anni		prossimi 3 anni	
In forte crescita	SI	NO	SI	NO
In crescita	SI	NO	SI	NO
Sostanzialmente stabile	SI	NO	SI	NO
In contrazione	SI	NO	SI	NO

- **L'espansione del fatturato** denota generalmente una positiva vitalità dell'impresa. Occorre, però, porre attenzione alla capacità finanziaria a sostegno di quella espansione.
- La **stabilità del fatturato** può essere sintomo di una corretta conduzione.
- La **contrazione delle vendite** per le aziende che operano in mercati stabili, o addirittura in espansione, è invece per la banca un chiaro segnale di allarme, soprattutto quando si manifesta per più esercizi continuativi.

2. La gestione operativa

L'analisi della gestione operativa consiste nella valutazione degli effetti economici, patrimoniali e finanziari della produzione, della congruità del capitale investito per realizzarla, e dei risultati che ne derivano. Questa consente di conoscere e quantificare la natura e l'origine dei fabbisogni finanziari e la capacità di rimborso dell'impresa.

Naturalmente tale valutazione non deve riferirsi solo al passato: per la conoscenza del merito di credito dell'impresa sono importanti anche i dati previsionali. È necessario quindi prendere in considerazione anche il piano degli investimenti e il conto economico previsionale.

LE INFORMAZIONI STORICHE DI NATURA QUANTITATIVA

La valutazione della capacità di credito dell'impresa parte, in genere, dall'analisi della situazione in essere e dalla verifica dei risultati conseguiti nel passato più recente. A questo fine la principale fonte informativa è il bilancio dal quale si possono ricavare utili indicatori.

LE PRINCIPALI VOCI DI BILANCIO

	penultimo esercizio	ultimo esercizio
Fatturato
Margine operativo lordo (MOL)
Reddito operativo
Mezzi propri

Il **fatturato** esprime l'ammontare complessivo delle vendite o dei servizi prestati relativi alla gestione caratteristica dell'impresa realizzati nel corso dell'esercizio.

Il **margine operativo lordo**, ottenuto sottraendo dal fatturato tutti i costi operativi sostenuti dall'impresa esclusi ammortamenti e accantonamenti, rappresenta un primo indicatore "grezzo" dei flussi finanziari generati dalla gestione corrente.

Il **reddito operativo** esprime il reddito generato dall'attività aziendale ordinaria (gestione caratteristica) e si ottiene dalla differenza tra ricavi e costi operativi.

I **mezzi propri** (o "capitale di rischio" o "patrimonio netto") sono le risorse finanziarie che l'imprenditore o i soci hanno investito nell'impresa. Comprende il capitale sottoscritto, le riserve derivanti da utili realizzati e non distribuiti, ed eventuali altre riserve.

I dati di bilancio sono utilizzati anche per ricavarne appositi indici, utili per operare confronti nel tempo e con altre realtà simili.

I PRINCIPALI INDICI DI BILANCIO

	penultimo esercizio	ultimo esercizio
Quoziente di indebitamento = Debiti (passività correnti + passività consolidate)/Mezzi Propri
Tasso di copertura degli oneri finanziari = Risultato operativo/Oneri finanziari
ROS = Risultato operativo/Fatturato
PCI = Fatturato/Capitale Investito
Quoziente di struttura = (Mezzi Propri + Passività consolidate)/Immobilizzazioni nette
ROE = Risultato netto/Mezzi Propri

Se il **quoziente di indebitamento** è in espansione rispetto al livello dei mezzi propri questo significa che l'azienda è esposta al rischio di insolvenza e ha una ridotta autonomia finanziaria. In altre parole, è la solidità stessa dell'impresa ad essere in pericolo. Il giudizio della banca è quindi tanto migliore quanto più basso e/o in diminuzione risulta il valore di tale quoziente.

Il **tasso di copertura degli oneri finanziari** esprime invece la capacità dell'impresa di remunerare i finanziatori esterni (capitale di terzi) attraverso il risultato dell'attività operativa. In questo caso, il giudizio è tanto migliore quanto più elevato risulta il valore dell'indice.

LE INFORMAZIONI PROSPETTICHE DI NATURA QUANTITATIVA E IL PIANO OPERATIVO

Nel valutare il merito di credito dell'impresa, è importante formulare previsioni attendibili. I principali documenti che raccolgono le informazioni prospettiche sono:

- **il piano (o budget) economico**, nel quale sono indicati i costi e i ricavi, e quindi il risultato previsto
- **il piano (o budget) finanziario**, che ha per oggetto le relative entrate e le uscite.

Tali strumenti consentono di tradurre in termini monetari i programmi futuri dell'azienda e gli interventi che essa intende effettuare.

IL PIANO DEGLI INVESTIMENTI

	esercizio in corso	prossimo esercizio
Investimenti previsti
Immobilizzazioni tecniche
...
...

Particolarmente importante è il piano degli investimenti per l'acquisizione di nuove immobilizzazioni

Per il conseguimento degli obiettivi indicati nel piano possono rendersi necessari ingenti investimenti con evidenti effetti sui redditi e sul fabbisogno degli esercizi futuri.

CONTO ECONOMICO PROSPETTICO

	esercizio in corso	prossimo esercizio
Fatturato
+ Variazione rimanenze prodotti
- Consumi
- Costi per servizi
- Altri costi
- Personale
= Margine operativo lordo (MOL)
- Ammortamenti e accantonamenti
= Risultato operativo
Mezzi propri

Il **piano economico**, come detto, raccoglie costi e ricavi relativi a tutte le aree dell'azienda (ivi incluso il piano degli investimenti). Si parla, quindi, di **conto economico prospettico**.

Fino a questo punto il conto economico prospettico si ferma alla gestione operativa, e non tiene ancora conto dei costi della gestione finanziaria, di cui parleremo nel punto successivo. La quantificazione di tali costi richiede infatti dapprima la determinazione del fabbisogno finanziario, successivamente la scelta della modalità di copertura dello stesso.

3. La gestione finanziaria

Una precisa ed esaustiva informativa consente alla banca di individuare la natura e l'origine dei reali fabbisogni finanziari della tua azienda, e quindi di studiare ed erogare finanziamenti, anche "su misura", idonei a soddisfarne le esigenze.

IL FINANZIAMENTO: FABBISOGNO E SCELTA DELLE FONTI

L'operatività aziendale viene valutata non solo in base al reddito ma anche attraverso l'analisi dei flussi di cassa. In alcuni casi si evidenzia un flusso di cassa positivo, in altri manifesta un fabbisogno. La modalità di determinazione è rappresentata nella tabella seguente.

GLI EFFETTI FINANZIARI DEL PIANO OPERATIVO

	esercizio in corso	prossimo esercizio
Risultato operativo
+ Ammortamenti
+/- Variazione del capitale circolante netto
= Flusso di cassa delle gestione operativa corrente
- Investimenti
+ Disinvestimenti
= Flusso di cassa/ Fabbisogno della gestione operativa

Per determinare il flusso di cassa della gestione corrente non devono essere considerati gli **ammortamenti** in quanto essi non determinano una uscita di liquidità. Questi ultimi vanno sommati al risultato operativo.

Il **capitale circolante netto** è la differenza tra le attività correnti e le passività correnti. Esso rappresenta il fabbisogno a breve termine dell'impresa che trova origine dallo sfasamento temporale tra incassi e pagamenti.

Gli **investimenti** rappresentano il flusso di cassa in uscita connesso all'acquisizione di nuove immobilizzazioni.

I **disinvestimenti** rappresentano il flusso di cassa in entrata connesso alla vendita o la dismissione di immobilizzazioni.

Il **fabbisogno di finanziamento complessivo** si ottiene aggiungendo al fabbisogno della gestione operativa quello relativo alla gestione finanziaria. Rappresenta quindi la liquidità necessaria per il rimborso previsto dei finanziamenti in essere.

IL FABBISOGNO DI FINANZIAMENTO

	esercizio in corso	prossimo esercizio
Flusso di cassa/Fabbisogno della gestione operativa
+ Flusso di cassa della gestione finanziaria in essere
+ Riduzione dei mezzi propri
= Fabbisogno di finanziamento complessivo

Il fabbisogno di finanziamento complessivo può essere coperto mediante i mezzi propri ovvero attraverso il ricorso a finanziamenti esterni.

Tra i **mezzi propri** rivestono particolare importanza i contributi (apporti in conto capitale) da parte dei soci.

LA COPERTURA DEL FABBISOGNO

	esercizio in corso	prossimo esercizio
Mezzi propri
Apporto vecchi soci
Apporto nuovi soci
Finanziamento dei soci
Operazioni di finanziamento

La **copertura del fabbisogno di finanziamento** deve tener conto anche del costo dei finanziamenti che grava direttamente sul reddito del periodo. **Il conto economico prospettico, che nella fase descritta nel punto precedente si fermava al risultato operativo, ora può essere integrato anche con gli oneri finanziari.**

IL CONTO ECONOMICO PROSPETTICO

	esercizio in corso	prossimo esercizio
Reddito operativo
- Oneri finanziari
Reddito operativo lordo
- Imposte
Reddito operativo netto

Ai fini di una corretta rilevazione, può essere utile effettuare una **proiezione nei due anni successivi degli indicatori gestionali considerati nell'analisi della gestione operativa.**

4. Le fonti di finanziamento esterne

La banca è interessata a conoscere l'entità delle fonti di finanziamento esterne, correlate all'attività corrente e ai nuovi investimenti, e le relative dinamiche. L'analisi delle capacità di rimborso della tua impresa permette infatti alla banca di verificare meglio se esistono o meno le condizioni economico-finanziarie per il successo dell'iniziativa e per il rimborso del capitale che ti ha prestato.

La verifica da parte della banca viene effettuata, oltre che attraverso l'esame delle esposizioni nella "Centrale Rischi", sulla base di **diversi approcci valutativi** che tengono conto delle caratteristiche del settore e dell'impresa, nonché delle finalità, tipologia e consistenza del finanziamento richiesto. Tale verifica deve poi tenere conto, oltre che dell'entità e delle modalità di utilizzo dei finanziamenti in essere, anche della dinamica dei rimborsi negli esercizi successivi.

Al fine di una corretta programmazione del fabbisogno di finanziamento dell'azienda, **occorre quindi individuare e quantificare tutti i finanziamenti attivi.**

Nell'esame degli impegni in essere e delle relative modalità di rimborso la banca generalmente distingue le varie forme di finanziamento, rispetto alla durata, in:

- **finanziamenti a breve termine**; legati all'operatività corrente, prevedono il rimborso entro l'anno e comprendono forme quali l'**apertura di credito**, lo **sconto di effetti, di fatture** e altro;
- **finanziamenti a medio termine**; utilizzati prevalentemente per gli investimenti destinati a immobilizzazioni tecniche, prevedono il rimborso entro tre/cinque anni e comprendono i **mutui chirografari**;
- **finanziamenti a lungo termine**; a fronte di investimenti immobiliari, prevedono il rimborso oltre i cinque anni e fanno riferimento prevalentemente ai **mutui ipotecari**.

Per una corretta pianificazione, è utile effettuare una proiezione nei due anni successivi dei finanziamenti in essere.

5. Le forme di attenuazione del rischio della banca

Per ottenere il credito, la banca può richiedere delle garanzie con la finalità di attenuare il rischio finanziario a cui si espone erogando i finanziamenti.

Le garanzie non modificano il profilo economico-finanziario dell'iniziativa da finanziare, ma pongono una parte di questo rischio a carico di specifiche quote del patrimonio aziendale o, più genericamente, a carico del patrimonio di terzi (garanti).

Per le piccole imprese che, per loro natura, evidenziano scarsi livelli di capitalizzazione o una breve storia di presenza sul mercato, le garanzie possono essere considerate essenziali per l'erogazione di un finanziamento.

Le banche acquisiscono informazioni sulla composizione e sulla natura delle eventuali garanzie aggiuntive prestate nel corso dell'**istruttoria di concessione**.

Le garanzie si distinguono in:

- **garanzie reali**, che prevedono la costituzione a garanzia di specifici beni o vincoli reali sui beni oggetto della garanzia. Fanno parte di tale fattispecie il pegno e l'ipoteca sugli immobili;
- **garanzie personali**, che prevedono che i soggetti "garanti" si impegnino, in luogo e in concorso con il debitore principale, all'adempimento dei suoi impegni con la banca derivanti dal finanziamento. Fanno parte di tale tipologia di garanzie la **fideiussione**, l'**avallo** e il **covenant**.

Esistono, inoltre, delle forme di **garanzie collettive** concesse attraverso i **Confidi** che facilitano l'accesso al credito bancario delle piccole e medie imprese. Tali garanzie sono prestate a fronte di apposite convenzioni stipulate tra i Confidi e le banche. Tali forme di garanzia possono essere sia a breve che a medio termine.

Infine, occorre citare le **garanzie rilasciate dal Fondo di garanzia per le PMI** e solitamente prestate sotto forma di controgaranzia per richieste di finanziamento presentate attraverso i Confidi.

6. L'impresa e il sistema bancario

L'esame delle relazioni tra le banche e l'impresa costituisce un importante elemento di valutazione dell'affidabilità. La conoscenza diretta del cliente, attraverso i rapporti avuti in precedenza col sistema bancario, fornisce indicazioni sulla sua solvibilità, capacità e volontà di fare fronte agli impegni.

Le informazioni relative ai rapporti dell'impresa con il sistema bancario consentono di avere un quadro completo sulla situazione finanziaria dell'azienda.

I RAPPORTI CON LE BANCHE

Accordato complessivo	...
Utilizzato complessivo	...
Utilizzo dei servizi consulenziali offerti dalle banche	SI NO
Banca principale	...
Durata del rapporto con la banca principale	...
Accordato con la banca principale	...
Utilizzato con la banca principale	...

L'accordato complessivo rappresenta la somma degli affidamenti concessi all'impresa da tutto il sistema bancario.

L'utilizzato complessivo rappresenta il credito effettivamente utilizzato dall'impresa a una certa data.

Il secondo strumento: Tempi medi di risposta sul credito alle piccole imprese

Le banche che – come la tua – hanno aderito al nuovo impegno:

- **pubblicano sul proprio sito e sul sito PattiChiari i tempi medi di risposta alle richieste di credito**
- **pubblicano sul proprio sito e consegnano al cliente che richiede la concessione di un fido l'elenco dei documenti necessari**
- **forniscono al cliente un interlocutore certo**, rendendo noto il nome della persona e/o della funzione incaricata di seguire la sua pratica di affidamento
- **informano tempestivamente il cliente sull'esito della richiesta.**

In cosa consiste

Le banche che offrono questo strumento **misurano e forniscono in modo chiaro e trasparente i tempi medi** che intercorrono dalla formalizzazione della richiesta di fido (corredata della documentazione completa) alla comunicazione dell'esito da parte della banca.

In tal modo i tempi comunicati dalle diverse banche risultano **omogenei e comparabili**.

A chi si rivolge

Si rivolge alle **piccole imprese** e alle **micro imprese**, comprese le famiglie produttrici (studi professionali, lavoratori autonomi...), che hanno intenzione di richiedere un fido.

Per maggiore chiarezza: le **piccole imprese** sono tutte le aziende con un massimo di **50 dipendenti** e **10 milioni** di euro di fatturato, mentre le **micro imprese** sono tutte le aziende che hanno fino a **10 dipendenti** e **2 milioni** di euro di fatturato.

Dove trovare le informazioni sui tempi medi di risposta

Collegandoti al sito Internet **www.pattichiari.it** puoi consultare l'elenco delle banche che aderiscono e il **prospetto dei tempi medi di risposta** di ciascuna banca.

Per conoscere e confrontare i tempi medi (aggiornati ogni 3 mesi) impiegati dalle banche, è sufficiente:

1. selezionare la Regione di interesse
2. indicare la classe di importo del prestito, scegliendo tra :
 - inferiore a 25 mila euro
 - superiore a 25 mila e fino a 100 mila euro
 - superiore a 100 mila e fino a 500 mila euro.
3. scegliere, all'interno di una lista, le banche di cui vuoi conoscere e confrontare i tempi medi di risposta.

Attenzione! I tempi indicati nel Prospetto sono “tempi medi” calcolati statisticamente, e quindi, come tutte le medie, possono discostarsi dai valori minimi e massimi dei singoli casi.

Naturalmente, proprio grazie a questo strumento **tutte le banche aderenti sono fortemente stimolate a confrontarsi** sull'efficienza dei processi di istruttoria e di comunicazione dell'esito al cliente: **una competizione positiva e trasparente, quindi, a tutto vantaggio delle piccole e micro imprese.**

Quali altre informazioni offre

La strumento non ti offre solo un'utile e omogenea informazione sui tempi delle singole banche, ma punta anche a fornirti informazioni sull'iter dell'istruttoria di concessione.

Per richiedere un fido è innanzitutto necessario compilare una domanda e allegare una serie di documenti: tutte le banche aderenti a questa iniziativa pubblicano sul loro sito internet e forniscono allo sportello **l'elenco dei documenti necessari**.

Inoltre, la banca:

- alla consegna della documentazione richiesta, ti fornisce una **ricevuta** che attesta la presa in carico della tua richiesta di finanziamento
- ti indica **la funzione o il dipendente** incaricato di seguire la tua pratica
- completato l'esame della pratica, ti comunica l'esito della richiesta.

Cosa può rispondere la banca

Prima di tutto può chiederti ulteriore **documentazione integrativa** utile per l'istruttoria.

Successivamente, la banca ti comunicherà la sua decisione di:

- **non proseguire nella fase istruttoria**
- **accogliere pienamente** la tua richiesta
- **accogliere parzialmente** la tua richiesta
- **non concederti** il credito

In ogni caso **otterrai sempre una risposta** alla tua richiesta di finanziamento.

