

**ASSOFIN - CRIF DECISION SOLUTIONS – GfK EURISKO**

---

---

**OSSERVATORIO**

---

---

**SULLE CARTE DI CREDITO**

---

---

**Settembre 2010**

## INDICE

PRESENTAZIONE DELL'OSSERVATORIO.....	
EXECUTIVE SUMMARY.....	
Capitolo 1	
STATO ED EVOLUZIONE DEL MERCATO .....	
1.1    Analisi del mercato italiano .....	
1.2    Analisi delle infrastrutture .....	
Capitolo 2	
LE CARTE CON FUNZIONE RATEALE .....	
2.1    Scenario di riferimento.....	
2.2    Evoluzione del mercato .....	
Capitolo 3	
LE CARTE DI PAGAMENTO NEL CONTESTO INTERNAZIONALE .....	
3.1    Considerazioni generali.....	
3.2    L'Europa occidentale.....	
3.3    Il nord Europa.....	
3.4    L'est Europa.....	
Capitolo 4	
L'OFFERTA.....	
4.1    Le carte general purpose.....	
4.2    Le carte co-branded.....	
4.3    Le carte prepagate.....	
4.4    Le carte business .....	
4.5    Le carte premium.....	
4.6    Le contactless.....	
Capitolo 5	
LA RISCHIOSITÀ DI MERCATO .....	
5.1    Tasso di diffusione territoriale delle carte a saldo .....	
5.2    Il tasso di sofferenza dei clienti carta a saldo .....	
5.3    Tasso di diffusione territoriale delle carte rateali .....	
5.4    Il tasso di sofferenza della carta rateale .....	
Capitolo 6	
LA DOMANDA DI CARTE DI CREDITO: TREND E DINAMICHE EVOLUTIVE .....	
6.1    L'analisi della domanda: le fonti.....	
6.2    I bacini delle plastic cards.....	
6.3    Carte di debito e carte di credito: evoluzione .....	
6.4    Il mercato attuale delle carte di credito: i titolari.....	
6.5    Il portafoglio carte, i brand e i comportamenti d'uso della carta di credito .....	
6.6    Le dinamiche interne al mercato: l'abbandono recente della carta (ultimi 2 anni) e il profilo degli abbandonanti .....	
Capitolo 7	
LE DIVERSE TIPOLOGIE DI CARTE DI CREDITO .....	
7.1    I diversi tipi di carte nel portafoglio dei decisori finanziari .....	
7.2    Carte premium: quota, caratteristiche e profiling dei titolari .....	

7.3	Carte T&E: quota, caratteristiche e profiling dei titolari .....
7.4	Carte rateali .....
7.5	Fidelity card: quota, caratteristiche e profiling dei titolari .....
7.6	Carte prepagate ricaricabili: quota, caratteristiche e profiling dei titolari.....
7.7	Carte conto: quota, caratteristiche e profiling dei titolari.....
Capitolo 8	
LE LOGICHE DI APPROCCIO E LA MAPPA DEL MERCATO CARTE DI CREDITO .....	
8.1	La mappa del mercato delle carte di credito .....
8.2	I risultati dell'analisi .....
Capitolo 9	
I MARCHI E LA RELAZIONE CON IL MERCATO.....	
9.1	Le logiche di posizionamento dei brand .....
9.2	Attività di comunicazione e notorietà dei brand: i trend.....
9.3	Brand image e customer satisfaction del mercato.....
9.4	Soddisfazione verso la carta: quota e target.....
Capitolo 10	
IL MERCATO ATTUALE: OPPORTUNITÀ DI SVILUPPO.....	
10.1	Introduzione .....
10.2	“Affinità” alla carta di credito del mercato attuale.....
10.3	Mercato attuale: le opportunità.....
10.4	Rischiosità del mercato attuale.....
10.5	Rischiosità del mercato attuale: analisi per tipologia di carta posseduta ed utilizzo.....
Capitolo 11	
IL MERCATO POTENZIALE DELLE CARTE DI CREDITO .....	
11.1	Non titolari di carta di credito: dimensioni e caratteristiche .....
11.2	Non titolari di carta di credito: dimensione e profilo dei possessori esclusivi di carta di debito .....
11.3	Non titolari di carta di credito: resistenze e percezione della carta .....
11.4	Non titolari: i driver per l'accesso al mercato .....
11.5	Non titolari di carta di credito: i target.....
11.6	Il bacino potenziale delle carte di credito .....
11.7	Il bacino potenziale delle carte di credito: “affinità” e rischioosità .....
Capitolo 12	
UTILIZZO CONSAPEVOLE DELLA CARTA RATEALE .....	
12.1	Le modifiche nelle politiche commerciali.....
12.2	Le principali caratteristiche del cliente con carta rateale .....
12.3	L'utilizzo della carta rateale .....
12.4	Conoscenza e possesso delle carte rateali .....
12.5	Il profilo dei titolari delle carte rateali .....
12.6	L'utilizzo delle carte rateali nelle percezioni della domanda .....
12.7	Il profilo degli utilizzatori della carte in funzione rateale .....
12.8	Carte rateali: il mercato potenziale .....
APPENDICE	
Appendice – Sinottica e la Grande Mappa della società italiana .....	
Appendice – Mappa del mercato finanziario e Stili Finanziari familiari .....	
Appendice – Le principali tipologie di carte .....	
Glossario .....	

# PRESENTAZIONE DELL'OSSERVATORIO

L'Osservatorio sulle Carte di Credito, giunto ormai all'ottava edizione, è una pubblicazione di riferimento per tutti i principali protagonisti operanti nel settore: banche generaliste, istituzioni finanziarie specializzate, emittenti, società di consulenza e organizzazioni istituzionali.

La funzione informativa dell'Osservatorio Carte può essere riassunta nei seguenti punti:

1. analizzare l'andamento del mercato, raccogliendo e sistematizzando con continuità le numerose e frammentarie informazioni su questo mercato;
2. fornire gli scenari di riferimento e l'andamento evolutivo della domanda e dell'offerta delle carte di credito, avvalendosi di informazioni ed analisi ad hoc altrimenti non disponibili sul mercato italiano;
3. monitorare le iniziative di settore, puntando a cogliere con tempestività le principali tendenze ed innovazioni;
4. fornire un contributo al dibattito e all'approfondimento dei temi e delle problematiche più rilevanti per il mercato e per i possessori di carta di credito.

L'edizione 2010 non poteva così non occuparsi della profonda trasformazione in atto già da alcuni anni nel mercato delle carte rateali e intensificatasi a seguito delle indicazioni operative emanate dall'organo di vigilanza a marzo 2010. Si sta assistendo, infatti, ad un significativo cambiamento nelle strategie commerciali da parte degli operatori emittenti che, in passato, hanno troppo spesso messo in campo strategie "pushing" di sviluppo che però non hanno portato a risultati sempre soddisfacenti in termini di effettivo utilizzo da parte dei clienti. Al tema dell'utilizzo consapevole della carta rateale è dedicata la monografia dell'attuale edizione.

Anche quest'anno, dunque, Assofin, Crif Decision Solutions e GfK Eurisko, con l'Osservatorio Carte, si propongono di fornire uno strumento prezioso per i player finanziari, specializzati e non, ai fini dell'analisi puntuale del mercato, dei target, delle potenzialità o dei rischi presenti nel business e dei più interessanti scenari evolutivi in atto.

**ASSOFIN** è l'associazione che riunisce e rappresenta i principali operatori finanziari qualificati che operano nei comparti del credito al consumo e del finanziamento immobiliare.

Tra le attività che caratterizzano l'associazione e la qualificano come organizzazione di categoria spicca la produzione di un ricco patrimonio informativo di natura statistica riguardante l'andamento dei comparti di interesse.

**CRIF DECISION SOLUTIONS** è la società del gruppo CRIF specializzata nel design, nello sviluppo e nella gestione di soluzioni per il controllo del rischio e per il marketing finanziario.

Da anni partner dei principali operatori finanziari, CRIF DECISION SOLUTIONS ha sviluppato un know-how specifico nel campo delle carte di credito, in grado di recepire, raccogliere e trasformare in business i principali segnali, le linee evolutive e gli orientamenti del mercato.

**GfK EURISKO**, istituto leader in Italia nel campo delle ricerche sociali e di mercato, interpreta la ricerca come servizio da svolgere con una crescente specializzazione e come funzione economica e culturale volta a sostenere lo sviluppo del Paese. La politica aziendale premia il valore aggiunto ai dati di ricerca e il loro inquadramento socioculturale.

L'Istituto dal 2005 è entrato nel Gruppo GfK, 4° network mondiale di ricerca presente in oltre 100 Paesi.

GfK EURISKO FINANCE è, dal 1987, il dipartimento specializzato, nato per soddisfare con know-how specialistico le esigenze crescenti del mercato finanziario.

L'integrazione di tutte le specifiche competenze è garanzia di un'analisi completa, che coniuga la visione quantitativa del mercato con quella più qualitativa della domanda.

La struttura dell'Osservatorio è organizzata in modo da fornire:

- ✓ Nei capitoli 1, 2 e 4 una lettura quantitativa del mercato italiano delle carte di credito.
  - Il capitolo 1 analizza l'evoluzione del mercato delle carte di pagamento, delineandone i trend.
  - Il capitolo 2 dedica un focus specifico alle carte rateali delle quali si analizza l'andamento del mercato.
  - Il capitolo 4 propone un'analisi censuaria delle tipologie di carte presenti sul mercato italiano, arricchita da una puntuale qualificazione delle principali features di prodotto.
- ✓ Il capitolo 3 presenta le caratteristiche e gli andamenti del mercato internazionale delle carte di pagamento;
- ✓ Il capitolo 5 presenta un'analisi della rischiosità del mercato, distintamente articolata tra carte a saldo e carte rateali, unica nello scenario italiano per il mercato delle carte.
- ✓ I capitoli 6, 7, 8, 9, 10 e 11 propongono una focalizzazione sugli aspetti qualitativi e di evoluzione relativi ai possessori italiani delle carte di credito (chi sono, quanto spendono, quali logiche li avvicinano al credito, etc.), integrata da indicazioni sul mercato potenziale. L'analisi consente di tracciare le tendenze evolutive della domanda, ponendo a confronto i risultati del 2010 con quelli del 2009 e del 2008.
- ✓ Il capitolo 12 ha come tema l'utilizzo consapevole della carta rateale. A seguito del profondo cambiamento subito negli ultimi anni dal mercato delle carte rateali, il capitolo monografico ha l'obiettivo di fornire dati e approfondimenti analitici che mostrano con forte evidenza tale trasformazione in atto nel mercato italiano.

# EXECUTIVE SUMMARY

Nel confronto internazionale, anche nel 2009 l'Italia continua a caratterizzarsi per un utilizzo ancora contenuto degli strumenti di pagamento alternativi al contante, con particolare riferimento alle carte di credito.

Il mercato italiano, da quanto emerge dalla Relazione di Banca d'Italia (maggio 2010), è stato caratterizzato nel 2009 dai seguenti principali fenomeni:

- ✓ la crescita del numero di operazioni effettuate con strumenti di pagamento bancari e postali diversi dal contante si è attestata su un modesto +1.4%. E' continuata la diminuzione dell'utilizzo degli assegni bancari (-12.9%), mentre le operazioni tramite bonifici e disposizioni di incasso sono aumentate del +5%. Sono aumentate del +6% circa anche le operazioni realizzate su POS tramite carta di debito;
- ✓ il numero delle carte di credito in circolazione è rimasto pressoché stabile rispetto all'anno precedente, e pari a circa 33,600 milioni. Anche il numero di carte di debito è rimasto stabile, e pari a poco più di 36,600 milioni;
- ✓ continua a diminuire il numero di carte di credito attive: -5.7% nel 2009 rispetto ad un -0.7% dell'anno precedente. Il tasso di attività è in lieve diminuzione rispetto agli anni precedenti e pari al 45% del totale carte di credito in circolazione;
- ✓ l'importo totale delle transazioni effettuate nel 2009 è stato di poco inferiore ai 56 miliardi di euro, registrando un aumento del +2.8% rispetto all'anno precedente;
- ✓ è aumentato anche il numero di transazioni che nel 2009 ha superato per la carta di credito i 569 milioni (+8.9% nel confronto con il 2008), con un valore medio per transazione pari a quasi 98 euro, in calo rispetto allo scorso anno. Questo indica che si fanno più operazioni ma di minor importo.

Per quanto riguarda il mercato delle carte con funzione rateale dopo un 2009 che ha registrato un calo contenuto delle erogazioni, nel primo semestre 2010 la flessione si fa più incisiva (-3.7%). Il comparto ha risentito della crisi economico finanziaria in atto che ha spinto i consumatori ad un atteggiamento molto prudente nell'utilizzo di tutte le forme di finanziamento dei consumi e ha indotto comportamenti improntati alla cautela anche negli operatori finanziari. Questi ultimi hanno modificato le strategie di collocamento e di gestione delle carte rateali anche a seguito delle indicazioni operative emanate di recente dall'organo di vigilanza e dell'imminente modifica del quadro normativo conseguente al recepimento della Direttiva Europea del Credito ai consumatori.

Si indicano, di seguito, alcuni dei trend più significativi del comparto carte rateali:

- ✓ si rileva una riduzione delle carte rateali in circolazione (-10.2% nel 2009 rispetto al 2008), a seguito del forte calo delle nuove emissioni (-36.7%);
- ✓ il tasso di attività delle carte in circolazione mostra un miglioramento (dal 29% al 30%) dopo anni di calo;
- ✓ si conferma la preferenza per le carte opzione, maggiormente flessibili: il 70% delle transazioni effettuate nel 2009 risulta, infatti, attribuibile alle carte multifunzione;
- ✓ l'evoluzione dei flussi transati con le carte opzione rimane difatti positiva (+5.3%); mentre la riduzione delle erogazioni complessive è attribuibile al calo delle carte rateali classiche (-8.3%).

E' proseguita, anche nel 2009, la grande diffusione delle carte prepagate, seppur con una crescita meno sostenuta rispetto ai due precedenti anni: sono complessivamente in circolazione 9.2 milioni di carte prepagate (ricaricabili e usa e getta), in crescita del +12% rispetto al 2008. Leader del mercato delle carte prepagate rimane Poste Italiane con 5.7 milioni di carte in circolazione (più del 60% del mercato totale).

L'Osservatorio propone come ogni anno un'analisi regionale congiunta del tasso di diffusione e del tasso di rischio connessi alla carta di credito, differenziando tra carta a saldo e carta rateale. Dall'analisi realizzata su un ampio campione, quest'anno di poco più di 13 milioni di carte, emerge che:

- ✓ le carte di credito a saldo continuano ad essere maggiormente presenti in Lombardia (23.0%), nel Lazio (12.2%) ed in Veneto (9.5%);
- ✓ le carte rateali, in un contesto di generale stabilità, mantengono la maggiore diffusione in Lombardia (14.8%), in Sicilia (11.0%) e nel Lazio (10.7%).

In riferimento alla dimensione della rischiosità, a maggio 2010, si riscontra per le carte a saldo un tasso di sofferenza del 2.4% di media nazionale, in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno (2.6%). Il confronto tra 2009 e 2010 evidenzia un incremento del tasso di sofferenza della carta rateale, che aumenta di 0.8 punti percentuali collocandosi quindi al 7.2% per il totale Italia.

L'andamento del mercato a livello internazionale mostra un quadro complessivo molto eterogeneo: con paesi fortemente evoluti nell'utilizzo della carta e paesi ancora arretrati in termini sia di diffusione del prodotto, sia di infrastrutture (POS e ATM), ma con notevoli potenzialità per l'immediato futuro.

Il 2008 è stato l'anno del sorpasso della Cina sugli Stati Uniti relativamente al numero assoluto delle carte in circolazione, ma dove il numero di carte per abitante è ancora molto contenuto. I mercati più sviluppati si confermano Stati Uniti, Regno Unito, Canada e Giappone, con livelli di penetrazione dello strumento molto elevati.

Nel contesto europeo l'Europa Occidentale ed il Nord Europa sono le aree più evolute ma, mentre in Europa Occidentale la carta di credito ha nel tempo conquistato una buona quota di mercato (22.2%), nel Nord Europa l'incidenza delle carte di credito si ferma al 6.3%.

L'Est Europa mostra una diffusione del prodotto limitata, sebbene in forte sviluppo e con sicure potenzialità di crescita sia del numero di carte in circolazione, sia del loro

utilizzo; si distinguono Estonia e Slovenia che hanno caratteristiche paragonabili ai paesi occidentali limitrofi.

Va menzionata la situazione della Turchia, nazione molto giovane ed evoluta in termini di utilizzo della carta, che, mantenendo i tassi di crescita attuali, potrebbe presto diventare il primo mercato delle carte di credito in Europa superando il Regno Unito, che, negli ultimi anni, ha presentato tassi di crescita negativi pur mantenendo comunque la leadership.

Altri paesi che saranno oggetto di grande interesse nel prossimo futuro sono senza dubbio India e Brasile, che registrano già da qualche anno tassi di sviluppo a due cifre. Va precisato che tali realtà differiscono notevolmente tra loro in termini di diffusione. Se, infatti, il Brasile ha già più di due carte per abitante, il valore dell'India è tuttora prossimo allo zero.

In continuità con le precedenti edizioni, il rapporto completa la panoramica sull'offerta con un'ampia sezione dedicata all'analisi della domanda attuale e potenziale, approfondendone caratteristiche, profilo socio-economico, aspettative, elementi di soddisfazione, percezione dei marchi e relazione con il mercato.

Tale analisi viene sviluppata a partire dai dati provenienti dagli Osservatori proprietari GfK Eurisko: Multifinanziaria Retail Market, che studia i comportamenti finanziari delle famiglie italiane; Sinottica, che traccia l'evoluzione socio-culturale degli individui studiandone gli orientamenti, i consumi e gli stili di vita e MultifinTrack (advertising tracking study), che restituisce il panorama della comunicazione finanziaria.

I dati della nuova edizione confermano la sostanziale stabilità del bacino dei titolari di carta di credito, sia presso i decisori finanziari che presso gli individui.

Il profilo dei titolari, nell'attuale scenario post-crisi, come già andava delineandosi nel 2009, conferma la centratura sui segmenti più elitari e di maggiore solidità economica, senza più mostrare quei segnali di apertura, evidenziati in passato, verso segmenti della popolazione più giovani con risorse finanziarie ancora limitate ma con buone potenzialità di crescita, segmenti che saranno comunque sempre più determinanti in un'ottica di futuro sviluppo di questo mercato.

Sempre in continuità con i dati del 2009 e in sintonia con l'attuale scenario di mercato, la nuova edizione, pur non registrando segnali di ulteriore semplificazione del portafoglio carte - la quota di possessori di una sola carta è stabile rispetto all'anno scorso -, segnala però il persistere di una volontà di razionalizzazione del portafoglio. Tale volontà è rintracciabile quest'anno nel bacino dei plurititolari, che nella quasi totalità dei casi non possiedono ormai più di due carte.

L'analisi delle diverse tipologie di carta di credito mostra un segnale di tendenziale consolidamento della quota di titolari Premium e una sostanziale stabilità del bacino dei titolari di carte T&E, che risente del processo di razionalizzazione dei portafogli mostrando una crescita della quota di titolari esclusivi.

Per quanto riguarda le carte rateali, grazie anche agli sforzi comunicativi dell'offerta, cresce quest'anno la notorietà del prodotto, mentre resta stabile il bacino di possessori intercettato, ancora parziale e minoritario rispetto al numero di titolari effettivi dello strumento. In sintonia con i dati dell'offerta anche i dati sulla domanda registrano quest'anno un maggior utilizzo dell'opzione a saldo rispetto a quella rateale.

Per quanto riguarda l'analisi dell'immagine e dell'indicatore di customer satisfaction, i dati sul totale titolari restituiscono quest'anno un quadro di indebolimento del vissuto delle

carte e di stabilità del livello di soddisfazione dei titolari, che resta peraltro migliorabile se si considera che è soddisfatto meno di un titolare su due.

Considerando che il percepito sulla carta dei titolari si costruisce in primis attraverso una buona esperienza di possesso e d'uso, i nuovi dati - confermando ancora una volta la presenza di ampi spazi di miglioramento - richiamano l'attenzione sulla necessità di un'adeguata attività di collocazione e valorizzazione del prodotto.

Data la contenuta penetrazione dello strumento, le potenzialità di un'espansione del bacino attuale dei titolari di carte di credito restano ancora molto ampie, così come restano molteplici le logiche di approccio che l'offerta potrebbe adottare a seconda della prospettiva utilizzata (focus su un bacino più ampio, anche se meno affine, oppure su un bacino più mirato).

Infine, quest'anno l'analisi del potenziale evidenzia la crescita di titolarità di carta di debito presso i non titolari di carta di credito. Il fatto che proprio il possesso di carta di debito rappresenti, tra i non titolari, la principale resistenza alla sottoscrizione di una carta di credito riporta, ancora una volta, l'attenzione dell'offerta sul tema del posizionamento differenziale di questi prodotti che resta cruciale se si vuole lavorare, nello specifico, in direzione di un'ulteriore diffusione della carta di credito.

L'approfondimento monografico dedicato al tema dell'utilizzo consapevole della carta rateale dimostra che la strada imboccata dagli operatori per aumentare la consapevolezza e l'utilizzo responsabile delle carte rateali ha portato i primi importanti risultati positivi, che potranno diventare più evidenti - anche lato domanda - quando sarà esaurito l'effetto delle precedenti politiche commerciali e se in presenza di ulteriori investimenti in tale direzione.