



osservatorio sul credito al dettaglio dicembre 2013

Il presente Rapporto nasce da una collaborazione ASSOFIN – CRIF – Prometeia

Alla sua elaborazione hanno partecipato:

Alessandra Bettocchi, Sara Emiliani, Roberto Goracci, Federica Orsini, Lea Zicchino per Prometeia

Daniela Bastianelli per CRIF

Roberta Tordi per ASSOFIN

Responsabili del rapporto:

Kirsten van Toorenborg, Sivia Ghielmetti, Rita Romeo

Composizione editoriale e grafica:

Elisabetta Altena per Prometeia

Copyright © 2013 by ASSOFIN, CRIF Spa, Prometeia

È vietata la riproduzione anche parziale, con qualunque mezzo effettuata,
comprese le fotocopie, anche ad uso interno o didattico, se non autorizzate

ASSOFIN

Via E. Toti 4, 20123 Milano
tel. 02 865 437, fax 02 865 727
mailbox@assofin.com
www.assofin.it

CRIF Spa

Via Fantin, 1/3, 40122 Bologna
tel. 051 417 6111, fax 051 417 6010
marketing@crif.com
www.crif.com

Prometeia Spa

Via G. Marconi 43, 40122 Bologna
tel. 051 648 0911, fax 051 220 753
info@prometeia.com
www.prometeia.com

indice

premessa.....11

I temi del rapporto 13

capitolo 1

Lo scenario macroeconomico 17

1.1. Lo scenario internazionale..... 17

1.2. Lo scenario italiano.....19

1.3. Gli investimenti..... 21

1.4. La spesa delle famiglie.....23

1.5. L'occupazione, i redditi e l'inflazione 24

capitolo 2

Il mercato del credito alle famiglie29

2.1. Il credito e il livello di indebitamento delle famiglie italiane..... 29

2.2. Il mercato del credito al consumo 31

2.3. I prodotti del credito al consumo.....35

2.4. Il mercato dei mutui residenziali 39

2.5. Le principali caratteristiche del mercato dei mutui alle famiglie consumatrici..... 42

capitolo 3

L'analisi della clientela45

3.1. Analisi per area geografica di provenienza..... 45

3.2. Analisi per classi di età..... 48

3.3. Analisi per classi di rata..... 50

capitolo 4

La rischiosità del credito sulla base della banca dati CRIF 51

4.1. Una visione d'insieme 51

4.2. L'evoluzione della rischiosità del mercato del credito al consumo.....52

4.3. La rischiosità del credito al consumo nell'analisi per durata contrattuale e classi di Importo..... 54

4.4. L'evoluzione della rischiosità dei mutui immobiliari.....55

capitolo 5

Le previsioni del credito alle famiglie59

| | |
|---|----|
| 5.1. I consumi per settore merceologico..... | 59 |
| 5.2. Le previsioni del credito alle famiglie..... | 62 |
| <i>Box 1 Verso l'unione bancaria: la valutazione della qualità degli attivi</i> | 64 |
| 5.3. Il mercato del credito al consumo..... | 66 |
| 5.4. Il mercato dei mutui..... | 67 |
| 5.5. Le previsioni della rischiosità dei finanziamenti..... | 68 |
| <i>Box 2 Le misure di sostegno alle famiglie: il "Fondo di solidarietà per l'acquisto della prima casa"</i> | 70 |

capitolo 6

Il credito alle famiglie nei mercati territoriali73

| | |
|--|----|
| 6.1. Le prospettive nelle macroaree..... | 73 |
| 6.2. Il credito alle famiglie nel Nord Ovest..... | 76 |
| 6.3. Il credito alle famiglie nel Nord Est..... | 77 |
| 6.4. Il credito alle famiglie nel Centro..... | 78 |
| 6.5. Il credito alle famiglie nel Sud e Isole..... | 79 |

capitolo 7

La gestione dei crediti anomali in tempo di crisi..... 81

| | |
|---|----|
| 7.1. Introduzione..... | 81 |
| 7.2. Il mercato dei crediti anomali e l'incidenza nel credito al dettaglio..... | 82 |
| 7.3. Gli strumenti per la gestione dei crediti anomali..... | 85 |
| 7.4. Le scelte dei principali players..... | 87 |
| 7.4.1. Il processo di recupero crediti in tempi di crisi..... | 87 |
| 7.4.2. Un confronto tra alcuni modelli operativi per il recupero crediti..... | 90 |
| 7.5. La performance del recupero crediti..... | 92 |
| 7.6. Conclusioni..... | 94 |

schede regionali: il credito al dettaglio.....97

appendici

Note metodologiche.....105**Glossario.....111**

indice delle tabelle

| | | |
|-----------------|---|----|
| Tab. 1.1 | Italia: quadro macroeconomico (variazioni %) | 27 |
| Tab. 3.1 | Distribuzione dei flussi di credito per area di provenienza e forma tecnica | 46 |
| Tab. 3.2 | Importo medio finanziato (valore in euro) | 47 |
| Tab. 5.1 | Il quadro generale dei consumi interni delle famiglie | 60 |
| Tab. 5.2 | Evoluzione dei consumi delle famiglie per i principali settori merceologici | 62 |
| Tab. 7.1 | Prestiti a famiglie consumatrici* (dati in milioni di €) | 84 |
| Tab. 7.2 | Rilevanza ed efficacia delle diverse azioni di recupero | 94 |

indice delle figure

| | | |
|------------------|---|----|
| Fig. 1.1 | Dinamica del Pil – Usa e Uem | 18 |
| Fig. 1.2 | I principali tassi di interesse nell'Uem | 18 |
| Fig. 1.3 | Evoluzione del Pil reale Italia e Uem | 21 |
| Fig. 1.4 | Gli investimenti | 21 |
| Fig. 1.5 | Consumi delle famiglie: totali e di beni durevoli in termini reali (var. %). | 24 |
| Fig. 1.6 | Clima di fiducia e intenzioni d'acquisto di beni durevoli | 24 |
| Fig. 2.1 | Mercato complessivo dei crediti alle famiglie (consistenze) | 31 |
| Fig. 2.2 | Evoluzione del tasso di indebitamento delle famiglie. | 31 |
| Fig. 2.3 | Il credito al consumo in Italia (flussi) | 32 |
| Fig. 2.4 | Trend trimestrale credito al consumo in Italia (flussi). | 32 |
| Fig. 2.5 | Evoluzione consumi delle famiglie e credito al consumo (flussi) | 32 |
| Fig. 2.6 | Indice sulle condizioni di domanda del credito al consumo | 33 |
| Fig. 2.7 | Indice sulle condizioni di offerta del credito al consumo | 33 |
| Fig. 2.8 | Evoluzione del mercato del credito al consumo (consistenze) | 34 |
| Fig. 2.9 | Evoluzione dei flussi di credito al consumo nei principali paesi europei. | 34 |
| Fig. 2.10 | Evoluzione del credito al consumo in Europa (consistenze) | 35 |
| Fig. 2.11 | Credito al consumo in un confronto europeo – giugno 2013 | 35 |
| Fig. 2.12 | Evoluzione dei flussi di credito al consumo in Italia per tipo di prodotto. | 36 |
| Fig. 2.13 | Evoluzione dei flussi di credito al consumo nei principali paesi europei per tipo di prodotto. | 36 |
| Fig. 2.14 | Finanziamenti finalizzati per acquisto auto e motocicli (flussi) | 36 |
| Fig. 2.15 | Finanziamenti finalizzati per arredo (flussi) | 37 |
| Fig. 2.16 | Finanziamenti finalizzati per elettronica ed elettrodomestici (flussi) | 37 |
| Fig. 2.17 | Finanziamenti finalizzati all'acquisto di altri beni (flussi) | 37 |
| Fig. 2.18 | Finanziamenti finalizzati all'acquisto di ciclomotori (flussi) | 37 |
| Fig. 2.19 | Prestiti personali (flussi) | 38 |
| Fig. 2.20 | Finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio/pensione (flussi). | 38 |
| Fig. 2.21 | Credito al consumo transato via carte rateali/opzione (flussi). | 38 |

| | | |
|------------------|--|----|
| Fig. 2.22 | Compravendite residenziali e flussi di mutui per acquisto di abitazioni..... | 39 |
| Fig. 2.23 | Condizioni di domanda e offerta dei prestiti acquisto abitazioni | 40 |
| Fig. 2.24 | Mercato dei prestiti per acquisto abitazione..... | 40 |
| Fig. 2.25 | Mercato dei prestiti per acquisto abitazioni in Europa – consistenze | 41 |
| Fig. 2.26 | Tassi sui prestiti per acquisto abitazioni in Europa (nuove erogazioni)..... | 41 |
| Fig. 2.27 | Scomposizione tassi sui prestiti per acquisto abitazione (nuove erogazioni) | 41 |
| Fig. 2.28 | Costo reale dei prestiti per acquisto abitazioni | 41 |
| Fig. 2.29 | Tipologie di “altri mutui”..... | 42 |
| Fig. 2.30 | Caratteristiche delle erogazioni di mutui alle famiglie consumatrici..... | 43 |
| Fig. 3.1 | Credito al consumo – distribuzione % dei flussi per area di provenienza | 46 |
| Fig. 3.2 | Mutui immobiliari – distribuzione % dei flussi per area di provenienza | 46 |
| Fig. 3.3 | Credito al consumo – distribuzione % per paese di provenienza | 47 |
| Fig. 3.4 | Mutui immobiliari - distribuzione % per paese di provenienza..... | 47 |
| Fig. 3.5 | Distribuzione % degli stranieri residenti in Italia, 2011 | 47 |
| Fig. 3.6 | Credito al consumo – distribuzione % dei flussi per classe di età | 48 |
| Fig. 3.7 | Mutui immobiliari – distribuzione % dei flussi per classe di età | 48 |
| Fig. 3.8 | Carte rateali – distribuzione % delle nuove carte emesse per classe di età | 49 |
| Fig. 3.9 | Credito al consumo – distribuzione % della domanda per classe di età – Barometro Crif .. | 49 |
| Fig. 3.10 | Mutui – distribuzione % della domanda per classe di età – Barometro Crif | 49 |
| Fig. 3.12 | Credito al consumo – distribuzione % dei contratti per classe di rata | 50 |
| Fig. 3.13 | Mutui immobiliari – distribuzione % dei contratti per classe di rata | 50 |
| Fig. 3.11 | Andamento della domanda di credito delle famiglie – italiani e clientela estera – Barometro Crif..... | 50 |
| Fig. 4.1 | Dinamica del tasso di default – credito al dettaglio..... | 52 |
| Fig. 4.2 | Dinamica del tasso di decadimento – famiglie consumatrici e produttrici | 52 |
| Fig. 4.3 | Indici di rischio nel credito al consumo | 53 |
| Fig. 4.4 | Tassi di default annuali nel credito al consumo..... | 53 |
| Fig. 4.5 | Tassi di sofferenza nel credito al consumo per forma tecnica..... | 53 |
| Fig. 4.6 | Tassi di default annuali nel credito al consumo per forma tecnica..... | 53 |

| | | |
|------------------|---|----|
| Fig. 4.7 | Tassi di default nel credito al consumo – numero contratti | 54 |
| Fig. 4.8 | Distribuzione dei contratti per classe di durata (mesi) | 54 |
| Fig. 4.9 | Tassi di default per classi di età della clientela - credito al consumo | 55 |
| Fig. 4.10 | Indici di rischio nei mutui immobiliari | 56 |
| Fig. 4.11 | Tassi di default annuali nei mutui immobiliari | 56 |
| Fig. 4.12 | Distribuzione per classe di importo e durata – numero di contratti (stock) | 57 |
| Fig. 4.13 | Tassi di default nei mutui immobiliari – numero di contratti | 57 |
| Fig. 4.14 | Distribuzione dei contratti (stock) per classe di età e di durata – mutui immobiliari | 58 |
| Fig. 4.15 | Tassi di default per classe di età- mutui immobiliari | 58 |
| Fig. 5.1 | Mercato complessivo dei crediti alle famiglie (consistenze) | 63 |
| Fig. 5.2 | Evoluzione del tasso di indebitamento delle famiglie | 63 |
| Fig. 5.3 | Evoluzione del mercato del credito al consumo (consistenze) | 67 |
| Fig. 5.4 | Credito al consumo su reddito disponibile e Pil | 67 |
| Fig. 5.5 | Mercato dei mutui per acquisto abitazioni (consistenze) | 69 |
| Fig. 5.6 | Costo reale dei prestiti per acquisto abitazioni | 69 |
| Fig. 5.7 | Tassi di sofferenza nel credito bancario alle famiglie | 71 |
| Fig. 5.8 | Tassi di sofferenza nel credito al consumo e nei mutui | 71 |
| Fig. 6.1 | Clima di fiducia delle famiglie | 74 |
| Fig. 6.2 | Tasso di disoccupazione | 74 |
| Fig. 6.3 | Ripartizione dei flussi di credito al consumo per macroarea | 75 |
| Fig. 6.4 | Ripartizione dei flussi di credito al consumo per prodotto e macroarea – 9 mesi 2013 | 75 |
| Fig. 6.5 | Ripartizione dei flussi di mutui per macroarea | 75 |
| Fig. 6.6 | Consistenze di impieghi alle famiglie | 76 |
| Fig. 6.7 | Tassi di sofferenza del credito alle famiglie | 76 |
| Fig. 6.8 | Evoluzione dei prestiti alle famiglie – Nord Ovest | 77 |
| Fig. 6.9 | Evoluzione dei tassi di sofferenza – Nord Ovest | 77 |
| Fig. 6.10 | Evoluzione dei prestiti alle famiglie – Nord Est | 78 |
| Fig. 6.11 | Evoluzione dei tassi di sofferenza – Nord Est | 78 |
| Fig. 6.12 | Evoluzione dei prestiti alle famiglie – Centro | 79 |

| | | |
|------------------|---|----|
| Fig. 6.13 | Evoluzione dei tassi di sofferenza – Centro..... | 79 |
| Fig. 6.14 | Evoluzione dei prestiti alle famiglie – Sud e Isole | 80 |
| Fig. 6.15 | Evoluzione dei tassi di sofferenza – Sud e Isole | 80 |
| Fig. 7.1 | Le principali fasi del processo di recupero crediti | 85 |
| Fig. 7.2 | Alcuni modelli per la gestione dei crediti anomali nel credito al consumo | 91 |
| Fig. 7.3 | Performance recupero crediti al dettaglio per forma tecnica | 93 |
| Fig. 7.4 | Distribuzione del portafoglio a recupero (n. pratiche) | 93 |
| Fig. 7.5 | Performance recupero crediti al consumo per coorte di erogazione | 93 |
| Fig. 7.6 | Performance recupero mutui ipotecari per coorte di erogazione | 93 |
| Fig. 7.7 | Performance del recupero crediti associate Unirec (numero pratiche) | 94 |
| Fig. 7.8 | Performance del recupero crediti associate Unirec (importi) | 94 |

premessa

L'Osservatorio analizza il mercato complessivo dei finanziamenti alle famiglie, dedicando particolare attenzione al business del credito al consumo. Le elaborazioni sono effettuate sulla base delle informazioni ufficiali disponibili al **04 dicembre 2013**. La struttura del volume è articolata in sei capitoli, ciascuno dei quali affronta aspetti diversi del mercato del credito alle famiglie. In particolare:

Il **capitolo 1** descrive lo scenario macroeconomico, italiano e internazionale, con particolare attenzione all'andamento dei driver della domanda di credito delle famiglie.

Il **capitolo 2** è dedicato all'analisi congiunturale del mercato del credito. La peculiarità dell'analisi si fonda, rispetto alle informazioni ufficiali disponibili, sulla stima del mercato complessivo del credito alle famiglie, distinto per forme tecniche dei finanziamenti. La prima parte del capitolo (Par. 2.1) è focalizzata sull'indebitamento delle famiglie e sull'evoluzione delle consistenze complessive. Successivamente l'analisi si concentra sul mercato del credito al consumo (Par. 2.2) con un dettaglio per forma tecnica (Par. 2.3), sul mercato dei mutui alle famiglie (Par. 2.4) e sulle caratteristiche dei mutui erogati alle famiglie consumatrici (Par. 2.5).

Il **capitolo 3** contiene l'analisi delle caratteristiche della clientela, con riferimento all'area geografica di provenienza (Par. 3.1) e alle classi di età (Par. 3.2) e, infine, alle classi di rata del finanziamento (Par. 3.3).

Il **capitolo 4** si focalizza sull'analisi congiunturale della rischiosità del mercato del credito al consumo e dei mutui. L'analisi del rischio è effettuata sia con indicatori di natura statica, come i tassi di sofferenza, di insolvenza grave e di insolvenza leggera, sia con altri indici di rischiosità di natura dinamica, quali i tassi di default. Il primo paragrafo fornisce un quadro di insieme sulla rischiosità del credito alle famiglie (Par. 4.1); successivamente si approfondisce l'evoluzione degli indici di rischio del mercato del credito al consumo (Par. 4.2 e Par. 4.3) e del mercato dei mutui (Par. 4.4).

Il **capitolo 5** descrive lo scenario previsivo del credito alle famiglie a livello nazionale. Il primo paragrafo (Par. 5.1) è dedicato all'analisi dell'evoluzione congiunturale e prospettica dei consumi per settore merceologico, approfondendo in particolare il comparto dei beni durevoli che costituiscono la componente maggiormente interessata dalla domanda di credito al consumo delle famiglie. I paragrafi successivi approfondiscono lo scenario di previsione sui finanziamenti complessivi alle famiglie – erogati da banche e istituzioni finanziarie specializzate – (Par. 5.2), sul mercato del credito al consumo (Par. 5.3), sul mercato dei mutui (Par. 5.4) e, infine, sull'evoluzione degli indici di rischiosità del mercato (Par. 5.5).

Il **capitolo 6** si concentra sul mercato del credito alle famiglie nelle diverse macroaree, attraverso un'analisi dei principali driver macroeconomici che lo caratterizzano (Par. 6.1). I paragrafi successivi forniscono il dettaglio per singola macroarea: Nord Ovest (Par. 6.2), Nord Est (Par. 6.3), Centro (Par. 6.4), Sud e Isole (Par. 6.5). Nell'intento di offrire un quadro il più possibile esauriente delle specificità dei mercati nelle singole regioni, nella parte finale dell'Osservatorio le schede regionali illustrano le principali grandezze che caratterizzano i mercati del credito al consumo e dei mutui.

Come sempre, l'Osservatorio si avvale:

- del database del Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF sui crediti rateali nonché della competenza di CRIF nell'elaborare dati sul rischio di credito e sull'andamento di questo mercato;
- della struttura informativa, delle competenze di business e delle previsioni di Prometeia, quest'ultime sia con riferimento all'evoluzione dell'ambiente esterno, sia alla specifica dinamica del credito alle famiglie nei diversi comparti e a livello territoriale;
- della partecipazione di ASSOFIN, Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare, che rappresentando le maggiori istituzioni finanziarie operanti nei comparti del credito al consumo e del finanziamento immobiliare, è la fonte più accreditata delle statistiche di mercato.

i temi del rapporto

Nel 2013 il mercato del **credito alle famiglie** ha evidenziato molti elementi di fragilità. Da un lato la debolezza dei bilanci delle famiglie causata dalla lunga fase recessiva ha continuato ad alimentare comportamenti prudenti nelle decisioni di spesa limitando la domanda di finanziamenti, anche se sembra superato il punto di minimo toccato nel 2012. Dall'altro, nonostante i segnali di miglioramento, la frammentazione dei mercati finanziari, le esigenze di rafforzamento patrimoniale e il difficile processo di ripristino di alcuni canali di raccolta, particolarmente importanti in passato per l'industria del credito alle famiglie, hanno ancora gravato sull'offerta di prestiti. Gli operatori hanno così mantenuto una forte attenzione al rischio della clientela, continuando ad attuare politiche di deleveraging e derisking. Le erogazioni di credito alle famiglie, in entrambi i comparti di credito al consumo e mutui, hanno pertanto continuato a contrarsi, ma meno che nel 2012.

L'attività di erogazione di **credito al consumo**, penalizzata in particolare dal calo dei prestiti personali, registra nei primi nove mesi del 2013 una ulteriore flessione (-5.6%), che riporta il mercato ai livelli del 2005. Meno penalizzate sono state le tipologie di credito caratterizzate da importi medi contenuti in una fase caratterizzata dalla cautela delle famiglie italiane nei comportamenti d'acquisto e nell'assumere impegni finanziari. Dopo lo stop del 2012 si registra una ripresa delle erogazioni contro cessione del quinto dello stipendio/pensione, beneficiando della riorganizzazione del business.

Anche nel comparto dei **prestiti per acquisto abitazioni** le nuove erogazioni si sono ridotte (-9% circa), mostrando, tuttavia, una flessione in progressivo contenimento nel 2013, in linea con le dinamiche registrate per le compravendite immobiliari. Si evidenzia una rimodulazione delle caratteristiche dei nuovi mutui erogati verso importi e durate minori e verso i tassi variabili.

Il perdurare di condizioni macroeconomiche sfavorevoli e la debolezza del mercato del lavoro hanno determinato una maggiore fragilità delle famiglie, con ripercussioni negative sull'**andamento della rischiosità**. Sebbene il tasso di default nel credito alle famiglie si stabilizzi nel corso del 2013, calmierato da un'offerta molto selettiva, il tasso di sofferenza aumenta nelle diverse forme tecniche come effetto congiunto della contrazione dello stock degli impieghi e il contestuale aumento delle sofferenze. Il controllo del rischio di credito è l'elemento chiave nelle strategie degli operatori.

Nei prossimi anni il credito alle famiglie sarà ancora condizionato dalla debolezza del contesto macroeconomico e da vincoli operativi, pur in lento miglioramento.

La ripresa **dell'attività economica** dovrebbe arrivare nell'ultimo trimestre del 2013, ma con un passo tuttavia lento e condizionato dall'incertezza politica e dagli effetti della legge di Stabilità. La possibilità di recuperare i livelli di attività pre-crisi non è immaginabile entro l'orizzonte di previsione e senza interventi di carattere strutturale potrebbe non realizzarsi ancora per lungo tempo. Solo nel 2015 la crescita dell'economia italiana ritornerà a superare l'1%, trainata dalle esportazioni e con una domanda interna che riprenderà a salire ma che continuerà a essere frenata dagli squilibri accumulati, tra cui la necessità per le famiglie di destinare una parte degli incrementi di reddito a ricostituire risparmio e ricchezza erosi durante gli anni di crisi. L'occupazione tornerà a salire nel 2014 ma anch'essa senza recuperare i livelli pre-crisi.

L'intenso **processo normativo e di riforma del sistema finanziario europeo** richiederà agli operatori una forte attenzione al capitale e un'adeguata copertura delle perdite sui crediti anomali, continuando a condizionare le politiche di offerta. Il processo di unione bancaria dovrebbe favorire progressivamente un miglioramento delle condizioni operative per gli intermediari del credito, ma i risultati del processo di asset quality review e di stress test che sarà condotto dalla Bce e dall'Eba nel 2014 potrebbero evidenziare ulteriori esigenze di capitale generando nuove tensioni nel mercato. Il costo del funding si manterrà elevato rispetto agli anni pre-crisi, ma proprio la maggiore trasparenza sui bilanci che potrà arrivare dall'esercizio condotto da Bce/Eba potrebbe dare un contributo positivo alle condizioni di finanziamento delle banche italiane. In questo scenario, e nonostante la scadenza dei prestiti ottenuti con le Ltro, gli operatori resteranno almeno in parte dipendenti dai finanziamenti dell'Eurosistema e non è escluso che la Bce possa immettere ulteriore liquidità attraverso una nuova asta di lungo termine. Resta ancora incerto il ripristino di alcuni canali di raccolta istituzionali (su tutti quello delle cartolarizzazioni) che in passato hanno contribuito molto allo sviluppo dell'industria.

Il mercato del credito al dettaglio evidenzierà una ripresa nei prossimi anni ma con tassi di crescita modesti e una rischiosità più elevata rispetto al passato. La debole ripresa del ciclo dei consumi, soprattutto nella componente dei durevoli maggiormente finanziabili, limiterà l'espansione del credito al consumo che dovrebbe consolidarsi solo nell'ultimo anno della previsione. Si conferma importante il contributo dei prodotti di finanziamento garantiti, come la cessione del quinto dello stipendio/pensione che, completata la fase di ristrutturazione del comparto, potrebbe rappresentare uno strumento particolarmente adatto al controllo del rischio di credito. Anche i flussi di nuovi finanziamenti per acquisto abitazioni dovrebbero riattivarsi dal 2014, rimanendo comunque inferiori ai livelli pre-crisi anche nel 2015. Nel complesso, le consistenze di credito alle famiglie torneranno a crescere debolmente nel 2014 e solo poco di più l'anno successivo (+1.6% in media nel biennio 2014-2015).

Con il progressivo miglioramento dell'attività economica la cautela nel ricorso al credito da parte delle famiglie e nelle politiche di offerta crea le basi per nuove coorti di finanziamenti caratterizzate da una rischiosità più contenuta ma non sufficiente a invertire nel breve periodo il trend di deterioramento della qualità del credito complessivo. Nonostante una progressiva riduzione dei tassi di interesse in sofferenza, gli effetti della prolungata fase recessiva, e soprattutto la non completa risoluzione delle criticità del mercato del lavoro, determineranno un ulteriore peggioramento dei tassi di sofferenza per tutto l'orizzonte di previsione. Il permanere su livelli storicamente bassi dei tassi di mercato monetario e gli interventi del Governo a supporto delle famiglie (a cui è dedicato un approfondimento nel capitolo 5) potrebbero tuttavia contenere l'emersione di nuove sofferenze.

Nel quadro delineato, il ritorno a livelli di redditività sostenibili per il comparto dei finanziamenti alle famiglie resta legato all'efficacia delle **strategie di ottimizzazione della gestione del rischio** lungo tutto il ciclo di vita del finanziamento, alle azioni di **miglioramento dell'efficienza operativa** e alla capacità di mettere al centro del modello di servizio la valorizzazione della relazione con il cliente. Non da ultimo resta cruciale il ripristino di condizioni di accesso ai mercati del funding meno penalizzanti per gli operatori, che potrebbero passare anche attraverso la cessione straordinaria di crediti in sofferenza che contribuirebbe a ridurre il premio per il rischio richiesto agli operatori nazionali.

E proprio alla **gestione dei crediti anomali** è dedicata la monografia di questa edizione dell'Osservatorio. In un contesto di progressivo peggioramento della qualità del credito le imprese leader del settore del credito al dettaglio hanno già da qualche anno intrapreso azioni per aumentare l'efficienza e l'efficacia dell'attività di recupero. Al di là delle specificità aziendali, il fattore che accomuna tutti i principali operatori è il cambiamento dell'obiettivo di fondo delle politiche, dal "recupero del credito" al "recupero del cliente", soprattutto in forza del fatto che sempre più spesso in questi anni di crisi non vi è stata correlazione tra insolvenza e volontà del cliente di non onorare il debito.

L'analisi conferma l'assenza di una corrispondenza precisa tra tipologia di operatore (specializzato o banca) e approccio al recupero ("make" o "buy") e ha permesso di identificare alcune pratiche manageriali ricorrenti:

- **rapidità** delle procedure di intervento, al fine di comprendere fin dalle prime battute se l'insoluto deriva da cattiva volontà o da effettiva impossibilità ad adempiere, orientando di conseguenza l'attività di recupero;
- adozione di **sistemi di scoring** che permettono di "customizzare" i processi di recupero rispetto alle caratteristiche dei debitori;
- utilizzo di proposte di **rimodulazione del debito** nei confronti di quei clienti per i quali permangono ragionevoli condizioni di solvibilità nel medio termine;
- elevata attenzione alla **qualità** della relazione tra incaricato del recupero e cliente.

Nel complesso l'analisi mette in luce come sia sempre più difficile nell'attuale contesto recuperare i crediti anomali – soprattutto i contratti entrati in *collection* all'inizio del piano di ammortamento evidenziano maggiori criticità nel processo di recupero - e ciò sembra rafforzare ulteriormente l'origine macroeconomica della crescita delle anomalie. Da qui la forte attenzione alla gestione dei crediti anomali, attività complessa che richiede competenze specialistiche da potenziare con adeguati investimenti e da valorizzare per il contributo alla redditività di lungo periodo del business.

ASSOFIN

via e. toti, 4, 20123 **milano**
tel. +39 02 865 437, fax +39 02 865 727

italia

mailbox@assofin.com
www.assofin.it

CRIF spa

via fantin 1/3, 40131 **bologna**
tel. +39 051 417 6111, fax +39 051 417 6010

italia

marketing@crif.com
www.crif.com

prometeia

via g. marconi 43, 40122 **bologna**
tel. +39 051 648 0911, fax +39 051 220 753

via m. gonzaga 7, 20123 **milano**
tel. +39 02 8050 5845, fax +39 02 8907 4658

italia

7th floor, dakdouk bldg, selim bustros st.
tabaris square, ashrafieh, **beirut**
tel. +961 1 328 233, fax +961 1 327 233

libano

info@prometeia.com
www.prometeia.com