



osservatorio sul credito al dettaglio

giugno 2012

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

Alla sua elaborazione hanno partecipato:

Alessandra Bettocchi, Sara Emiliani, Roberto Goracci, Rita Romeo per Prometeia

Daniela Bastianelli per CRIF

Roberta Tordi per ASSOFIN

Responsabili del rapporto:

Kirsten van Toorenborg, Sivia Ghielmetti, Chiara Fornasari

Composizione editoriale e grafica:

Elisabetta Altena, Marco Montagnana per Prometeia

Copyright © 2011 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.....22

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

capitolo 2

Il mercato del credito alle famiglie27

2.1. La domanda di credito e il livello di indebitamento delle famiglie italiane27

2.2. Il mercato del credito al consumo 29

2.3. I prodotti del credito al consumo..... 34

2.3.1. Analisi per classi di durata e importo 39

2.4. I canali distributivi..... 40

2.5. Il mercato dei mutui residenziali 44

2.6. Le principali caratteristiche del mercato dei mutui alle famiglie consumatrici47

capitolo 3

L'analisi della clientela.....49

3.1. Analisi per area geografica di provenienza.....49

3.2. Analisi per classi di età..... 51

3.3. Analisi per classi di rata.....53

capitolo 4

La rischiosità del credito sulla base della banca dati CRIF55

4.1. Una visione d'insieme55

4.2. L'evoluzione della rischiosità del mercato del credito al consumo..... 56

4.3. La rischiosità del credito al consumo nell'analisi per durata contrattuale e classi di importo..... 58

4.4. L'evoluzione della rischiosità dei mutui immobiliari..... 59

capitolo 5

L'evoluzione prospettica del credito alle famiglie.....63

- 5.1. L'andamento dei consumi per settore merceologico..... 63
- 5.2. L'evoluzione prospettica del credito alle famiglie..... 66
- 5.3. Il mercato del credito al consumo..... 68
- 5.4. Il mercato dei mutui.....70
- 5.5. L'evoluzione prospettica della rischiosità dei finanziamenti.....72

capitolo 6

L'evoluzione prospettica dei mercati territoriali.....75

- 6.1. Le prospettive evolutive nelle macroaree.....75
- 6.2. L'evoluzione del credito alle famiglie nel Nord Ovest.....78
- 6.3. L'evoluzione del credito alle famiglie nel Nord Est..... 80
- 6.4. L'evoluzione del credito alle famiglie nel Centro.....81
- 6.5. L'evoluzione del credito alle famiglie nel Sud e Isole..... 82

schede regionali: il credito al dettaglio..... 85

appendici

Note metodologiche.....93**Glossario.....99**

indice delle tabelle

Tab. 1.1	Italia: quadro macroeconomico (variazioni %)	26
Tab. 2.1	Market share per cluster di operatori (consistenze a fine dicembre).....	42
Tab. 3.1	Distribuzione dei flussi di credito per area di provenienza e forma tecnica	50
Tab. 3.2	Importo medio finanziato (valore in euro)	51
Tab. 5.1	Il quadro generale dei consumi interni delle famiglie	64
Tab. 5.2	Evoluzione dei consumi delle famiglie per i principali settori merceologici	65

indice delle figure

Fig. 1.1	Dinamica del Pil – Usa e Uem	18
Fig. 1.2	Tassi di interesse Uem, medie mensili	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. %).	23
Fig. 1.6	Clima di fiducia e intenzioni d'acquisto di beni durevoli	23
Fig. 2.1	Mercato complessivo dei crediti alle famiglie (consistenze)	28
Fig. 2.2	Evoluzione del tasso di indebitamento delle famiglie.	28
Fig. 2.3	Il credito al consumo in Italia (flussi)	30
Fig. 2.4	Trend trimestrale credito al consumo in Italia (flussi).	30
Fig. 2.5	Evoluzione consumi delle famiglie e credito al consumo – flussi.	30
Fig. 2.6	Indice sulle condizioni di domanda del credito al consumo	31
Fig. 2.7	Indice sulle condizioni di offerta del credito al consumo	31
Fig. 2.8	Evoluzione del mercato del credito al consumo (consistenze)	32
Fig. 2.9	Evoluzione dei flussi di credito al consumo nei principali paesi europei.	32
Fig. 2.10	Evoluzione del credito al consumo in Europa (consistenze)	33
Fig. 2.11	Credito al consumo in un confronto europeo – dicembre 2011	33
Fig. 2.12	La concentrazione del mercato del credito al consumo in Italia.	33
Fig. 2.13	Dimensione delle società e dei gruppi attivi sul mercato del credito al consumo.	33
Fig. 2.14	Evoluzione dei flussi di credito al consumo in Italia per tipo di prodotto	34
Fig. 2.15	Evoluzione dei flussi di credito al consumo nei principali paesi europei per tipo di prodotto.	34
Fig. 2.16	Distribuzione dei flussi di credito al consumo per forma tecnica	35
Fig. 2.17	Distribuzione dei flussi di credito al consumo per forma tecnica nei principali paesi europei	35
Fig. 2.18	Finanziamenti finalizzati per acquisto auto e motocicli (flussi)	36
Fig. 2.19	Incidenza finanziamenti su immatricolazioni auto a soggetti privati	36
Fig. 2.20	Finanziamenti finalizzati per arredo (flussi)	37

Fig. 2.21	Finanziamenti finalizzati per elettronica ed elettrodomestici (flussi).....	37
Fig. 2.22	Finanziamenti finalizzati all'acquisto di altri beni (flussi).....	37
Fig. 2.23	Finanziamenti finalizzati all'acquisto di ciclomotori (flussi).....	37
Fig. 2.24	Prestiti personali (flussi).....	38
Fig. 2.25	Finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio/pensione (flussi).....	38
Fig. 2.26	Credito al consumo transato via carte rateali/opzione (flussi).....	38
Fig. 2.27	Ripartizione dei flussi per classi di importo erogato	39
Fig. 2.28	Ripartizione dei flussi per classi di durata	40
Fig. 2.29	Canali distributivi del credito al consumo	41
Fig. 2.30	Canali distributivi per tipo di prodotto	41
Fig. 2.31	Modalità distributive per cluster di operatore	43
Fig. 2.32	Mercato dei prestiti per acquisto abitazioni	45
Fig. 2.33	Indice sulle condizioni di domanda e offerta dei prestiti acquisto abitazioni	45
Fig. 2.34	Mercato dei prestiti per acquisto abitazioni in Europa – consistenze	46
Fig. 2.35	Tassi sui prestiti per acquisto abitazioni in Europa (nuove erogazioni).....	46
Fig. 2.36	Scomposizione tassi sui prestiti per acquisto abitazione (nuove erogazioni)	46
Fig. 2.37	Costo reale dei prestiti per acquisto abitazioni	46
Fig. 2.38	Tipologie di "altri mutui".....	47
Fig. 2.39	Caratteristiche delle erogazioni di mutui alle famiglie consumatrici	48
Fig. 3.1	Credito al consumo – distribuzione % dei flussi per area di provenienza	50
Fig. 3.2	Mutui immobiliari – distribuzione % dei flussi per area di provenienza	50
Fig. 3.3	Credito al consumo – distribuzione % dei flussi 2011 per paese di provenienza	51
Fig. 3.4	Mutui immobiliari – distribuzione % dei flussi 2011 per paese di provenienza	51
Fig. 3.5	Credito al consumo – distribuzione % dei flussi per classe di età	52
Fig. 3.6	Mutui immobiliari – distribuzione % dei flussi per classe di età	52
Fig. 3.7	Carte rateali – distribuzione % delle nuove carte emesse per classe di età	52
Fig. 3.8	Credito al consumo - distribuzione % dei contratti per classe di rata	53
Fig. 3.9	Mutui immobiliari - distribuzione % dei contratti per classe di rata	53
Fig. 4.1	Dinamica del tasso di default – credito al dettaglio.....	56

Fig. 4.2	Dinamica del tasso di default – famiglie – numero di contratti	56
Fig. 4.3	Indici di rischio nel credito al consumo	57
Fig. 4.4	Tassi di default annuali nel credito al consumo	57
Fig. 4.5	Tassi di sofferenza nel credito al consumo per forma tecnica	57
Fig. 4.6	Tassi di default annuali nel credito al consumo per forma tecnica	57
Fig. 4.7	Tassi di default nel credito al consumo – numero contratti	58
Fig. 4.8	Distribuzione dei contratti per classe di durata (mesi)	59
Fig. 4.9	Tassi di default per classi di età della clientela – credito al consumo	59
Fig. 4.10	Indici di rischio nei mutui immobiliari	60
Fig. 4.11	Tassi di default annuali nei mutui immobiliari	60
Fig. 4.12	Tassi di default nei mutui immobiliari – numero di contratti	61
Fig. 4.13	Distribuzione per classe di durata e di importo – numero di contratti (stock)	61
Fig. 4.14	Distribuzione dei contratti (stock) per classe di età e di durata – mutui immobiliari	62
Fig. 4.15	Tassi di default per classe di età- mutui immobiliari	62
Fig. 5.1	Mercato complessivo dei crediti alle famiglie (consistenze)	67
Fig. 5.2	Evoluzione del tasso di indebitamento delle famiglie	67
Fig. 5.3	Evoluzione del mercato del credito al consumo (consistenze)	69
Fig. 5.4	Credito al consumo su reddito disponibile e Pil	69
Fig. 5.5	Mercato dei mutui per acquisto abitazioni (consistenze)	71
Fig. 5.6	Costo reale dei prestiti per acquisto abitazioni	71
Fig. 5.7	Tassi di sofferenza nel credito bancario alle famiglie	73
Fig. 5.8	Tassi di sofferenza nel credito al consumo e nei mutui	73
Fig. 6.1	Clima di fiducia delle famiglie	76
Fig. 6.2	Tasso di disoccupazione	76
Fig. 6.3	Ripartizione dei flussi di credito al consumo per macroarea	77
Fig. 6.4	Ripartizione dei flussi di credito al consumo per prodotto e macroarea - 2011	77
Fig. 6.5	Ripartizione dei flussi di mutui per macroarea	77
Fig. 6.6	Evoluzione delle consistenze di impieghi alle famiglie	78
Fig. 6.7	Evoluzione del tasso di sofferenza del credito alle famiglie	78

Fig. 6.8	Evoluzione dei prestiti alle famiglie – Nord Ovest	79
Fig. 6.9	Evoluzione dei tassi di sofferenza – Nord Ovest	79
Fig. 6.10	Evoluzione dei prestiti alle famiglie – Nord Est	80
Fig. 6.11	Evoluzione dei tassi di sofferenza – Nord Est	80
Fig. 6.12	Evoluzione dei prestiti alle famiglie – Centro	81
Fig. 6.13	Evoluzione dei tassi di sofferenza – Centro	81
Fig. 6.14	Evoluzione dei prestiti alle famiglie – Sud e Isole	82
Fig. 6.15	Evoluzione dei tassi di sofferenza – Sud e Isole	82

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 **19 giugno 2012**. 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 dedicata all'indebitamento delle famiglie e all'evoluzione delle consistenze complessive. Successivamente l'analisi si focalizza sul mercato del credito al consumo (Par. 2.2) con un dettaglio per forma tecnica (Par. 2.3) e un focus sui canali distributivi (Par. 2.4), sul mercato dei mutui alle famiglie (Par. 2.5) e sulle caratteristiche dei mutui erogati alle famiglie consumatrici (Par. 2.6).

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 l'analisi prosegue approfondendo l'evoluzione degli indici di rischio del mercato del credito al consumo (Par. 4.2) - analizzato anche attraverso dell'evoluzione dei tassi di default, calcolati rispetto all'importo finanziato e alla durata del finanziamento (Par. 4.3) - e l'evoluzione degli indici di rischio 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 sono dedicati allo 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** è dedicato all'analisi del mercato del credito nelle diverse macroaree. In particolare, l'analisi propone l'evoluzione dei principali driver macroeconomici che caratterizzano lo scenario nei diversi comparti territoriali e una sintesi dell'evoluzione del credito nelle diverse macroaree (Par. 6.1). I paragrafi successivi descrivono lo scenario atteso per l'evoluzione del credito alle famiglie nelle singole macroaree: 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

Nella seconda parte del 2011 e nei primi mesi del 2012 l'**evoluzione del credito alle famiglie** ha evidenziato un deciso contenimento riflettendo il difficile contesto economico e finanziario. A partire dall'estate dello scorso anno infatti l'acuirsi delle tensioni sul debito sovrano che ha coinvolto in particolar modo i titoli di Stato italiani ha fortemente condizionato l'operatività degli intermediari, determinando dapprima l'innalzamento del costo del funding per le banche italiane e successivamente il sostanziale inaridimento delle fonti di provvista, soprattutto nei mercati all'ingrosso. Le tensioni dal lato della raccolta hanno così influito negativamente sull'offerta di credito, come dichiarato dagli operatori italiani all'interno dell'Indagine sul credito bancario, peraltro in una fase che li vede impegnati nel percorso di rafforzamento patrimoniale.

Nel primo trimestre, se il grado di restrizione delle politiche di offerta si è attenuato, riflettendo l'effetto sulle condizioni di funding delle operazioni di rifinanziamento a lungo termine e delle altre misure messe in campo dalla Bce, si è però rafforzato il calo della domanda di finanziamenti, in atto già dal 2011. Le famiglie italiane, infatti, in un contesto caratterizzato da criticità sul mercato del lavoro e da un reddito reale disponibile in contrazione, hanno evidenziato un clima di fiducia su valori minimi storici della serie, hanno limitato i consumi e si sono mostrate assai prudenti nell'accensione di nuovi finanziamenti, specie di importo elevato. Tali effetti si sono manifestati in una marcata contrazione dei flussi di nuovi finanziamenti sia nel comparto del credito al consumo, specchio della riduzione dei consumi durevoli, ovvero quelli più frequentemente oggetto di finanziamento da parte delle famiglie, sia nel comparto dei mutui immobiliari.

Nel comparto del **credito al consumo** la decisa contrazione dei flussi (-11%, nel primo trimestre del 2012 rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente) ha interessato quasi tutte le tipologie, evidenziando una ripresa del trend di allungamento delle durate contrattuali, al fine di rendere meno oneroso l'importo della rata di rimborso. In tale contesto, è proseguita la tendenza verso la multicanalità, evidenziata da un ruolo crescente della distribuzione diretta attraverso la rete degli sportelli delle banche generaliste e degli operatori specializzati.

Nel comparto dei **prestiti per acquisto abitazioni** l'acuirsi della crisi sta manifestando i suoi effetti nella progressiva contrazione delle nuove erogazioni. I mutui per acquisto di immobili alle famiglie consumatrici, infatti registrano nel primo trimestre del 2012 un calo del 47% circa delle nuove erogazioni, anche se sono gli "altri mutui" a subire un vero e proprio stop, con una contrazione delle

erogazioni pari al -80% rispetto allo stesso periodo del 2011, dovuta principalmente al crollo delle surroghe, penalizzate dal crescente aumento degli spread applicati, che le ha rese, di fatto, non più vantaggiose per le famiglie.

Nel complesso alla fine del primo trimestre del 2012 le consistenze di credito alle famiglie erogato da banche e operatori specializzati hanno, pertanto, registrato una crescita su base annua dell'1.4%, dal 3.3% evidenziato alla fine del 2011.

La fine del 2011 e l'inizio del 2012 registrano una **rischiosità pressoché stabile**. La maggiore **selettività della domanda e dell'offerta** di credito insieme alla proroga della moratoria, che ha inciso positivamente nella gestione del rischio relativamente ai mutui immobiliari, hanno contenuto il flusso delle nuove sofferenze del credito al dettaglio. Tuttavia il livello della rischiosità rimane sensibilmente più elevato rispetto ai periodi pre-crisi.

Il trend del tasso di default, che nel primo trimestre del 2012 si assesta all'1.6% per i mutui immobiliari e al 2.2% per il credito al consumo, indica nel corso di questi anni un maggiore controllo delle erogazioni e un contestuale calo della domanda, divenuta più consapevole e più misurata sulla effettiva sostenibilità del debito per la famiglia.

Le condizioni dello **scenario macroeconomico e finanziario delineato** per il prossimo triennio non permettono di eliminare gli elementi di criticità in atto nel mercato del credito alle famiglie. L'evoluzione del settore, come testimoniano i mesi recenti, sarà infatti fortemente condizionata da un lato dalla debolezza delle condizioni finanziarie delle famiglie – che, in un quadro macroeconomico molto fragile, saranno penalizzate dagli effetti della manovra di correzione dei conti pubblici e dalla lunga fase di erosione della propensione al risparmio - dall'altro dall'evoluzione della crisi del debito sovrano, oggi punto cruciale per l'area dell'euro.

La lunga fase di **incertezza sui tempi di rientro della crisi del debito sovrano** incorporata in questo Osservatorio, alimenterà le difficoltà sui mercati interbancari e all'ingrosso e contribuirà a mantenere i costi di raccolta più elevati per gli operatori italiani. Pur nell'ipotesi conservativa che la geografia dell'area dell'euro resti invariata, le incertezze che gravano sul futuro dell'euro continueranno a mantenere elevato lo spread tra il rendimento dei titoli di Stato italiani e quello dei titoli tedeschi, atteso rimanere intorno ai 400 punti base per tutto il 2012 e solo in graduale attenuazione nel biennio successivo. E se, da un lato, le misure triennali straordinarie attuate dalla Bce hanno fino a ora agito da calmiera su costi e disponibilità di risorse liquide, dall'altro hanno reso esplicita la difficoltà di funzionamento del mercato interbancario e la conseguente maggiore "dipendenza" dal finanziamento dalla Banca centrale nel medio periodo. Il **tema del funding**, pertanto costituirà ancora un elemento critico per l'operatività. Se nei primi anni della crisi finanziaria il ricorso massiccio alla raccolta retail ha permesso alle banche italiane di superare la crisi di liquidità senza particolari tensioni rispetto alle banche degli altri paesi europei, la crisi del debito sovrano e la segmentazione del mercato del funding che ne è derivata, rendono più fragili le banche dei paesi maggiormente coinvolti, che devono trovare al loro interno le risorse per il finanziamento sia dell'economia che dei rispettivi debiti pubblici. L'apertura di mercati di finanziamento alternativi alla raccolta diretta diventa così un problema molto rilevante nei prossimi anni e coinvolgerà l'intera struttura del sistema finanziario italiano.

L'incertezza che grava sulla crisi greca e i possibili risvolti sulla tenuta dell'area euro si sono inseriti

per l'Italia in un contesto di attività economica già in recessione; ad aggravare il quadro recessivo è intervenuto poi il sisma in una delle zone del paese caratterizzate da maggiore intensità produttiva. La **ripresa economica non arriverà prima dell'autunno 2012**, e sarà comunque molto lenta e stentata almeno per un altro anno. Solo nel 2014, con il consolidamento del ciclo mondiale e l'assestamento del grado di restrizione fiscale, la crescita attesa per l'economia italiana sarà più vivace ma non sarà sufficiente per portare il Paese fuori dalla crisi iniziata nel 2007.

Anche superata la fase più critica del 2012, l'**operatività nel settore risulterà più complessa rispetto al passato**, dovendo scontare da un lato una domanda debole dall'altro politiche di offerta che rimarranno particolarmente attente anche alla rischiosità della clientela, in un contesto in cui rimane centrale la necessità degli operatori di conseguire il **rafforzamento patrimoniale**.

In questo scenario i flussi di nuovo credito alle famiglie erogati da banche e operatori specializzati registreranno un'ulteriore riduzione nel prossimo anno. Gli spazi contenuti di espansione dei consumi finanziabili continueranno, infatti, a frenare la crescita del credito al consumo fino al 2013, mentre i flussi di mutui immobiliari sconteranno anche l'aumento del costo del credito e la fragilità del mercato immobiliare. Nel complesso le consistenze di credito alle famiglie alla fine del 2012 sono previste replicare i livelli del 2011. Il ritorno alla crescita, pur se modesta, è atteso nel 2013 (+1.0%) e proseguire nell'ultimo anno della previsione (+1.8%) ma a ritmi che confermano prospettive di evoluzione significativamente più contenute rispetto alla fase pre-crisi.

Nel breve periodo, pertanto, il **recupero del mercato complessivo del credito alle famiglie risulterà modesto** e si accompagnerà a livelli di rischiosità del credito elevati, legati alla fragilità del contesto economico e, in particolare, del mercato del lavoro.

In uno scenario di forti pressioni sulla redditività del comparto si rafforza da un lato il ruolo della "conoscenza" del cliente e della multicanalità per aumentare la capacità degli operatori di rispondere ai bisogni delle famiglie, dall'altro l'importanza di azioni mirate alla gestione del rischio. Soprattutto l'innovazione di prodotto anche attraverso l'utilizzo delle nuove tecnologie e dei canali remoti e l'ulteriore sviluppo della multicanalità risulteranno cruciali per avvicinare nuove fasce di clientela, soprattutto quelle più giovani. In tale contesto **l'attenzione degli operatori sui costi delle strutture di produzione e di distribuzione** resta un tema centrale al fine di conseguire un miglioramento dell'efficienza attraverso la razionalizzazione delle reti distributive.

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