



osservatorio sul credito al dettaglio dicembre 2012

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

Alla sua elaborazione hanno partecipato:

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

Daniela Bastianelli per CRIF

Roberta Tordi per ASSOFIN

Coordinamento redazionale:

Rita Romeo

Responsabili del rapporto:

Kirsten van Toorenborg, Sivia Ghielmetti, Chiara Fornasari

Composizione editoriale e grafica:

Elisabetta Altena, Marco Montagnana per Prometeia

Copyright © 2012 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'inflazione23

capitolo 2

Il mercato del credito alle famiglie29

2.1. La domanda di 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..... 43

capitolo 3

L'analisi della clientela45

3.1. Analisi per area geografica di provenienza 45

3.2. Analisi per classi di età.....47

3.3. Analisi per classi di rata 49

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

L'evoluzione prospettica del credito alle famiglie.....59

- 5.1. L'andamento dei consumi per settore merceologico..... 59
- 5.2. L'evoluzione prospettica del credito alle famiglie..... 62
- 5.3. Il mercato del credito al consumo..... 65
- 5.4. Il mercato dei mutui.....67
- 5.5. L'evoluzione prospettica della rischiosità dei finanziamenti..... 68

capitolo 6

L'evoluzione prospettica dei mercati territoriali73

- 6.1. Le prospettive evolutive nelle macroaree.....73
- 6.2. L'evoluzione del credito alle famiglie nel Nord Ovest.....76
- 6.3. L'evoluzione del credito alle famiglie nel Nord Est.....77
- 6.4. L'evoluzione del credito alle famiglie nel Centro.....79
- 6.5. L'evoluzione del credito alle famiglie nel Sud e Isole..... 80

capitolo 7

L'industria del credito al consumo: quali prospettive83

- 7.1. Introduzione..... 83
- 7.2. I principali trend del mercato del credito alle famiglie..... 84
 - 7.2.1. I trend congiunturali del mercato..... 85
 - 7.2.2. I trend strutturali del mercato..... 86
- 7.3. Struttura del mercato: banche e società specializzate..... 89
- 7.4. Lo scenario attuale per gli operatori: strategie e modelli di business..... 92
- 7.5. Qualche insegnamento della crisi..... 95

schede regionali: il credito al dettaglio

appendici

Note metodologiche.....107**Glossario..... 113**

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	61

indice delle figure

Fig. 1.1	Dinamica del Pil – Usa e Uem	18
Fig. 1.2	Tasso di cambio \$/euro, medie trimestrali.....	18
Fig. 1.3	Evoluzione del Pil reale Italia e Uem	20
Fig. 1.4	Gli investimenti	20
Fig. 1.5	Consumi delle famiglie: totali e di beni durevoli in termini reali (var. %).	22
Fig. 1.6	Clima di fiducia e intenzioni d'acquisto di beni durevoli	22
Fig. 2.1	Mercato complessivo dei crediti alle famiglie (consistenze).....	30
Fig. 2.2	Evoluzione del tasso di indebitamento delle famiglie.....	30
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	Condizioni di domanda del credito al consumo	33
Fig. 2.7	Condizioni di offerta del credito al consumo	33
Fig. 2.8	Evoluzione del mercato del credito al consumo (consistenze)	33
Fig. 2.9	Evoluzione dei flussi di credito al consumo nei principali paesi europei.....	33
Fig. 2.10	Evoluzione del credito al consumo in Europa (consistenze)	34
Fig. 2.11	Credito al consumo in un confronto europeo – giugno 2012.....	34
Fig. 2.12	Evoluzione dei flussi di credito al consumo in Italia per tipo di prodotto	35
Fig. 2.13	Evoluzione dei flussi di credito al consumo nei principali paesi europei per tipo di prodotto.....	35
Fig. 2.14	Distribuzione dei flussi di credito al consumo per forma tecnica	36
Fig. 2.15	Distribuzione dei flussi di credito al consumo per forma tecnica nei principali paesi europei.....	36
Fig. 2.16	Finanziamenti finalizzati per acquisto auto e motocicli (flussi).....	36
Fig. 2.17	Finanziamenti finalizzati per arredo (flussi)	37
Fig. 2.18	Finanziamenti finalizzati per elettronica ed elettrodomestici (flussi).....	37
Fig. 2.19	Finanziamenti finalizzati all'acquisto di altri beni (flussi).....	38
Fig. 2.20	Finanziamenti finalizzati all'acquisto di ciclomotori (flussi).....	38

Fig. 2.21	Prestiti personali (flussi)	38
Fig. 2.22	Finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio/pensione (flussi).....	38
Fig. 2.23	Credito al consumo transato via carte rateali/opzione (flussi).....	39
Fig. 2.24	Compravendite residenziali e numero di contratti di mutui per acquisto di abitazioni famiglie consumatrici.....	40
Fig. 2.25	Condizioni di domanda e offerta dei prestiti acquisto abitazioni	41
Fig. 2.26	Mercato dei prestiti per acquisto abitazione.....	41
Fig. 2.27	Mercato dei prestiti per acquisto abitazioni in Europa – consistenze	42
Fig. 2.28	Tassi sui prestiti per acquisto abitazioni in Europa (nuove erogazioni).....	42
Fig. 2.29	Scomposizione tassi sui prestiti per acquisto abitazione (nuove erogazioni)	43
Fig. 2.30	Costo reale dei prestiti per acquisto abitazioni	43
Fig. 2.31	Tipologie di “altri mutui”.....	43
Fig. 2.32	Caratteristiche delle erogazioni di mutui alle famiglie consumatrici	44
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 % dei flussi per paese di provenienza	47
Fig. 3.4	Mutui immobiliari – distribuzione % dei flussi per paese di provenienza	47
Fig. 3.5	Credito al consumo – distribuzione % dei flussi per classe di età	48
Fig. 3.6	Mutui immobiliari – distribuzione % dei flussi per classe di età	48
Fig. 3.7	Credito al consumo - distribuzione della domanda per classe di età	49
Fig. 3.8	Mutui immobiliari - distribuzione della domanda per classe di età	49
Fig. 3.9	Carte rateali – distribuzione % delle nuove carte emesse per classe di età	49
Fig. 3.10	Credito al consumo – distribuzione % dei contratti per classe di rata	50
Fig. 3.11	Mutui immobiliari – distribuzione % dei contratti per classe di rata	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)	55
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	Tassi di default nei mutui immobiliari – numero di contratti	56
Fig. 4.13	Distribuzione per classe di durata e di importo – numero di contratti (stock)	57
Fig. 4.14	Distribuzione dei contratti (stock) per classe di età e di durata – mutui immobiliari	57
Fig. 4.15	Tassi di default per classe di età- mutui immobiliari	57
Fig. 5.1	Mercato complessivo dei crediti alle famiglie (consistenze)	64
Fig. 5.2	Evoluzione del tasso di indebitamento delle famiglie	64
Fig. 5.3	Evoluzione del mercato del credito al consumo (consistenze)	66
Fig. 5.4	Credito al consumo su reddito disponibile e Pil	66
Fig. 5.5	Mercato dei mutui per acquisto abitazioni (consistenze)	68
Fig. 5.6	Costo reale dei prestiti per acquisto abitazioni	68
Fig. 5.7	Tassi di sofferenza nel credito bancario alle famiglie	70
Fig. 5.8	Tassi di sofferenza nel credito al consumo e nei mutui	70
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 2012	75
Fig. 6.5	Ripartizione dei flussi di mutui per macroarea	75
Fig. 6.6	Evoluzione delle consistenze di impieghi alle famiglie	76
Fig. 6.7	Evoluzione del tasso 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	La dinamica del credito al consumo (tasso di variazione annua delle erogazioni).....	85
Fig. 7.2	Evoluzione dei flussi di credito al consumo erogato per forma tecnica e tasso di variazione annua (2000-sett. 2012).....	87
Fig. 7.3	Composizione credito al consumo per forma tecnica (1995-2011)	87
Fig. 7.4	Distribuzione delle forme tecniche per classe di importo (2006-2011).....	88
Fig. 7.5	Distribuzione del credito al consumo per canale distributivo (2001-2011)	88
Fig. 7.7	I principali modelli di business nel credito al consumo	90
Fig. 7.6	Distribuzione del credito al consumo per forma giuridica	90
Fig. 7.8	Evoluzione del sistema bancario: numero gruppi e società finanziarie specializzate	91
Fig. 7.9	Grado di concentrazione del mercato (Indice di Herfindahl-Hirschman base 10.000).....	92
Fig. 7.10	Cost income e ROE dei principali operatori del mercato	93
Fig. 7.11	Confronto fra ROA operativo e ROA complessivo della gestione	94
Fig. 7.12	Evoluzione dei flussi di credito dei principali operatori del mercato	95

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 **22 novembre 2012**. La struttura del volume è articolata in sei capitoli, ciascuno dei quali affronta aspetti diversi del mercato del credito alle famiglie, e un approfondimento monografico nell'edizione di dicembre. 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), 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 l'analisi prosegue approfondendo l'evoluzione degli indici di rischio del mercato del credito al consumo (Par. 4.2) – analizzato anche attraverso l'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

Nel corso del 2012 il trend di rallentamento del **credito alle famiglie** si è rafforzato. Tutti gli indicatori congiunturali testimoniano la marcata debolezza del comparto che, in una fase caratterizzata da elementi di forte criticità per le famiglie e per gli operatori, si sta manifestando in misura ancora più intensa rispetto a quanto evidenziato durante la recessione del 2009.

Le politiche di offerta anche nella seconda parte dell'anno si sono mantenute selettive, scontando l'esigenza di tenere elevata l'attenzione alla rischiosità e le criticità sul fronte della raccolta. Come indicato dagli stessi operatori, l'intensità della restrizione sul credito si è tuttavia attenuata rispetto alla fase di massima tensione evidenziata a cavallo tra la fine del 2011 e i primi mesi del 2012 in virtù degli interventi della Bce a salvaguardia dell'area dell'euro. La domanda delle famiglie, invece, ha mostrato un marcato peggioramento, scontando la contrazione da ormai 5 anni consecutivi del reddito disponibile (in termini reali), l'incertezza sulle prospettive future, soprattutto in relazione alle criticità del mercato del lavoro, e gli effetti negativi delle manovre di correzione dei conti pubblici che hanno reso ancora più caute le decisioni di investimento e di ricorso al credito.

In questo scenario la contrazione delle erogazioni di **credito al consumo** (-12% nei primi 9 mesi del 2012 rispetto all'anno precedente) è tornata sui livelli registrati nel 2009, anno di massima tensione della prima fase della crisi, con un trend in deciso peggioramento delle forme tecniche destinate a finanziare gli acquisti dei beni e servizi a maggior valore. Diversamente, hanno mostrato una relativa tenuta i finanziamenti a sostegno di consumi di importo più contenuto, come quelli veicolati dalle carte rateali/opzione e gli altri finanziamenti finalizzati, che prevedono piani di rimborso meno impegnativi.

Nel comparto dei **prestiti per acquisto abitazioni** la marcata contrazione delle nuove erogazioni nei primi tre trimestri del 2012 si è portata al 57% rispetto all'anno precedente. In particolare gli "altri mutui" hanno continuato a registrare una battuta d'arresto con una contrazione delle erogazioni pari al -75% rispetto allo stesso periodo del 2011, dovuta principalmente al crollo delle surroghe, penalizzate dal crescente aumento degli spread applicati, che le ha rese non più vantaggiose per le famiglie.

Nel complesso a settembre del 2012 le consistenze di credito alle famiglie erogato da banche e operatori specializzati hanno registrato per la prima volta una contrazione su base annua (-1.3%), con un deflusso netto rispetto a dicembre 2011 (calcolato come differenza tra gli stock) intorno ai 10 miliardi

di euro, mostrando una maggiore debolezza rispetto alla media dell'area dell'euro. In questo contesto il tasso di indebitamento delle famiglie ha evidenziato una modesta riduzione confermando il tradizionale comportamento prudentiale delle famiglie italiane nelle decisioni di ricorso al credito.

Il perdurare della crisi occupazionale e l'ulteriore contrazione del reddito reale disponibile rappresentano elementi di disagio economico per una parte più consistente di famiglie. Sul fronte della rischiosità, nel corso del 2012 si assiste ad un progressivo peggioramento della **qualità del credito**, sia nei mutui immobiliari che nei prestiti al consumo; il tasso di default cresce e si attesta rispettivamente all'1.9% e al 2.4%.

Nei prossimi anni l'evoluzione dello **scenario macroeconomico e finanziario** è attesa in progressivo ma debole miglioramento: la ripresa è rinviata al 2014 e risulterà modesta e influenzata dallo scioglimento di alcuni nodi cruciali. Lo scenario di previsione per l'economia italiana è infatti condizionato dalla politica di aggiustamento dei conti pubblici, che resta impegnata a conseguire il pareggio in termini strutturali nel 2013 e la realizzazione degli obiettivi del fiscal compact al 2015. Il percorso potrà però rivelarsi piuttosto accidentato sia per il contesto politico interno (le elezioni politiche nell'aprile del 2013) sia per quello economico internazionale (il persistere delle difficoltà in Grecia e il rischio che Spagna e Portogallo si presentino nuovamente in difficoltà) e dunque per l'incertezza sull'intensità e i tempi di rientro della crisi del debito sovrano. Nel 2013, data l'eredità negativa acquisita dal 2012 (-2.1%), si registrerà una nuova caduta del Pil dello 0.3%, che non potrà incorporare segnali di recupero dei consumi delle famiglie, necessariamente in flessione a fronte della continua riduzione del reddito disponibile e della diminuzione del valore reale delle retribuzioni e che dall'inizio del 2011 si sono già ridotti del 3.7%. In un contesto caratterizzato dalla **graduale normalizzazione dei mercati finanziari** e creditizi e dal permanere di un orientamento estremamente espansivo della politica monetaria, il ritmo della ripresa potrebbe rafforzarsi nel 2014 (+1.3%), traendo impulso anche dai primi effetti delle riforme strutturali poste in essere dal governo, ma con ritmi comunque insufficienti a recuperare i livelli di attività pre-crisi.

In tale scenario, **l'evoluzione del credito alle famiglie si manterrà debole** nel periodo di previsione, pur se in lieve miglioramento. La domanda delle famiglie potrà mostrare solo una modesta ripresa, scontando la lunga fase di bassa crescita economica e la criticità delle condizioni finanziarie delle famiglie che determineranno scelte di investimento e di ricorso al credito ancora caute. Le politiche di offerta continueranno a essere selettive, in linea con l'esigenza di tenere sotto controllo il rischio, coprire i costi della raccolta che rimarranno strutturalmente più elevati rispetto al passato, e mantenere adeguati livelli di patrimonializzazione. Il **tema del funding** e del **rafforzamento patrimoniale**, in particolare, continueranno ad assumere rilevanza cruciale per l'operatività, - così come evidenziato dalle azioni di deleveraging e derisking che gli intermediari hanno già iniziato a segnalare nei propri bilanci - soprattutto in un contesto di rinnovata attenzione alla rischiosità della clientela per effetto delle deboli prospettive economiche da un lato e dei richiami delle autorità di vigilanza dall'altro.

La dinamica della componente di spesa legata ai prodotti finanziabili rimarrà debole frenando la domanda potenziale del credito al consumo, la cui ripresa sarà rimandata al 2014 e rimarrà modesta. Contestualmente anche l'evoluzione dei mutui immobiliari sarà contenuta, scontando condizioni di offerta più onerose rispetto al passato. Complessivamente, dal 2013 il mercato del credito alle famiglie potrà tornare a crescere, ma a ritmi (+1.2% medio annuo nel biennio 2013-14) significativamente più contenuti rispetto alla fase pre-crisi. La prolungata debolezza dell'attività economica guiderà il

peggioramento dei livelli di rischiosità, ma le caute politiche di offerta e le prudenti decisioni di indebitamento degli ultimi anni insieme ai bassi tassi di mercato e agli effetti della moratoria – almeno fino all’inizio del 2014 - dovrebbero calmierare l’emersione di nuove sofferenze.

Come evidenziano diverse analisi, negli ultimi anni le politiche di offerta particolarmente attente e la cautela nelle decisioni di investimento delle famiglie hanno determinato una parziale ricomposizione del debito verso le famiglie con reddito più elevato e di conseguenza con una migliore sostenibilità dello stesso, che in aggregato non mette a rischio la solidità delle famiglie italiane. Le famiglie che possono essere considerate vulnerabili (con servizio del debito superiore al 30% del reddito disponibile) rappresentavano nel 2010 solo il 2.2% del totale delle famiglie, e solo lo 0.6% risultava in condizione di sovra-indebitamento.

Si delinea pertanto uno scenario in cui **l’ambiente competitivo e le caratteristiche del mercato** sperimentate nella prima metà dell’ultimo decennio saranno difficilmente ripetibili nel medio termine. Il contesto in cui l’industria si troverà a operare nel prossimo quinquennio sarà dunque caratterizzato da una domanda meno ampia e mediamente più rischiosa rispetto a quanto sperimentato fino alla crisi finanziaria. Gli operatori del settore saranno alle prese con vincoli più stringenti di liquidità e crescenti esigenze di remunerazione del capitale, queste ultime legate sia agli effetti dimensionali indotti dalla regolamentazione, sia all’incremento della rischiosità degli attivi bancari.

E’ indubbio che nel breve periodo lo sviluppo del credito alle famiglie è fortemente condizionato dall’evoluzione macroeconomica che determina i comportamenti lato offerta e lato domanda. La dinamica del mercato del credito si conferma prociclica, in particolare in Italia, dove si registra un ricorso delle famiglie al credito tradizionalmente prudente, confermato dai tassi di indebitamento che non hanno mai raggiunto livelli preoccupanti, neanche dopo il 2008. Ma in una prospettiva di più lungo periodo sarebbe comunque importante che il sistema finanziario torni a fornire un contributo allo sviluppo del Paese. Una nuova espansione del mercato attraverso una maggior disponibilità di credito, fondamentale per la ripresa dei consumi e dell’economia nel suo complesso, dipende tuttavia sia dal consolidamento della stabilità degli operatori e da un aumento della loro efficienza, ma anche da un quadro normativo adeguato che favorisca lo snellimento delle procedure gestionali del business, al fine di incidere favorevolmente sul costo del credito.

L’approfondimento monografico ha confermato come il mercato del credito al consumo non stia affrontando semplicemente un periodo di debolezza della domanda ma un vero e proprio processo di riconfigurazione e riqualificazione dei modelli di business e di servizio. L’azione combinata di tutti i fattori ricordati ha messo a dura prova i modelli di business esistenti, facendo emergere **l’importanza del presidio della rischiosità, dell’efficienza e della sostenibilità del business nel medio termine**. Si sono modificati gli obiettivi strategici degli intermediari finanziari: non più focalizzazione su volumi, quote di mercato e redditività di breve termine ma attenzione all’equilibrio economico-patrimoniale e alla solvibilità di medio-lungo periodo.

Emerge una salutare biodiversità degli intermediari e dei modelli che stanno sostenendo con successo l’attuale situazione di mercato. Una prima grande **lezione della crisi** è l’affermazione della **specializzazione come carattere distintivo** e di successo dell’industria del credito al consumo. L’epoca della segmentazione per prodotto degli intermediari finanziari termina definitivamente in questa fase di mercato, facendo emergere una spiccata segmentazione operativa: gli intermediari finanziari spe-

cializzati presidiano i processi produttivi, le banche e gli intermediari generalisti si focalizzano sulla distribuzione.

Una seconda grande riflessione si riferisce alle modalità e ai canali distributivi sempre più orientati verso una “**multicanalità integrata e intelligente**” dove si ha un’attenzione crescente al reale valore generato da tutte le tipologie di canale, non ultimi i canali virtuali. Sembrano destinati a tramontare i modelli distributivi volti a massimizzare unicamente i volumi di credito senza tenere conto dell’effettiva capacità di contribuzione economica e dei rischi reputazionali.

Infine, una terza riflessione è rivolta al **product mix** e all’impostazione del rapporto con la clientela, dove si sviluppano e coesistono filosofie industriali, focalizzate su efficienza, rapidità e snellezza dei modelli di servizio, e filosofie più relazionali, focalizzate sullo sviluppo del rapporto di clientela, sui canali fisici e sulla diversificazione della gamma di servizi offerti.

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