



osservatorio sul credito al dettaglio dicembre 2011

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

Alla sua elaborazione hanno partecipato:

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 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 consumo35

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..... 48

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..... 66
- 5.5. L'evoluzione prospettica della rischiosità dei finanziamenti..... 68

capitolo 6

L'evoluzione prospettica dei mercati territoriali..... 71

- 6.1. Lo scenario macroeconomico..... 71
- 6.2. Il mercato complessivo del credito alle famiglie..... 72
- 6.3. Il mercato del credito al consumo..... 74
- 6.4. Il mercato dei mutui residenziali..... 76
- 6.5. L'analisi della rischiosità del mercato del credito al dettaglio..... 78

capitolo 7

I finanziamenti contro cessione del quinto..... 81

- 7.1. Introduzione..... 81
- 7.2. I prestiti contro cessione del quinto..... 83
 - Box 1 Le polizze assicurative della cessione del quinto..... 85*
- 7.3. Natura e funzioni della cessione del quinto per la domanda e per l'offerta..... 86
- 7.4. Evoluzione del mercato e delle caratteristiche della cessione del quinto..... 90
- 7.5. L'evoluzione sul lato della domanda delle cessioni del quinto..... 93
- 7.6. Evoluzione sul lato dell'offerta di cessioni del quinto..... 95
 - I canali distributivi..... 97
- 7.7. Quale ruolo della cessione del quinto per le famiglie: un'analisi multivariata..... 99

schede regionali

Analisi regionale del mercato del credito al dettaglio..... 105

appendici

Note metodologiche..... 117**Glossario..... 122**

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	61
Tab. 5.2	Evoluzione dei consumi delle famiglie per i principali settori merceologici	61
Tab. 7.1	Le variabili complessivamente considerate	100
Tab. 7.2	Riepilogo del modello	100
Tab. 7.3	Modello e risultati significativi	101

indice delle figure

Fig. 1.1	Dinamica del Pil – Usa e Uem	18
Fig. 1.2	Previsioni dei 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).....	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 di domanda del credito al consumo	33
Fig. 2.7	Indice 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 – 1° semestre 2011.....	35
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)	38
Fig. 2.18	Finanziamenti finalizzati per elettronica ed elettrodomestici (flussi).....	38
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	Mercato dei prestiti per acquisto abitazioni	40
Fig. 2.25	Indice sulle condizioni di domanda e offerta dei prestiti acquisto abitazioni	40
Fig. 2.26	Mercato dei prestiti per acquisto abitazioni in Europa (consistenze)	42
Fig. 2.27	Tassi sui prestiti per acquisto abitazioni in Europa (nuove erogazioni).....	42
Fig. 2.28	Scomposizione tassi sui prestiti per acquisto abitazione (nuove erogazioni)	42
Fig. 2.29	Costo reale dei prestiti per acquisto abitazioni	42
Fig. 2.30	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 classi di età	47
Fig. 3.4	Mutui immobiliari – distribuzione % dei flussi per classe di età	47
Fig. 3.6	Credito al consumo – distribuzione % dei contratti per classi di rata	48
Fig. 3.7	Mutui immobiliari – distribuzione % dei contratti per classe di rata.....	48
Fig. 3.5	Carte rateali – distribuzione % delle nuove carte emesse per classe di età	48
Fig. 4.1	Dinamica del tasso di default – credito al dettaglio.....	52
Fig. 4.2	Dinamica del tasso di decadimento dei finanziamenti per cassa – famiglie consumatrici e produttrici – numeri	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	Tassi di default per classi di età della clientela – credito al consumo.....	55
Fig. 4.9	Indici di rischio nei mutui immobiliari	56
Fig. 4.10	Tassi di default annuali nei mutui immobiliari.....	56
Fig. 4.11	Tassi di default nei mutui immobiliari – numero di contratti	56
Fig. 4.12	Distribuzione dei contratti (stock) per classe di età e di durata – mutui immobiliari	57
Fig. 4.13	Tassi di default per classe di età – mutui immobiliari	57
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)	65
Fig. 5.4	Credito al consumo su reddito disponibile e Pil	65
Fig. 5.5	Mercato dei mutui per acquisto abitazioni (consistenze).....	67
Fig. 5.6	Costo reale dei prestiti per acquisto abitazioni	67
Fig. 5.7	Tassi di sofferenza nel credito bancario alle famiglie	69
Fig. 5.8	Tassi di sofferenza nel credito al consumo e nei mutui	69
Fig. 6.1	Clima di fiducia delle famiglie.....	72
Fig. 6.2	Tasso di disoccupazione	72
Fig. 6.3	Evoluzione delle consistenze di impieghi alle famiglie.....	73
Fig. 6.4	Evoluzione del tasso di indebitamento.....	73
Fig. 6.5	Ripartizione dei flussi di credito al consumo per macroarea.....	74
Fig. 6.6	Ripartizione dei flussi di credito al consumo per prodotto e macroarea - 9 mesi 2011.....	74
Fig. 6.7	Evoluzione del mercato del credito al consumo (consistenze)	75
Fig. 6.8	Consistenze di credito al consumo pro-capite	75
Fig. 6.9	Consistenze di prestiti per acquisto abitazioni pro-capite.....	77
Fig. 6.10	Evoluzione dei prestiti per acquisto abitazioni alle famiglie (consistenze)	77
Fig. 6.11	Evoluzione del tasso di sofferenza del credito al consumo.....	78
Fig. 6.12	Evoluzione del tasso di sofferenza dei mutui.....	78
Fig. 7.1	Evoluzione TEGM su prestiti alle famiglie > 5 000 euro (1999-sett. 2011)	89
Fig. 7.2	I TEGM al 30/09/2011 per operazioni > 5 000 euro.....	89
Fig. 7.3	Flussi di cessione del quinto erogati	90
Fig. 7.4	Tassi di variazione annua di flussi di cessione del quinto e credito al consumo complessivo.....	90
Fig. 7.5	Evoluzione della cessione del quinto: incidenza % su flussi totali	91
Fig. 7.6	Evoluzione della cessione del quinto incidenza % su consistenze totali	91
Fig. 7.7	Cessione del quinto per classi di importo.....	92
Fig. 7.8	Cessione del quinto per classi di durata.....	92
Fig. 7.9	Composizione della cessione del quinto per tipologia di cliente	93
Fig. 7.10	Tassi di variazione annuali della cessione del quinto per tipologia di cliente.....	93
Fig. 7.11	Numero operazioni di cessioni del quinto per pensionati e dipendenti (x mille)	94
Fig. 7.12	Quota di mercato per tipologia di modello di business: titolari del credito	96

Fig. 7.13	Composizione del mercato per tipologia di modello di business: erogatori diretti di credito al cliente finale	96
Fig. 7.14	Indice di erogazione diretta del mercato – titolari dei crediti	97
Fig. 7.15	Indice di erogazione diretta per modello di business – titolari dei crediti (9 mesi 2011) ...	97
Fig. 7.16	Flussi di credito erogati per canale distributivo – titolari dei crediti	97
Fig. 7.17	Numero di operazioni per canale distributivo – titolari dei crediti	97
Fig. 7.18	Flussi per modello di business (9 mesi 2011)	98
Fig. 7.19	Operazioni per canale e modello di business (9 mesi 2011)	98
Fig. 7.20	Composizione per tipologie di reddito e modello di business	99
Fig. 7.21	Importi medi delle cessioni del quinto per modello di business (9 mesi 2011)	99

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 **5 dicembre 2011**. 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), 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 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 delle principali grandezze macroeconomiche che caratterizzano lo scenario nei diversi comparti territoriali (Par. 6.1), l'evoluzione del credito complessivo alle famiglie (Par. 6.2), del mercato del credito al consumo (Par. 6.3) e del mercato dei mutui (Par. 6.4). Infine si analizzano le principali differenze sulla qualità del credito tra le diverse macroaree attraverso l'evoluzione dei tassi di sofferenza (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 2011 l'**evoluzione del credito alle famiglie**, che nel 2010 aveva registrato una decisa ripresa dei ritmi di crescita, **è tornata ad indebolirsi**. Agli effetti della perdurante debolezza della crescita economica sulla condizione finanziaria delle famiglie si sono progressivamente aggiunti quelli legati all'acuirsi delle tensioni sul debito sovrano di alcuni paesi periferici dell'area Uem, culminate a partire dai mesi estivi nella forte pressione sui titoli di Stato italiani. La fase di forte incertezza sulla tenuta del nostro debito si è rapidamente tradotta in un ulteriore peggioramento della fiducia tra gli intermediari, dato il fortissimo legame tra il sistema bancario e il rischio sovrano, in una pesante correzione dei mercati azionari e, ancora una volta, in una crescente pressione esercitata da parte delle autorità internazionali sul tema del rafforzamento patrimoniale. Il clima di fiducia delle famiglie ha così evidenziato un progressivo deterioramento che si è riflesso in un atteggiamento molto cauto anche in relazione alla domanda di credito. Nello stesso tempo, coerentemente con il peggioramento delle condizioni di funding sui mercati all'ingrosso, le politiche di offerta sono tornate a registrare un'intonazione restrittiva.

In questo contesto, il comparto del **credito al consumo** ha continuato ad essere condizionato dall'evoluzione negativa dei consumi delle famiglie, che ne costituiscono il driver principale. Le erogazioni dei primi nove mesi del 2011 hanno evidenziato ancora un calo (-1.4%) che, tuttavia, mostra una intensità della contrazione inferiore rispetto al 2010 (-5.3%). La fase di difficoltà accomuna i principali paesi europei, sebbene, complessivamente si manifestano alcuni segnali di lenta ripresa. Anche se sembra ormai superato il punto di minimo toccato nel 2009, le erogazioni della maggior parte dei prodotti non riesce a portarsi su un percorso di crescita, risentendo, oltre che del difficile contesto economico che accentua la tradizionale cautela delle famiglie italiane nell'assumere impegni finanziari, anche del contesto normativo mutato di recente che ha impegnato gli operatori in un imponente sforzo di adeguamento e di profonde riorganizzazioni del business, ancora in via di completamento. Fa eccezione il prestito personale, prodotto meno colpito dalle nuove disposizioni operative, sul quale si sono focalizzati maggiormente gli operatori, anche grazie al sempre maggiore utilizzo del canale bancario per la sua collocazione.

Tuttavia è soprattutto nel comparto dei **prestiti per acquisto abitazioni** che l'accelerazione della crisi sta manifestando i suoi effetti ravvisabili nella progressiva contrazione nel corso dell'anno delle nuove erogazioni (-5.7% nei primi 9 mesi del 2011 la sola componente per acquisto) con segnali di ulteriore peggioramento negli ultimi mesi. Il trend di peggioramento si rafforza ulteriormente considerando

anche la componente delle surroghe e delle sostituzioni (-11.7%), che nelle nuove condizioni applicate risultano di fatto non più vantaggiose per le famiglie. Ai maggiori vincoli dell'offerta, anche in questo comparto, si accompagna il rallentamento della domanda che, in una fase di crescente incertezza e maggiore fragilità finanziaria, sta riflettendo il progressivo aumento degli spread applicati. Il permanere di un atteggiamento di massima cautela nelle politiche di offerta e nei comportamenti di indebitamento delle famiglie è inoltre testimoniato da altri due elementi: la quota di mutui con Loan to Value ratio elevato si mantiene a livelli minimi e si arresta la preferenza verso il tasso variabile, mentre torna ad aumentare l'incidenza dei mutui a tasso misto e fisso.

Alla fine del terzo trimestre del 2011 le consistenze di credito alle famiglie erogato da banche e operatori specializzati hanno, pertanto, registrato una crescita su base annua del 4.5%, dal 6.3% evidenziato alla fine del 2010.

Nei diversi trimestri del 2011 complessivamente il **rischio di credito** per le famiglie risulta in diminuzione. Sia per i mutui che per il credito al consumo hanno avuto un impatto positivo gli atteggiamenti prudenti e cautelativi sia della domanda che dell'offerta, entrambe attente a mantenere l'equilibrio economico finanziario dei nuclei familiari. Per i prestiti per acquisto di abitazioni il tasso di default si attesta all'1.6%, agevolato anche dalla moratoria, mentre per il credito al consumo tale indicatore scende al 2.4%. Tuttavia va sottolineato che per entrambe le forme tecniche tale indicatore si colloca su livelli ancora lontani dai periodi di migliore congiuntura e migliore standing creditizio.

Le prospettive di evoluzione del credito alle famiglie nei prossimi anni sono condizionate dal peggioramento dello scenario economico e finanziario. A sei mesi di distanza dal precedente Osservatorio, lo **scenario delineato per l'economia italiana** risulta profondamente modificato: gli ultimi mesi del 2011 e il 2012 saranno, infatti, caratterizzati dalle spinte recessive che derivano dal rallentamento mondiale ma soprattutto dalla restrizione fiscale e dall'incertezza che ha investito l'area euro. Il processo di risoluzione della crisi richiederà tempi piuttosto lunghi, determinando il mantenimento del differenziale di rendimento tra i titoli di Stato italiani e quelli tedeschi su livelli piuttosto elevati lungo tutto il periodo di previsione, anche se in progressivo rientro. Nell'ipotesi in cui il contesto istituzionale non muti e si proceda in modo sufficientemente ordinato alla soluzione della crisi europea, nel 2013 la crescita attesa per l'economia sarà ancora modesta e condizionata da come si sarà usciti dalla recessione, sia in termini di tenuta del sistema produttivo, sia in termini di "qualità" del percorso di risanamento fiscale e rilancio della crescita potenziale intrapreso. In tale contesto la politica monetaria si manterrà accomodante con il tasso di rifinanziamento sulle operazioni principali atteso in ulteriore riduzione di 25 pb a dicembre e a inizio 2012 e poi stabile in tutto l'orizzonte di previsione.

In questo scenario, più di quanto indicato nella precedente edizione dell'Osservatorio, il **tema del funding risulterà cruciale** nella determinazione dei volumi e del costo dei finanziamenti in una fase in cui gli effetti della manovra di correzione dei conti pubblici limiteranno ulteriormente le risorse finanziarie delle famiglie e la domanda di finanziamenti. L'offerta di credito dovrà, pertanto, risultare più selettiva, rispondendo anche alle esigenze di rafforzamento patrimoniale e alla necessità di repricing del credito.

Nel comparto del credito al consumo, l'evoluzione dei flussi continuerà a essere negativa fino al 2012, ancora penalizzata dall'evoluzione dei consumi, senza tuttavia sperimentare il calo registrato nella fase successiva alla crisi. Solo nel 2013 le consistenze complessive di credito al consumo intermedia-

te da banche e operatori specializzati registreranno una modesta crescita (+1% rispetto al -1.8% previsto per la fine del 2012), riflettendo il trend di graduale crescita dei flussi erogati. Nel comparto dei mutui per l'acquisto di abitazioni si rifletteranno gli effetti del lento processo di gestione della crisi finanziaria: la difficoltà nel reperire adeguati volumi di raccolta a medio e lungo termine è infatti una delle principali fonti di rischio per le banche italiane, specie in considerazione del rilevante ammontare di obbligazioni in scadenza nei prossimi anni e della maggiore concorrenza nel mercato retail, anche da parte dell'emittente pubblico. A fronte di un trend dei flussi ancora negativo e in peggioramento alla fine del 2011 e nel 2012, la crescita delle consistenze (+3% circa nel biennio 2012-2013) sarà perciò sostenuta perlopiù dalla durata media piuttosto elevata dei crediti in essere e dagli effetti della moratoria richiesta dalle famiglie in difficoltà.

La crescita delle consistenze complessive di credito alle famiglie risulterà in ulteriore rallentamento rispetto al recente passato, e pari al 2.6% nel 2012 e al 3.0% nel 2013, dal 4% circa stimato per la fine del 2011.

La nuova fase della crisi rafforza, dunque, gli elementi di criticità già evidenziati nelle precedenti edizioni dell'Osservatorio: alla modesta espansione della domanda di credito si accompagneranno i maggiori vincoli da parte dell'offerta, che scontano da un lato costi di funding strutturalmente più elevati rispetto alla fase pre-crisi dall'altro l'esigenza di rafforzamento patrimoniale. I livelli di rischio del credito, inoltre, si manterranno elevati lungo tutto l'orizzonte di previsione, interrompendo la fase di recupero registrata nel corso del 2011, anche per il progressivo esaurirsi degli effetti legati agli interventi attuati negli ultimi anni per favorire la sostenibilità del debito per le famiglie in difficoltà. Anche superata la fase più delicata del 2012, l'operatività risulterà indubbiamente più complessa rispetto al passato, richiedendo un **cambiamento del modello di servizio alle famiglie**, in una logica di maggiore fidelizzazione e mantenimento della relazione nel tempo. La "conoscenza del cliente", la gestione integrata delle decisioni di investimento e di finanziamento e la capacità dell'intermediario di soddisfare i "nuovi" bisogni delle famiglie, anche in risposta ai cambiamenti demografici e dei modelli di consumo, assumeranno un ruolo sempre più centrale nello sviluppo del mercato del credito alle famiglie. Nel credito al consumo, in particolare, coesisteranno i diversi modelli di business, ciascuno con la propria specificità nel servizio offerto alla clientela, ma l'orientamento prevalente dell'industria sarà quello di migliorare la produttività e l'efficienza, attraverso soluzioni di partnership che associno ai vantaggi strutturali delle reti bancarie, in termini di capillarità distributiva e forte relazione di fiducia con la clientela, quelli degli operatori specializzati, soprattutto in termini di gestione del rischio di credito e proattività commerciale.

In generale, in una fase di modesta crescita dei flussi e di flessione dei margini, **l'attenzione degli operatori si focalizzerà sui costi delle strutture di produzione e di distribuzione**. Lo sviluppo della multicanalità è già oggi un fattore critico di successo accompagnato dalla costante attenzione alla formazione della rete commerciale e all'educazione finanziaria delle famiglie. La maggiore mobilità della clientela richiederà, inoltre, sempre maggiore attenzione alla qualità e alla velocità/tempestività del servizio offerto e all'uso delle nuove tecnologie per favorire l'innovazione di prodotto.

In questa edizione dell'Osservatorio, l'approfondimento monografico è dedicato ai **finanziamenti contro cessione del quinto**, il prodotto forse più colpito dalle nuove disposizioni normative. L'analisi ha evidenziato l'importanza e la necessità di un prodotto garantito nell'ambito del mercato del credito al consumo. Nei confronti dei consumatori il ruolo positivo è ravvisabile nell'aumento della dispo-

nibilità di credito e nel maggiore accesso al credito per i segmenti di clientela più critici. Nei confronti dei finanziatori il prodotto consente di porre in essere politiche di offerta più equilibrate sfruttando la complementarità con gli altri prodotti di credito. Pur a fronte di un importante recupero di efficienza nei processi e nelle filiere distributive, è indubbio che occorra presidiare e continuare a migliorare la partecipazione di tutti gli operatori del mercato, per evitare fenomeni reputazionali negativi. In quest'ottica, occorrerebbe uno sforzo normativo ulteriore che, dopo aver agito sulla distribuzione, rendesse più fluida la struttura produttiva dell'operazione al fine di snellire alcune fasi e passaggi che non creano valore per consumatore e finanziatore.

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

via tirso 26, 00198 **roma**
tel. +39 06 4544 1350, fax +39 06 4544 1369

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

