



# Credito Retail: il mondo è già cambiato?

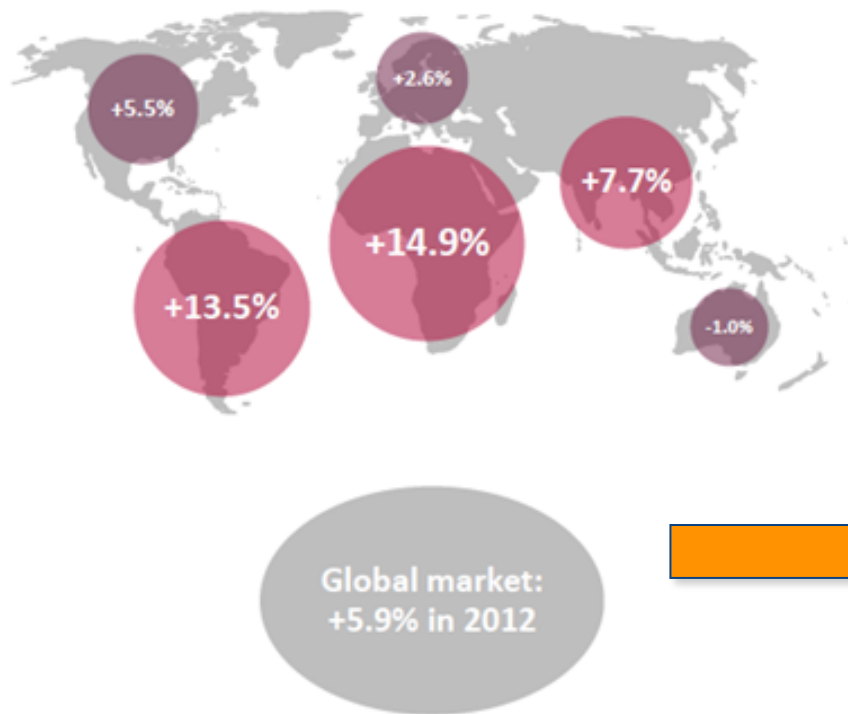
**SIMONE CAPECCHI**

*Finance -Corporate- Italy & Western Europe  
Director*

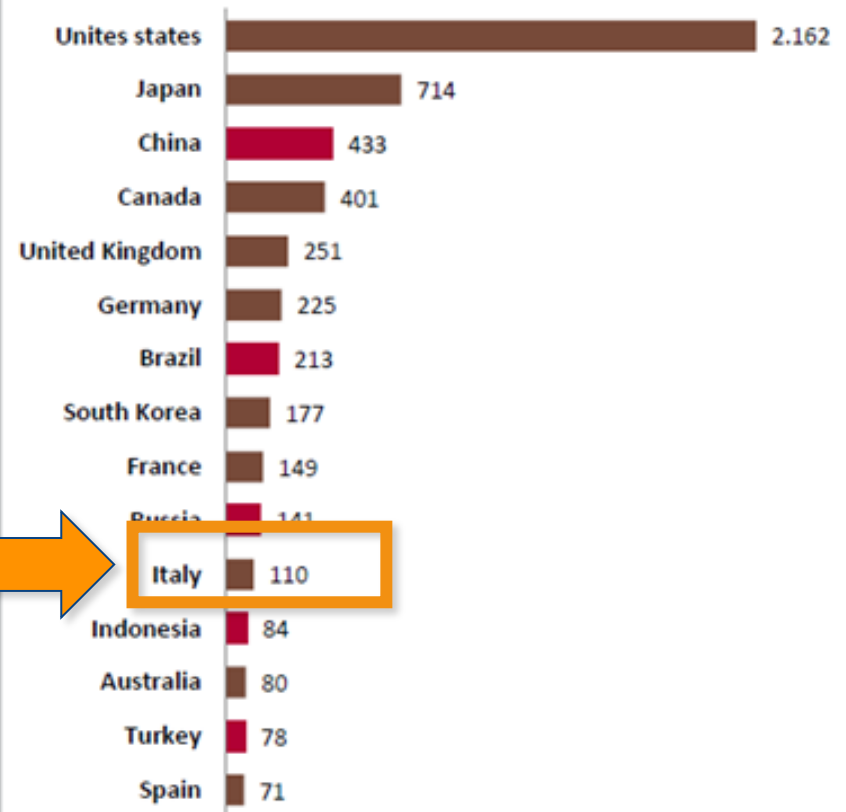
ABI, CREDITO AL CREDITO  
26 novembre 2014

# Credito retail: il mondo è già cambiato?

## Annual evolution of Consumer Credit outstandings by continent (2012)



## Consumer Credit outstandings for the largest 15 markets in the world (Bn€ - 2012)



Sources: Central banks, Asterès analysis. China's outstandings have been estimated and include Macao's, Hong Kong's and Taiwan's.

Fonte: Caggemini Consulting

# Credito retail: il mondo è già cambiato?

*Dopo quasi 2 anni torna a crescere la domanda di prestiti da parte delle famiglie: +7,6% a ottobre.*

Richiesta di prestiti finalizzati e personali



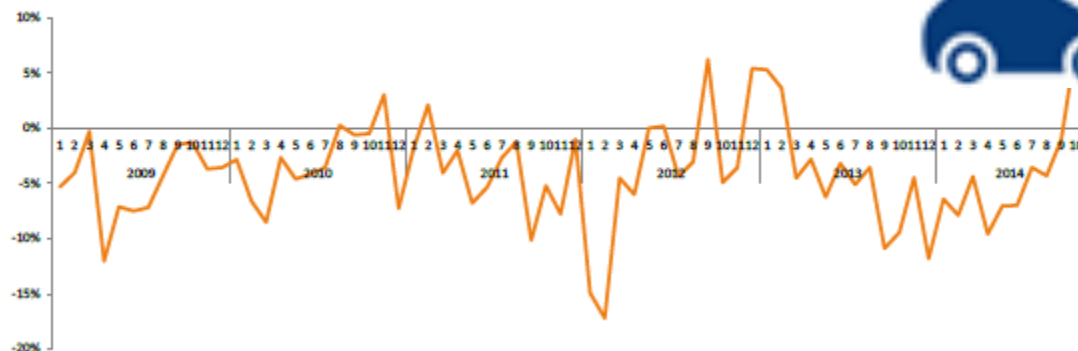
**+7,6%**

Ottobre 2014  
vs  
Ottobre 2013

**-4,0%**

Gennaio-Ottobre 2014  
vs  
Gennaio-Ottobre 2013

Andamento della domanda di prestiti 2009-2014  
ponderata sui giorni lavorativi



Fonte: EURISC, il Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF. Dati aggiornati ad ottobre 2014

# Credito retail: il mondo è già cambiato?

***Si impenna la domanda di mutui: a ottobre +22,1%.  
Si tratta dell'incremento mensile più consistente fatto registrare negli  
ultimi 5 anni.***



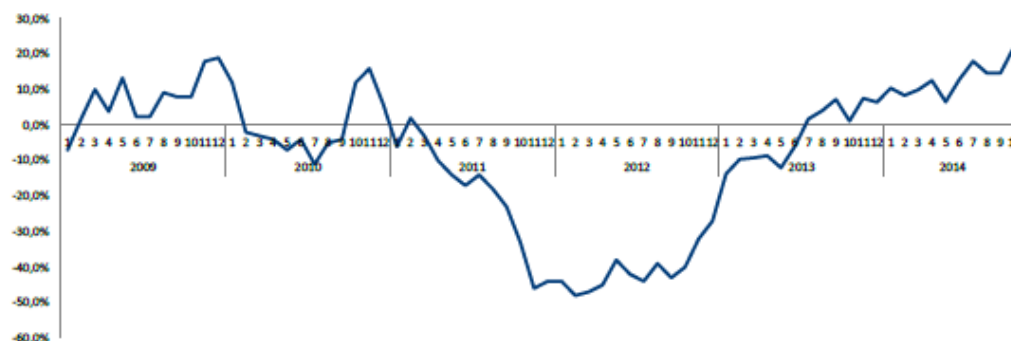
**+22,1%**

Ottobre 2014  
vs  
ottobre 2013

**+13,0%**

Gennaio-Ottobre 2014  
vs  
Gennaio-Ottobre 2013

## Andamento della domanda di mutui 2009-2014 ponderata sui giorni lavorativi



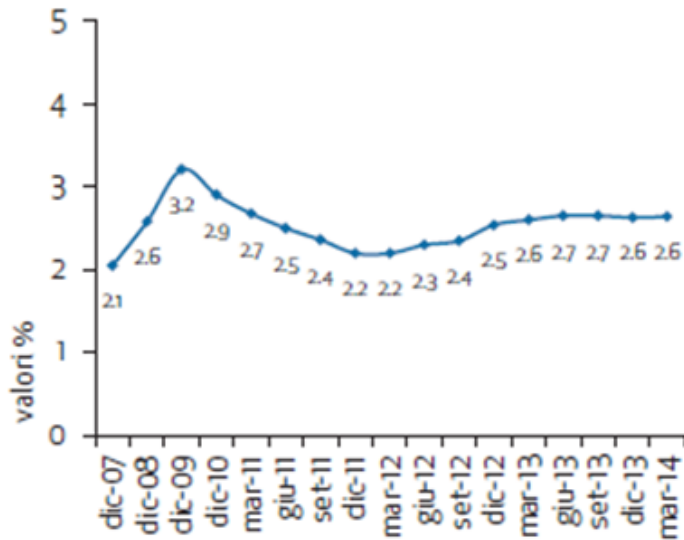
Fonte: EURISC, il Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF. Dati aggiornati ad Ottobre 2014

# Credito retail: il mondo è già cambiato?

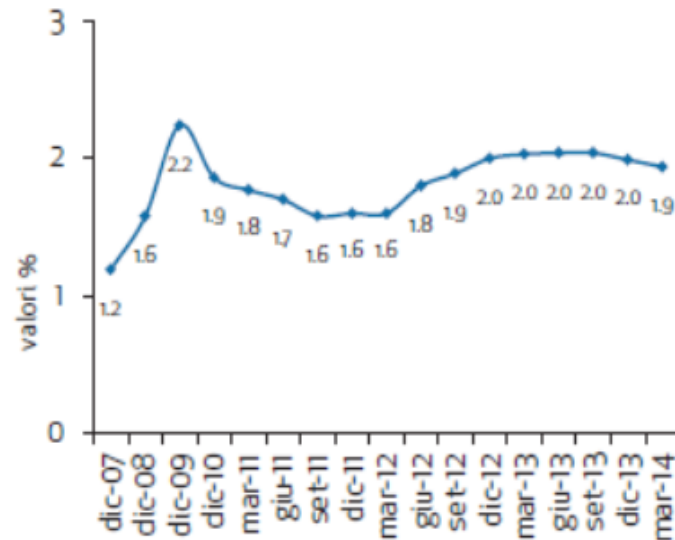
**La rischiosità rimarrà elevata scontando la fragilità dei bilanci delle famiglie...**



Tassi di default annuali nel credito al consumo



Tassi di default annuali nei mutui immobiliari



Fonte: Osservatorio Credito al Dettaglio, Assofin-CRIF-Prometeia – giugno 2014

# Credito retail: il mondo è già cambiato?



Obama è il primo afroamericano eletto presidente degli USA

Lehman Brothers dichiara bancarotta aprendo una **crisi finanziaria** mondiale



Esplode l'uso di internet e dei social network:  
è la **disruptive revolution** del web 2.0

## Nuovi regulator





# Credito retail: il mondo è già cambiato?

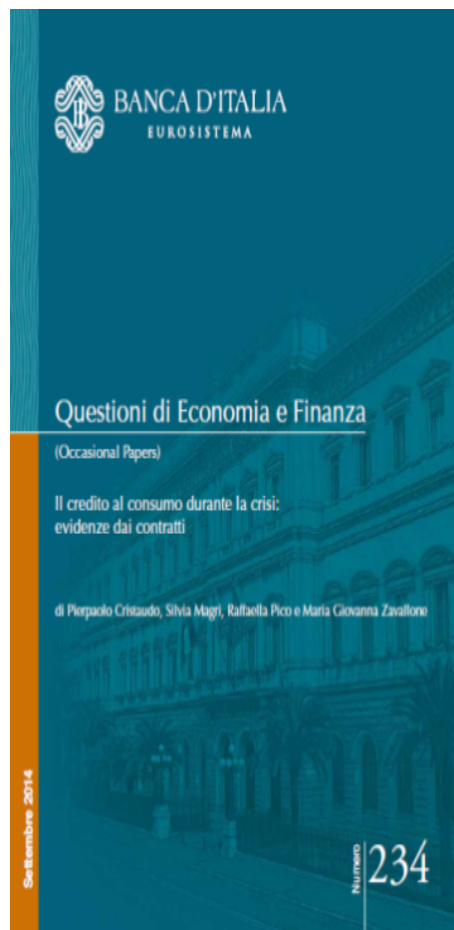
**Il credito al consumo durante la crisi (2007-2013):**  
Banca d'Italia pubblica un Occasional Paper in collaborazione con CRIF



## CLIENTI

• Numero clienti con prestiti personali

• Durata prestiti personali è aumentata  
• Peso dei debitori-giovani- che hanno ottenuto prestiti finalizzati di importo modesto



## AZIENDE DI CREDITO

• Le banche sono divenute + simili alle società finanziarie

# Il credito retail: il mondo è già cambiato?

## I nuovi attori del credito (lender e consumer)

### OGGI

Chi fa credito

Le «tradizionali» si riducono per fusioni/incorporazioni

- **-10%** in 3 anni (2011-2014) aziende di credito partecipanti al SIC EURISC-
- Aziende di credito sempre - italiane e + **europee**

- **84 filiali di banche estere**
- Rispetto all'ultimo decennio, il **2013 presenta lo stock più elevato di filiali di banche estere operative**

Fonte: Rapporto annuale Associazione fra le banche estere

Nel 2013 la domanda di credito dei nuovi italiani è stata pari al **11%** del totale (era del 12% nel 2012)

Fonte: Eurisc, il SIC di CRIF

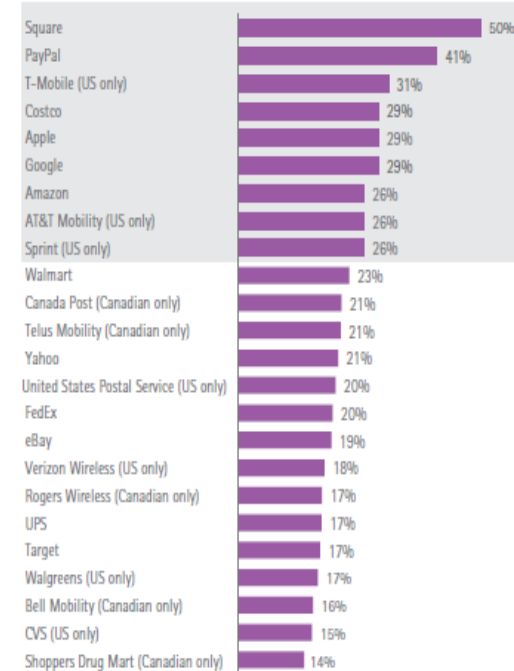
### DOMANI

Chi farà credito

Le nuove aziende di credito scelte dai consumatori: Square, Paypal, Apple, Google

PART B

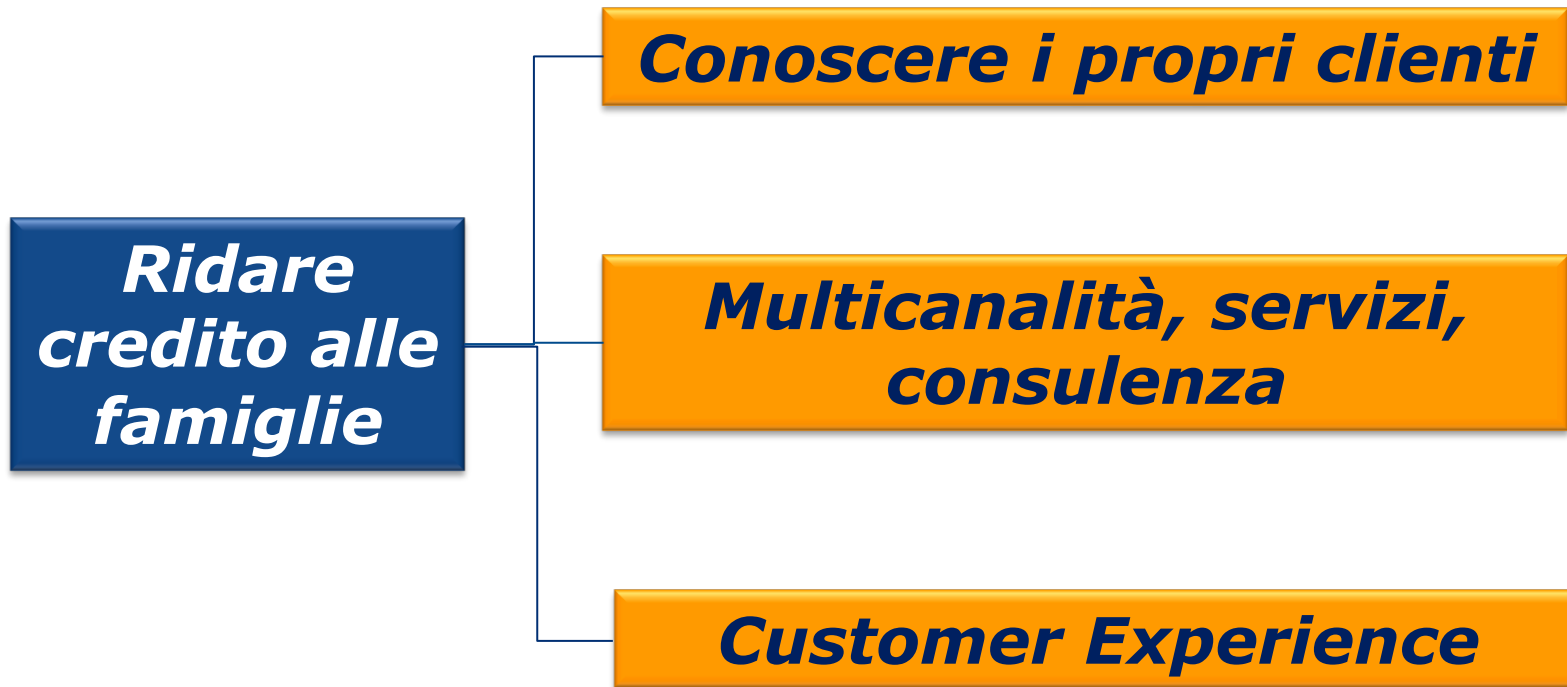
Q: If these companies offered banking services how likely would you be to bank with them?  
Percent of customers which would likely bank with each non-bank with which they do business.



Fonte: The Digital Disruption in Banking, Accenture-2014



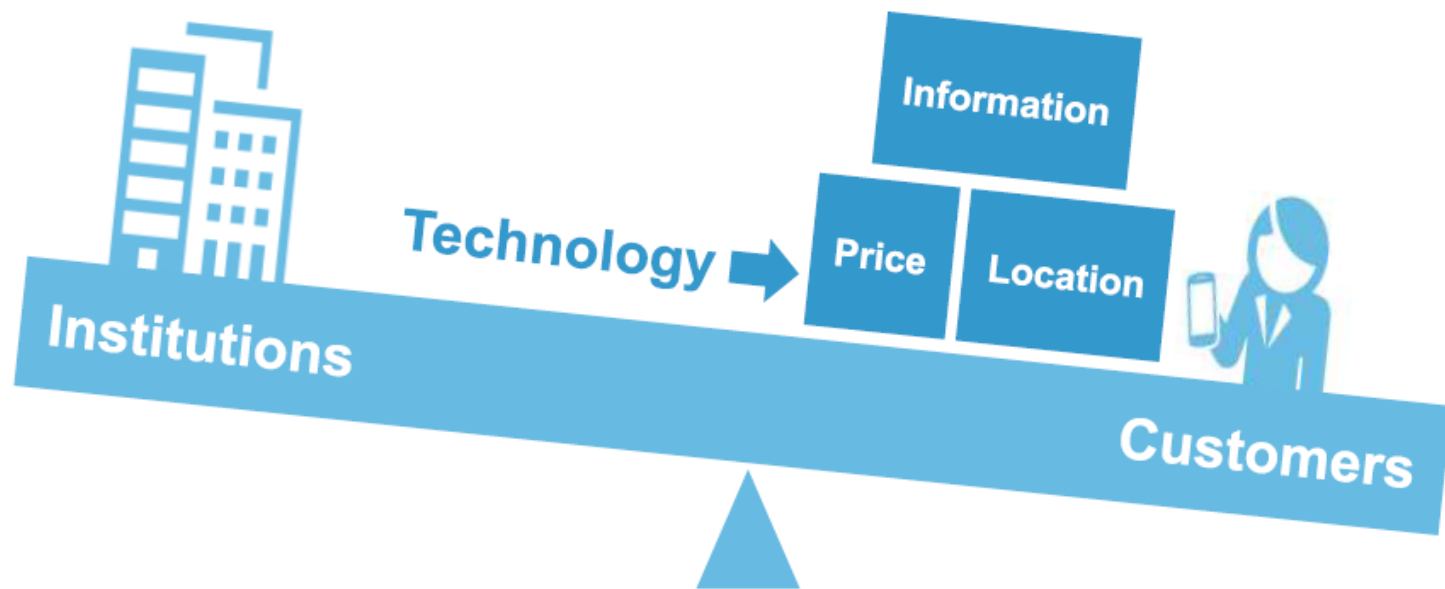
# Il credito retail è già cambiato? Come cambiarlo, a partire da oggi?



# Il credito retail è già cambiato? Come cambiarlo, a partire da oggi?

## *Customer Experience*

Empowered customers have given rise to a new era



# Il credito retail è già cambiato? Come cambiarlo, a partire da oggi?

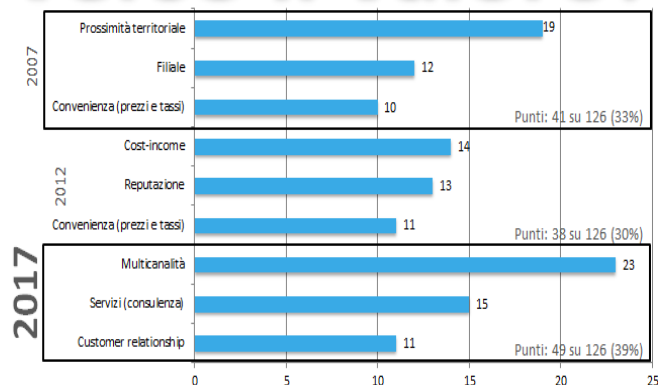
## Multicanalità, servizi, consulenza Se ne parlava già nel 2013

### Attività finanziaria retail svolta in Italia

Fattori critici secondo i manager (valori sul totale per anno)

CRIF  
Finance Meeting 2013

## Verso il valore?



Può cortesemente indicare un massimo di tre fattori critici/aggettivi che secondo Lei qualificano e differenziano l'attività retail di ieri, oggi e domani?

### Conclusioni

CRIF  
Finance Meeting 2013

Dov'è la qualità per il cliente (e quindi i margini per i distributori di servizi finanziari)?

□ in prodotti sempre nuovi

□ in una intensificazione del «contatto umano»

✓ in un'offerta efficiente, moderna ed allineata con lo stile di vita contemporaneo

✓ nel potersi fidare

In questa prospettiva i fattori critici di successo sono

→ La capacità di interpretare ed applicare tecnologie cutting edge

→ La reputazione ed il rapporto con gli stakeholders



## CHI SI FERMA È PERDUTO

Oggi c'è anche  
liquidità!

Fonte: Ricerca CRIF-SDA BOCCONI-2013  
«COME CAMBIA ED EVOLVE IL RETAIL BANKING IN ITALIA»

# Il credito retail è già cambiato? Come cambiarlo, a partire da oggi?

**Conoscere i propri clienti**  
**«NOLI FORAS IRE, IN TE IPSUM REDI»**

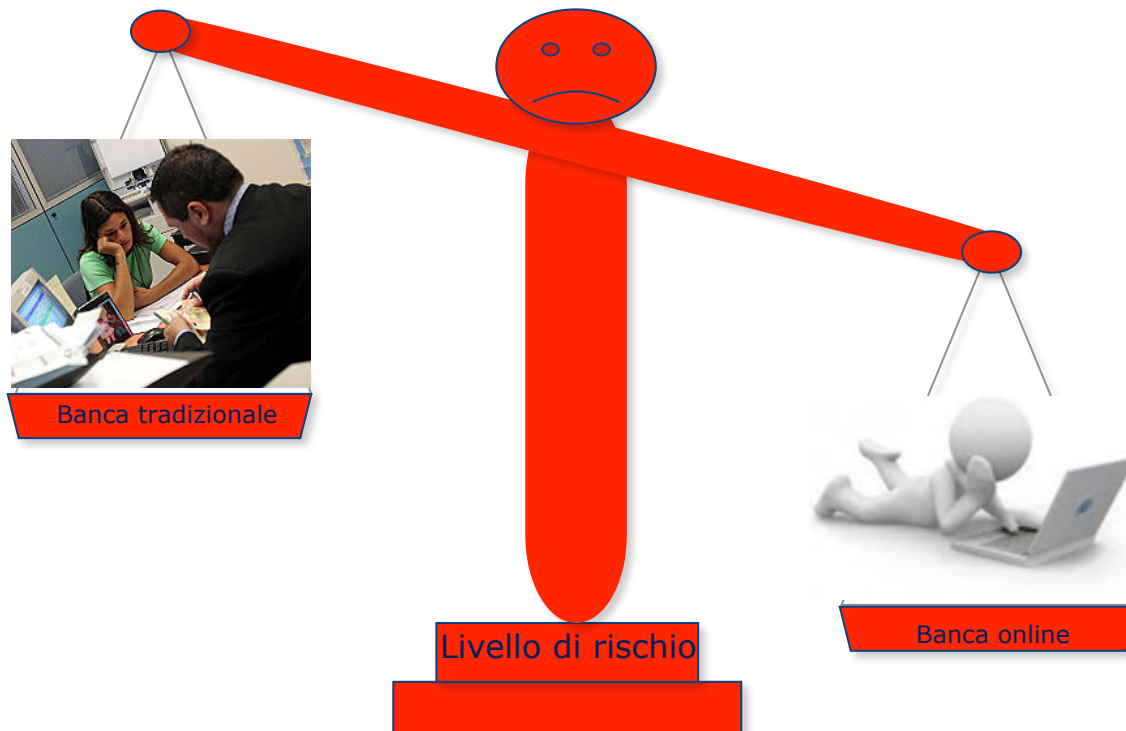


# Il credito retail è già cambiato? Come cambiarlo, a partire da oggi?

Lo Sapevi Che...

## Conoscere i propri clienti

Chi richiede un prestito personale ad una **banca online** ha una **rischiosità più contenuta** di chi richiede la stessa tipologia di prodotto alle banche tradizionali



La percentuale di richiedenti a **rischio alto** per le **banche online** è **3 volte inferiore** rispetto a quella della banche **tradizionali**

Fonte: CRIF INFORMATION CORE, il patrimonio informativo del gruppo CRIF

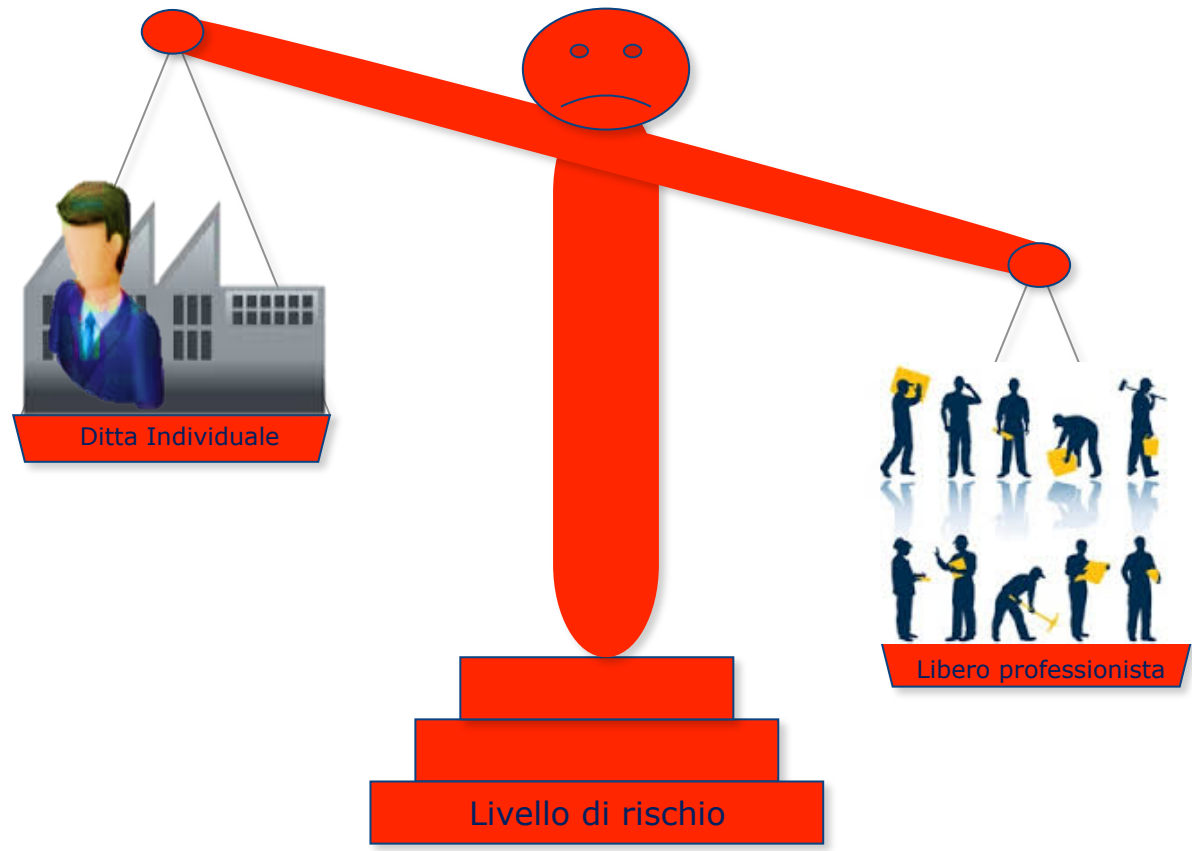


# Il credito retail è già cambiato? Come cambiarlo, a partire da oggi?

Lo Sapevi Che...

## Conoscere i propri clienti

I liberi professionisti sono 1,4% più affidabili delle ditte individuali



Fonte: CRIF INFORMATION CORE, il patrimonio informativo del gruppo CRIF



# Il credito retail è già cambiato? Come cambiarlo, a partire da oggi?

Lo Sapevi Che...

## Conoscere i propri clienti

Il **16%** dei consumatori richiedenti credito è **collegato** ad una **società** o a una ditta individuale



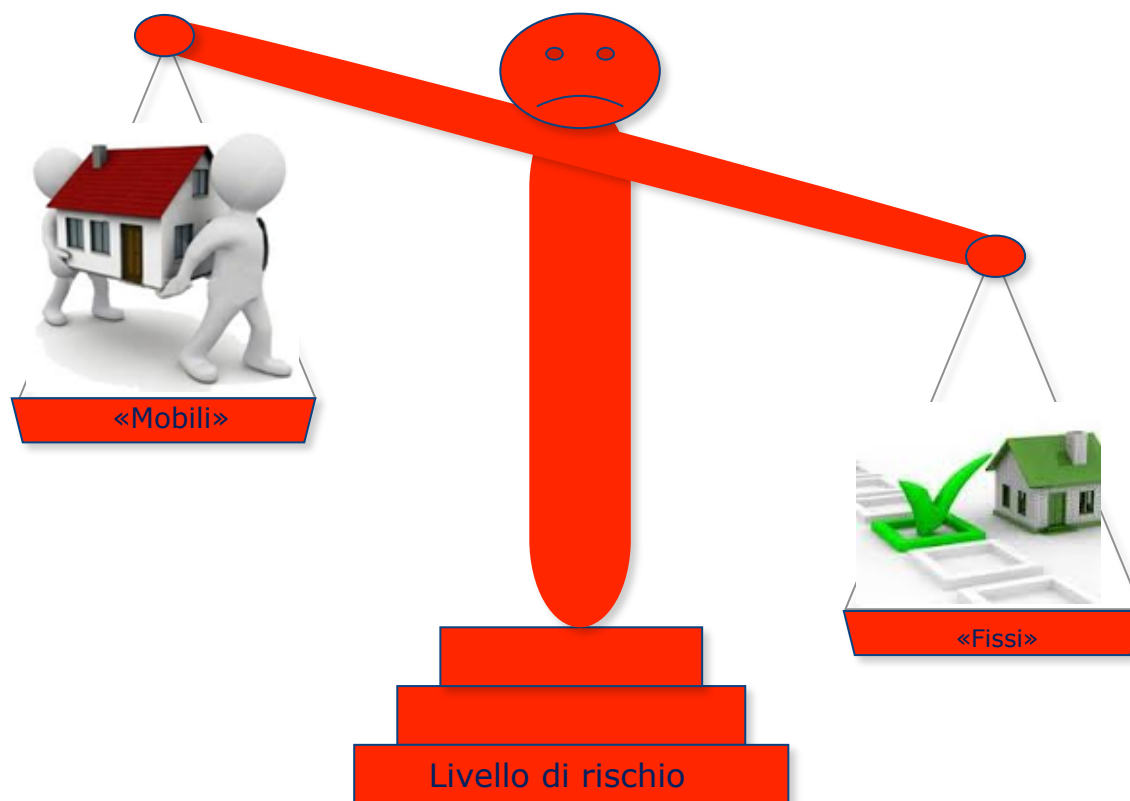
Fonte: CRIF INFORMATION CORE, il patrimonio informativo del gruppo CRIF

# Il credito retail è già cambiato? Come cambiarlo, a partire da oggi?

Lo Sapevi Che...

## Conoscere i propri clienti

I clienti caratterizzati da **un'alta variabilità nell'indirizzo** hanno una rischiosità, in media, di **10 punti percentuali più alta** rispetto ai clienti con una residenza stabile



Fonte: CRIF INFORMATION CORE, il patrimonio informativo del gruppo CRIF

# Il credito retail è già cambiato? Come cambiarlo, a partire da oggi?



## Conoscere i propri clienti

- 61% dei clienti sono condivisi
- Nel **13%** casi i clienti condivisi sono «**falsamente buoni**»



Dopo 12 mesi tali clienti **cominciano ad essere cattivi anche con il lender con cui erano buoni**, con percentuali variabili dal **10 al 25%** (a seconda della tipologia di prodotto posseduto)

Fonte: CRIF INFORMATION CORE, il patrimonio informativo del gruppo CRIF

## Credito retail: il mondo è già cambiato?

*Alcune esperienze  
dell'industry*

- *Circa il 40% della popolazione contattabile ha acquistato un mutuo successivamente all'anno 2013*
- *Oltre il 25% di clienti contattabili per proposta surroga, ha contratto il prestito nel 2010*

- **Consolidamento/Rifinanziamento** → Circa il **60%** dei clienti che ha estinto anticipatamente il finanziamento ha acceso contestualmente un nuovo prestito personale
- Esiste un **residuale fenomeno di fuga** (circa il 12%) di clienti che si rifinanziano con altri attori

- **14% della clientela in seguito ad un rifiuto ottiene un prestito personale da altri player entro i 6 mesi successivi.**
- **I clienti che hanno acceso un prestito personale a fronte di un rifiuto registrano bad rate mediamente più elevati**

**Il credito retail è cambiato?  
Risposta esatta: SI**

***Consumatori e aziende di credito:  
chi cambierà di +?***

[s.capecchi@crif.com](mailto:s.capecchi@crif.com)