



Milano, Rta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi



* PREVENZIONE
* SOLLECITO
* RECUPERO STRAGIUDIZIALE

* INDAGINI PATRIMONIALI
* RECUPERO GIUDIZIALE
* CESSIONE



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

L'AFFIDAMENTO
RESPONSABILE E IL
RECUPERO DELLA
RELAZIONE:

IL VALORE AGGIUNTO
DELLE INFORMAZIONI

- **Simone Capecchi,**
- Sales & Marketing Director di CRIF



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Il credito è sempre + in sofferenza!

- Le perdite sui crediti ammonterebbero a quasi 6 miliardi (+125%) rispetto al primo semestre 2008.
- Guardiamo le semestrali 2009: i costi sono così migliorati ma si registrano perdite significative sui crediti.
- A luglio 2009, le sofferenze nette sono salite a 29,17 miliardi con un balzo del 6,28% rispetto ai 27,449 miliardi di giugno. In crescita anche le sofferenze totali che hanno superato i 50 miliardi (Fonte: Supplemento Bollettino Statistico di Bankitalia)

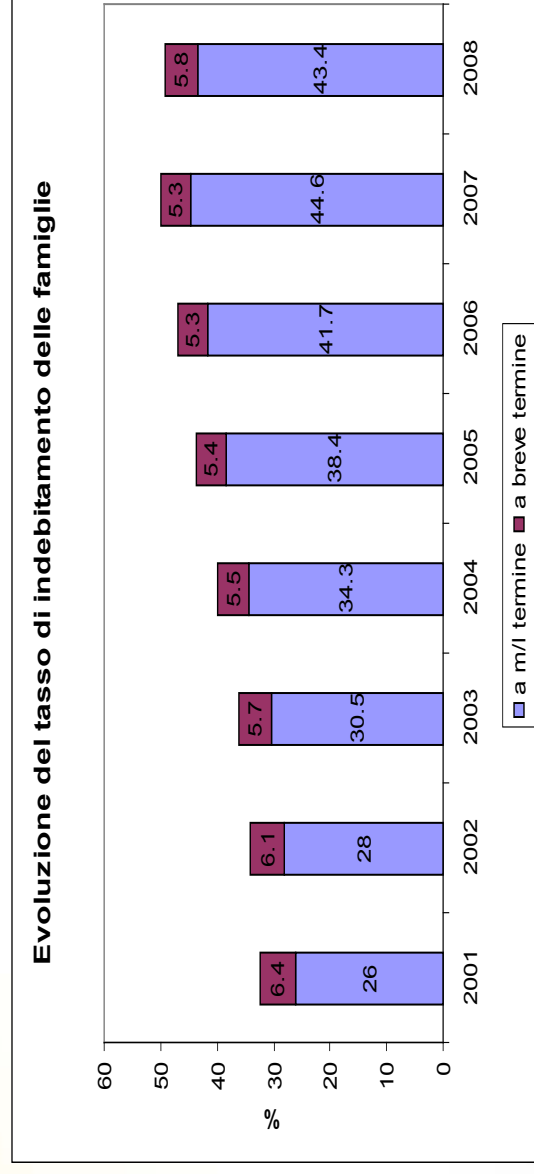


Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

L'andamento del credito in Italia



- Il tasso di indebitamento delle famiglie nel corso del 2008 si è lievemente ridotto.
- Dopo un trend di forte crescita, su livelli comunque inferiori agli altri paesi europei, **rallenta l'esposizione delle famiglie che risentono della crisi in atto.**



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

C'era una volta il recupero crediti

Mercato in espansione: focus su marketing, prodotti, canali, vendere,

I clienti pagavano o almeno pensavano di dover pagare

I budget per informazioni, metodologie e applicazioni erano focalizzati orientati prevalentemente all'originazione .

**Il recupero faceva il suo lavoro "oscuro"
senza tanti riflettori a meno di grosse
problematiche**





Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Settembre 2008!... arrivata la crisi

Il mercato si è fermato

I clienti hanno iniziato a pagare meno

Il recupero ha iniziato a poter far la differenza sui bilanci degli istituti

Il recupero è diventato RE



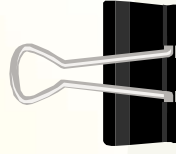


Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

E sono partiti programmi “crash” Alcuni esempi “di moda”



Campagna “**ristrutturazioni**”
supportata da rete filiali:
“*adesso ognuno si prende una
pratica insolvente e la rimette a
posto*”



“**Cessioni del quinto
early**”



“**Campagne anticrisi**” in
precollection



Dilazionamento/Rinegoziazione
con “**voucher preapprovato**”



“**Allungamento del brodo**”:
battute late post DBT



“**Anticipo DBT**” per
dare efficacia al
recupero domiciliare

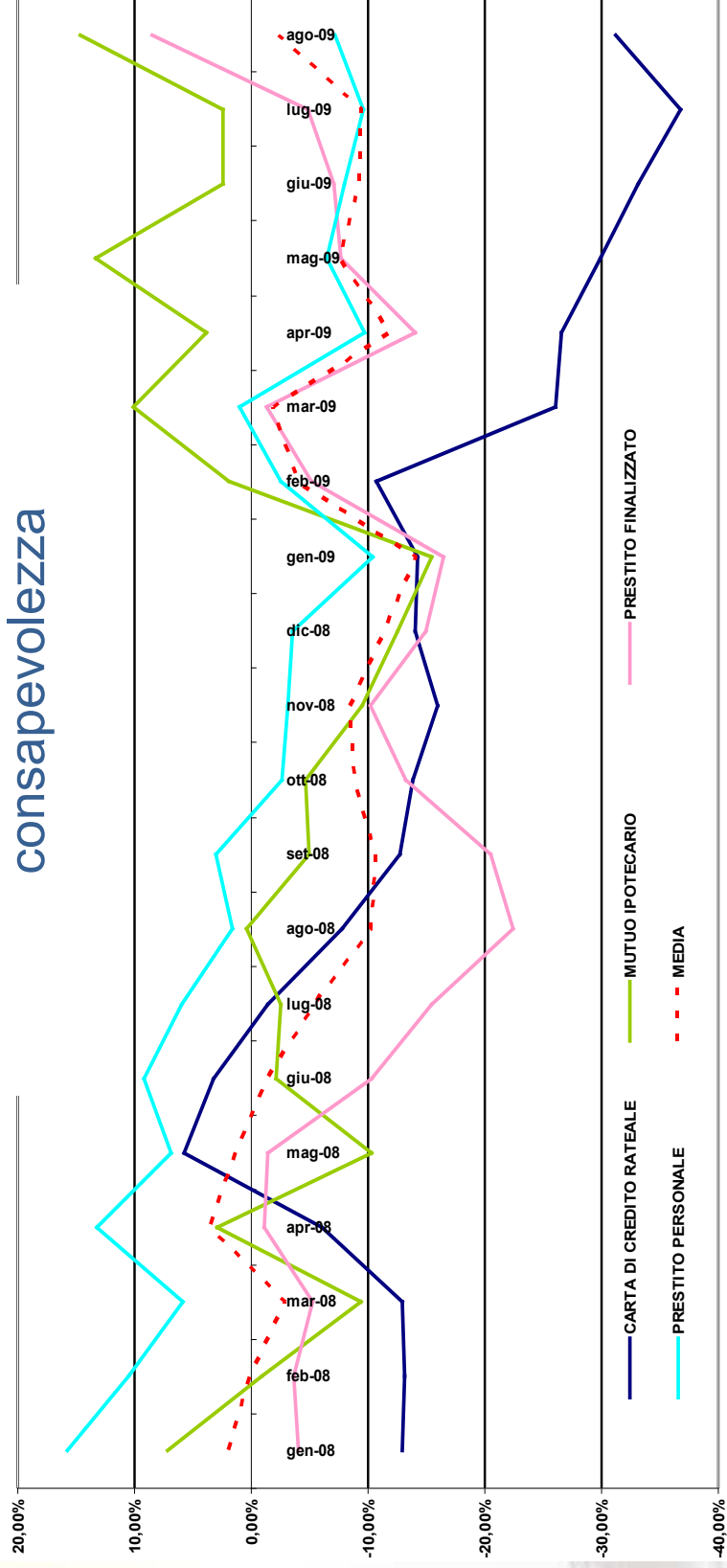


Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE: La gestione dei crediti in tempo di crisi

Il barometro EURISC: variazione domanda dei PRIVATI

Maggiore prudenza e
consapevolezza



Barometro del credito



Fonte: EURISC. I dati si riferiscono alla variazione della domanda da parte della clientela privata, ponderata per i giorni lavorativi del mese e confrontata con lo stesso periodo dell'anno precedente

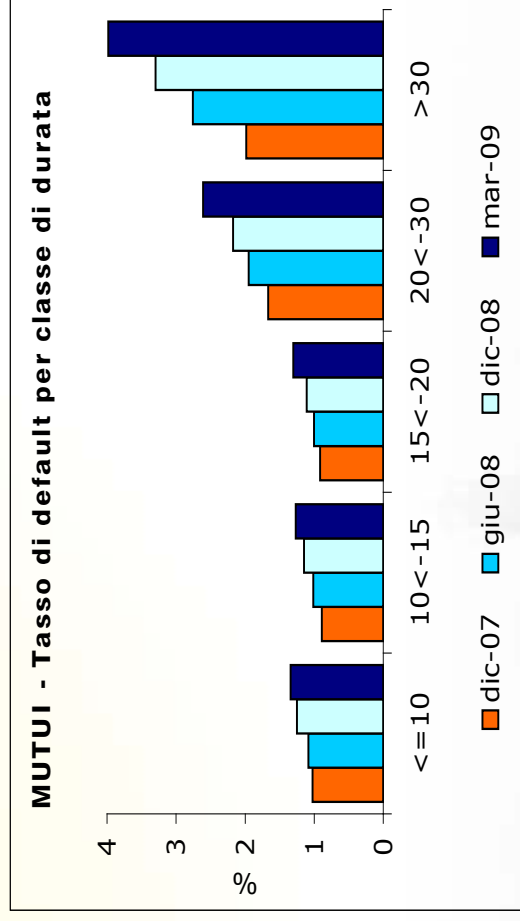


Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

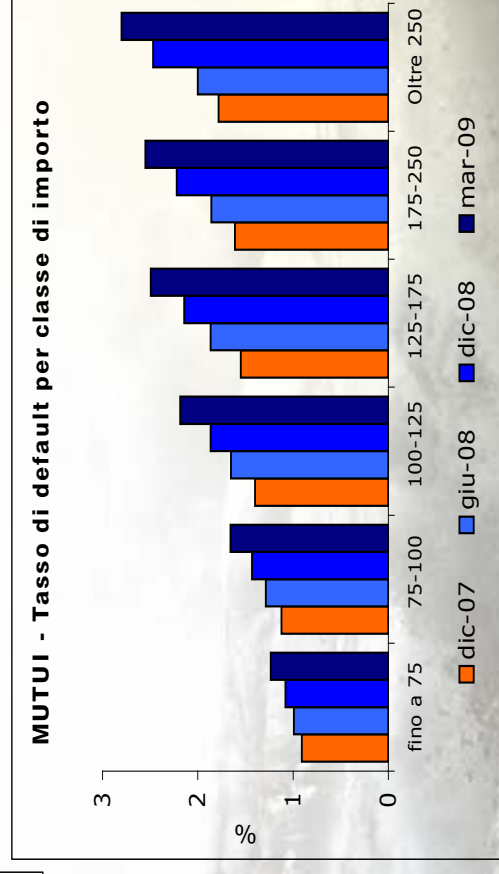
FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE: La gestione dei crediti in tempo di crisi

Vendere credito La qualità del credito: Mutui

Viene confermata nel tempo
la relazione positiva tra durata
e rischio



In termini di importi risultano più
rischiose le classi di importo più
elevato



Fonte: Audizione CRIF in Commissione Finanze alla Camera
dei Deputati nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul credito
al consumo (Roma – 23 Giugno 2009).



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

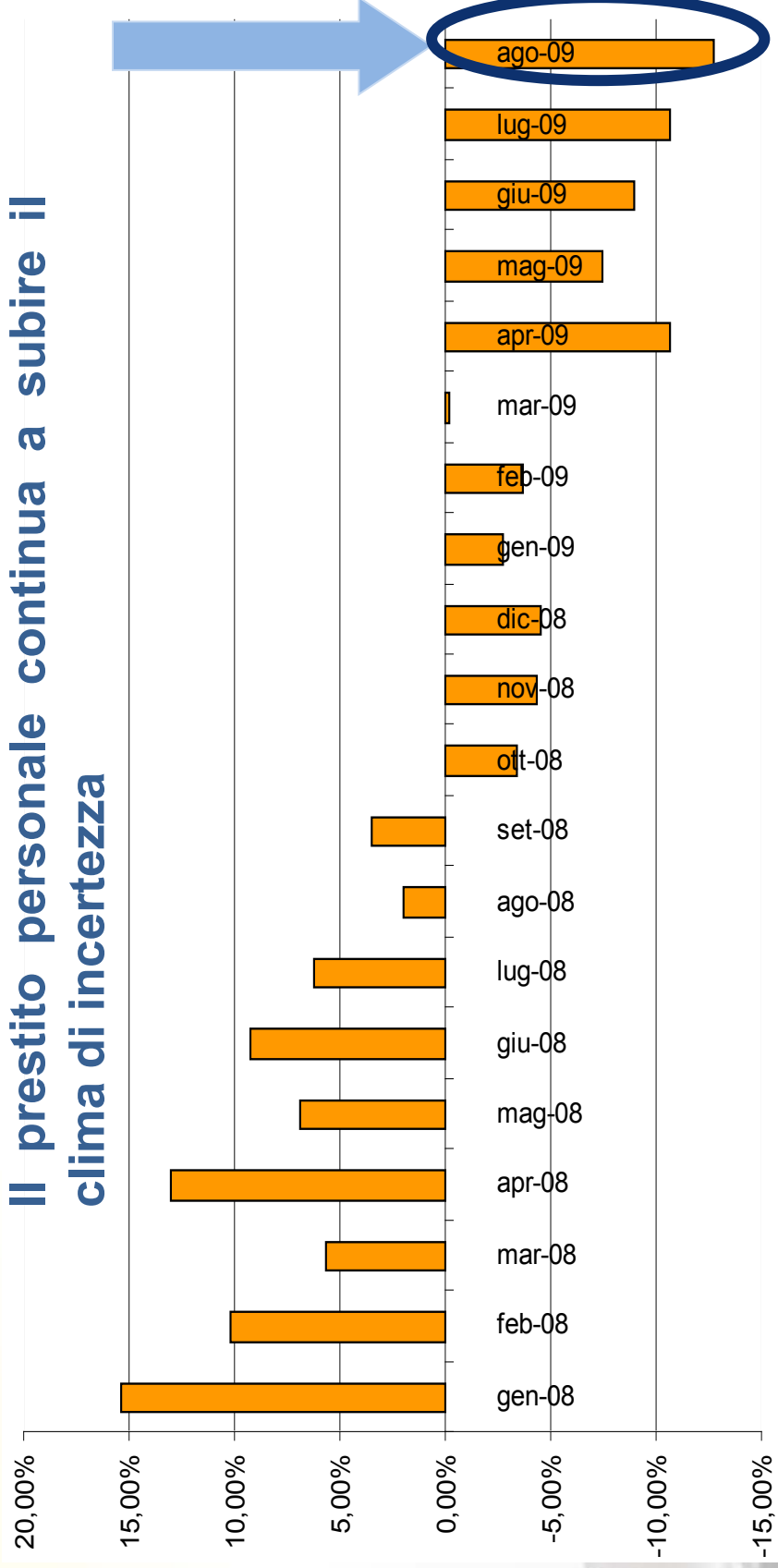
Il barometro EURISC:

trend annuale variazione domanda prestiti

Barometro del credito



Il prestito personale continua a subire il clima di incertezza



Fonte: EURISC. Trend Annuale di variazione della domanda - Confronto con anno precedente ponderato sui giorni lavorativi del mese



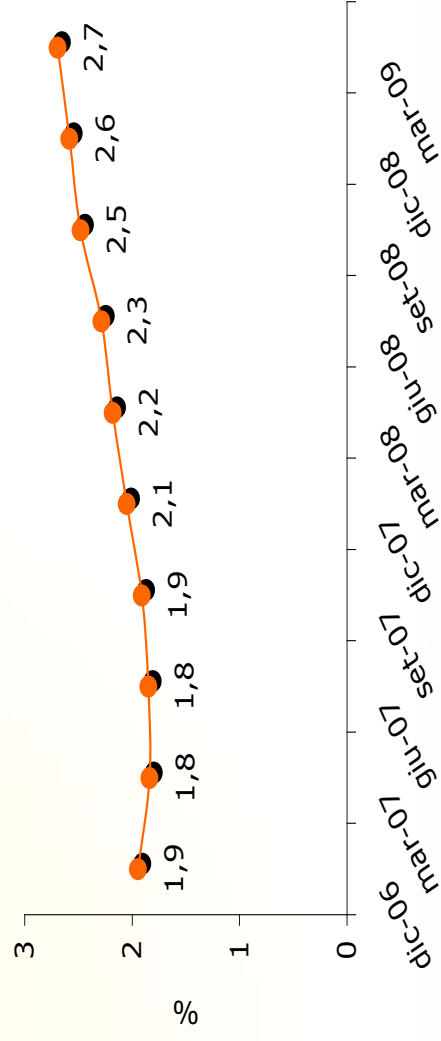
Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

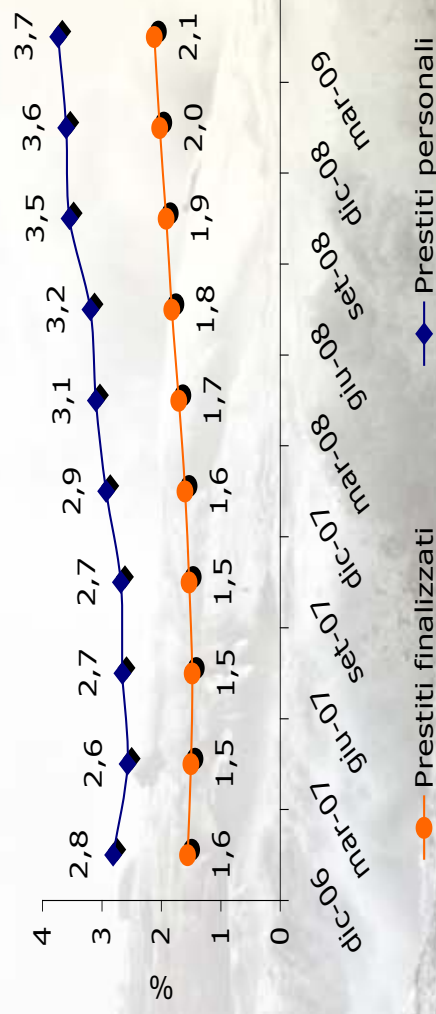
La qualità del credito: prestiti

Credito al consumo - Tasso di default



Il livello di default è in tendenziale aumento anche nel segmento credito al consumo

Credito al consumo - Tassi di default



Fonte: elaborazioni CRIF Decision Solutions su dati EURISC di CRIF



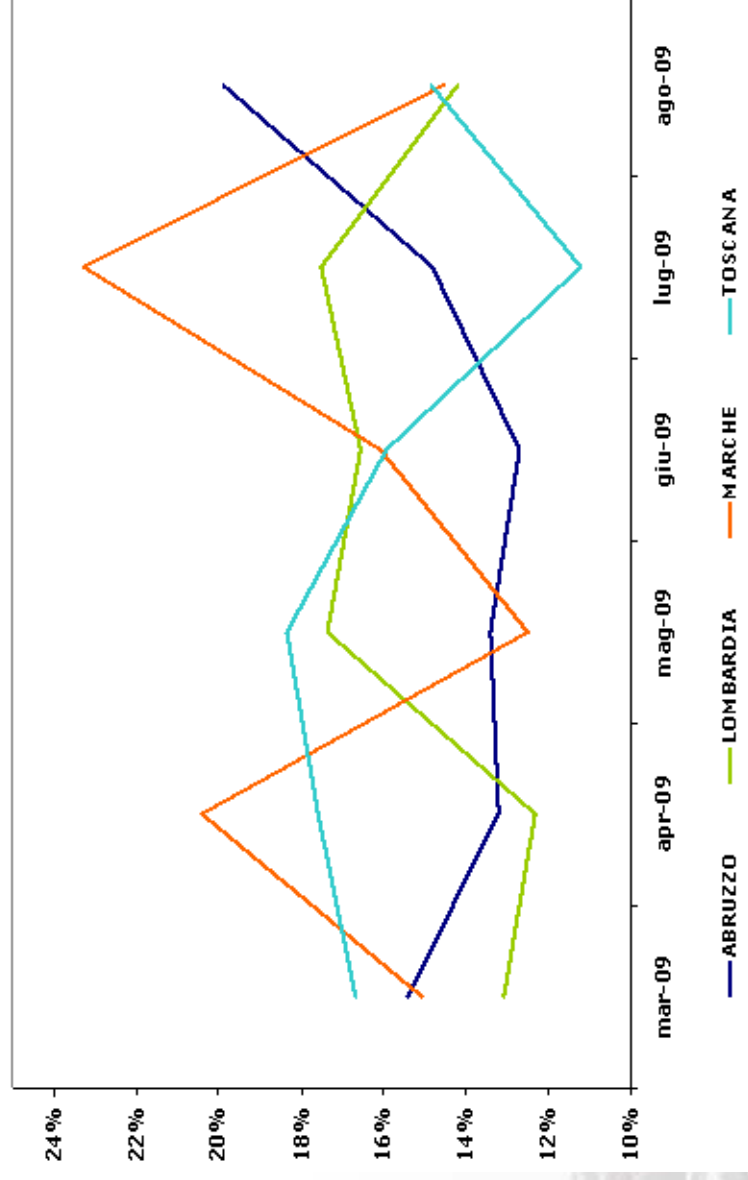
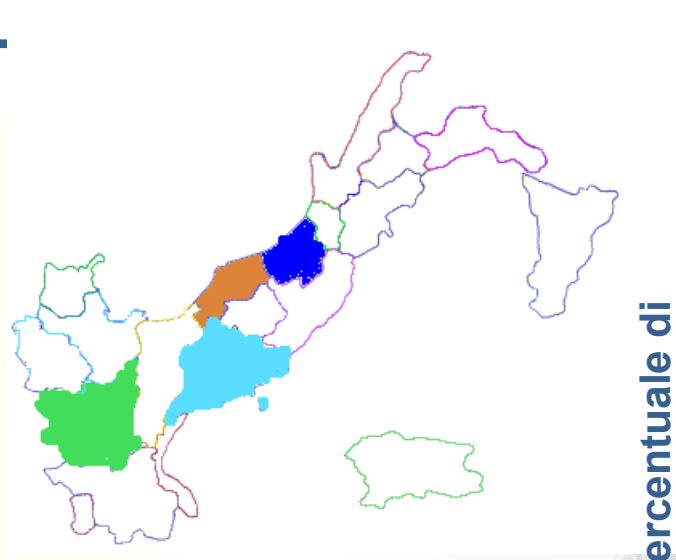
Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Il barometro "territoriale" di EURISC

La qualità della clientela non cambia
ovunque allo stesso modo!



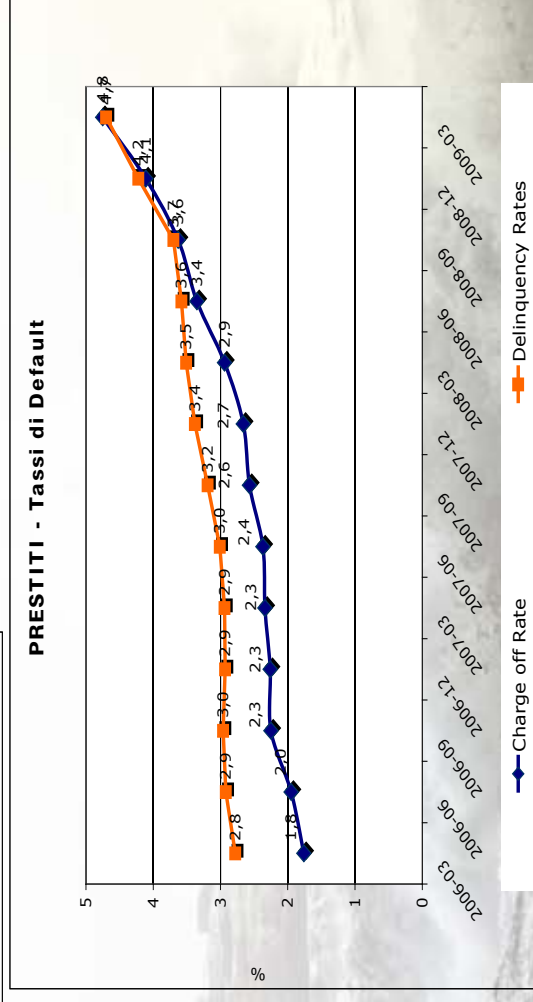
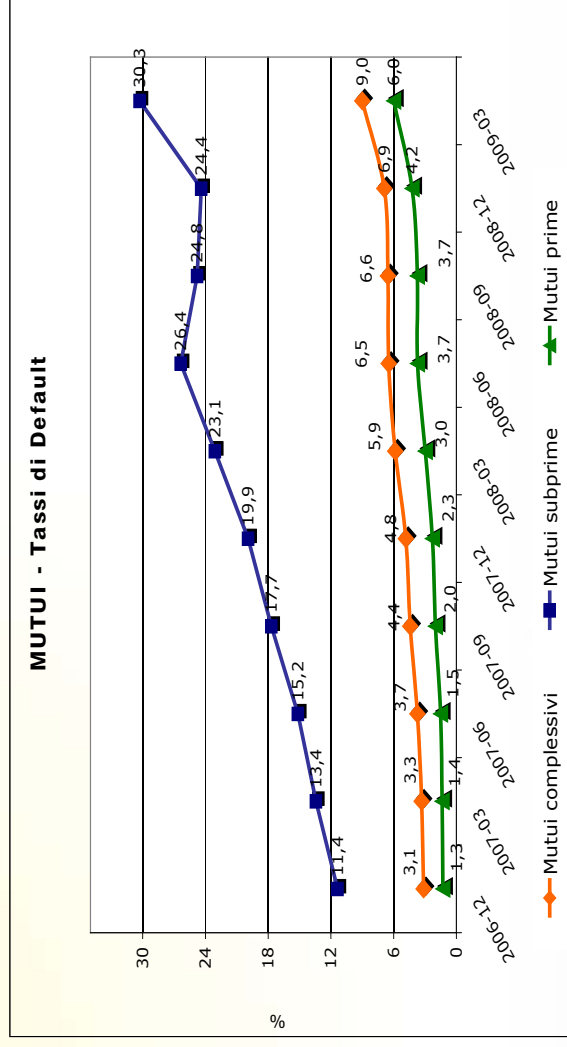


Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE: La gestione dei crediti in tempo di crisi

La qualità del credito: un confronto con gli USA

Il livello di rischio degli Stati Uniti continua ad essere decisamente più alto sia per i mutui che per il credito al consumo



Fonte: elaborazioni CRIF Decision
Solutions su dati EURISC di CRIF



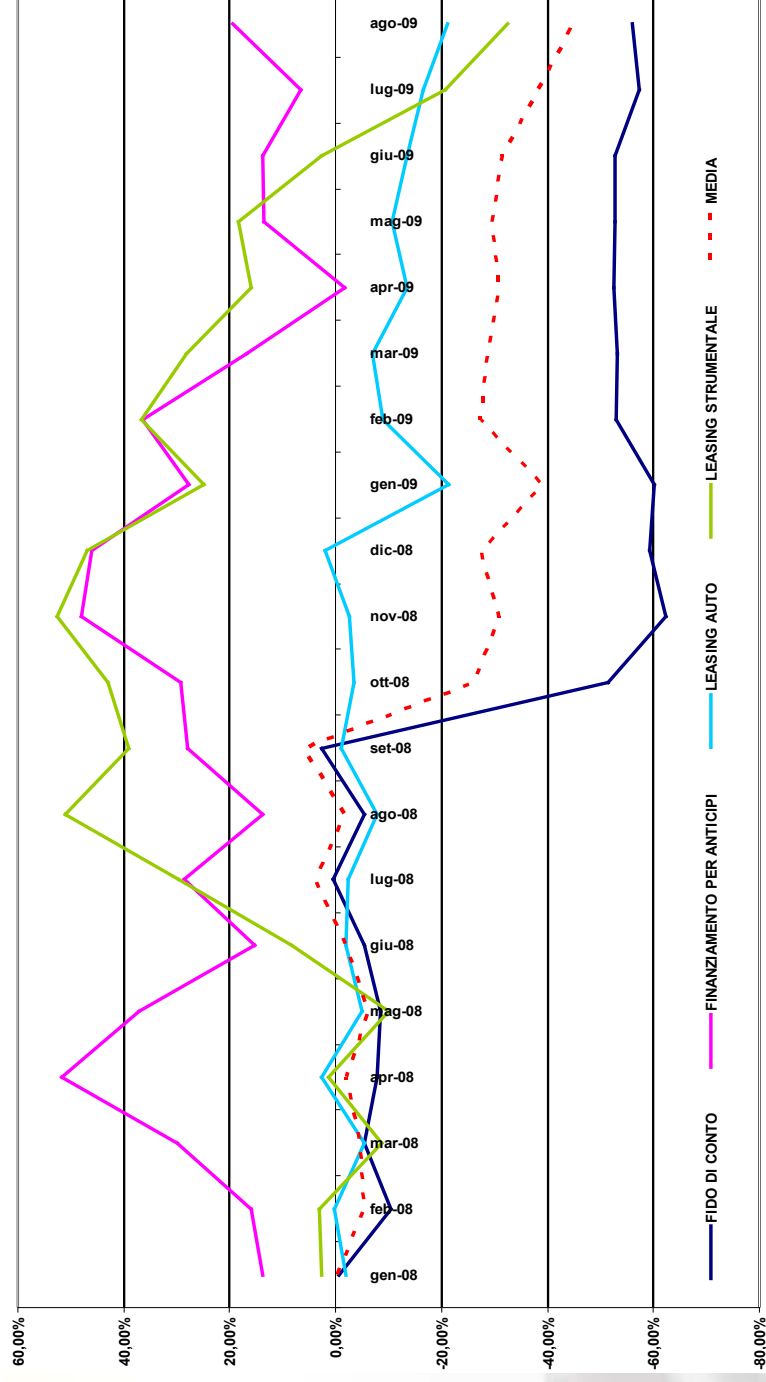
Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Il barometro EURISC: variazione domanda delle IMPRESE

Le forme di finanziamento più rischiose sono le più penalizzate



Fonte: EURISC. I dati si riferiscono alla variazione della domanda da parte della clientela imprese, ponderata per i giorni lavorativi del mese e confrontata con lo stesso periodo dell'anno precedente

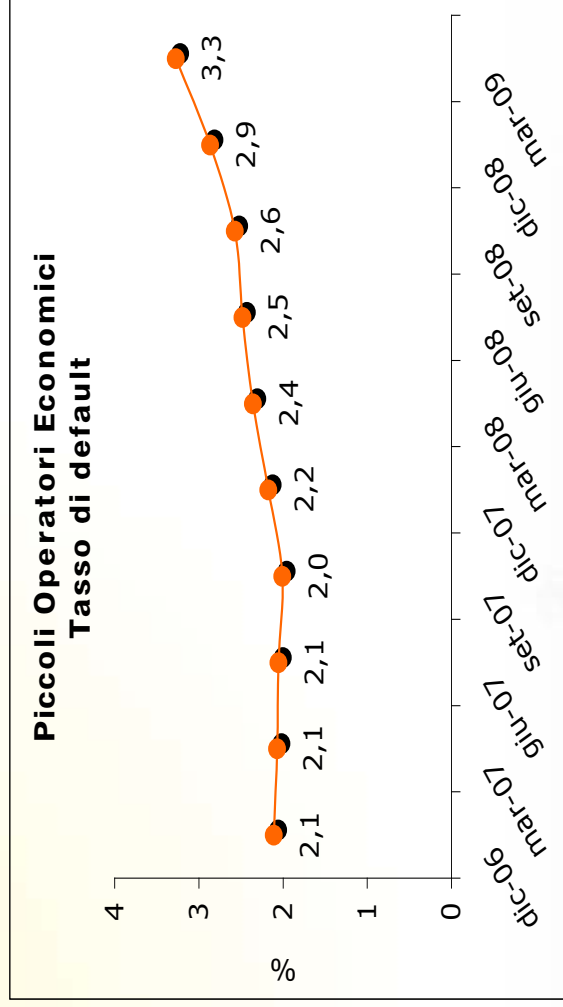


Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

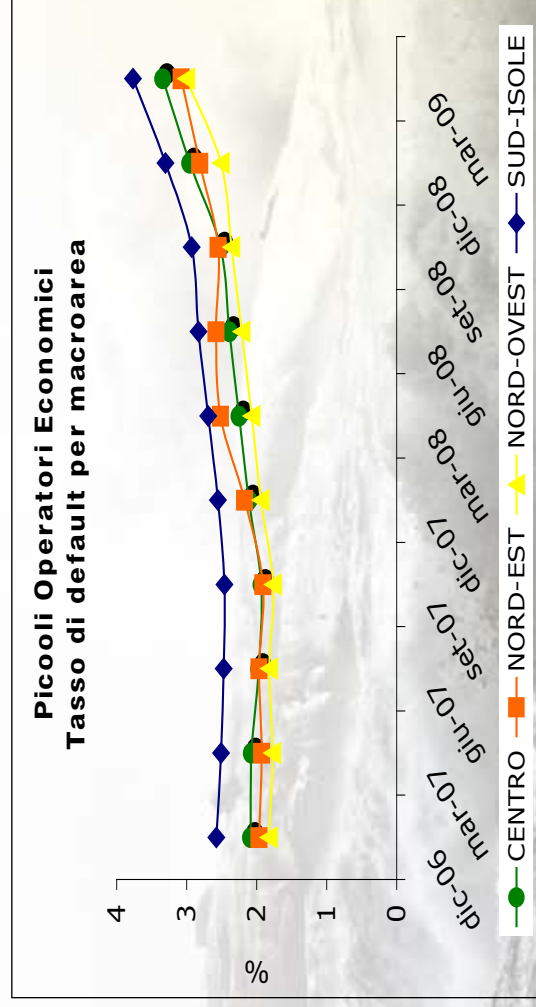
FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

La qualità del credito: i piccoli operatori economici



A marzo 2009 si nota un peggioramento rispetto a fine 2008 sia in totale che nelle diverse macroaree



Fonte: elaborazioni CRIF Decision Solutions su dati EURISC di CRIF



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Cosa manda in crisi il Collection Manager?

Come recuperare la
relazione con il debitore
moroso?

Le insolvenze da
gestire aumentano!

Le performance di
recupero si
deteriorano!

I costi aumentano
I budget si riducono!



I cantieri “crash” da
lanciare,
le campagne “anticrisi”
da seguire!

Gli attori da gestire che si
moltiplicano!

La direzione generale
preme!

Le informazioni mancano!



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Cos'è il credito responsabile?

IL CONSUMATORE

chiede anche supporto/
consulenza finanziaria



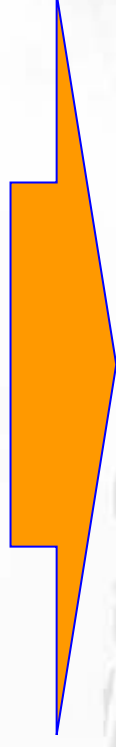
LE AZIENDE DI CREDITO

devono rispondere, tenendo
conto delle nuove dinamiche
del budget delle famiglie



LA NORMATIVA

Consumer Credit
Directive



Credito Responsabile =

f (Rischio + Sostenibilità + Relazione)



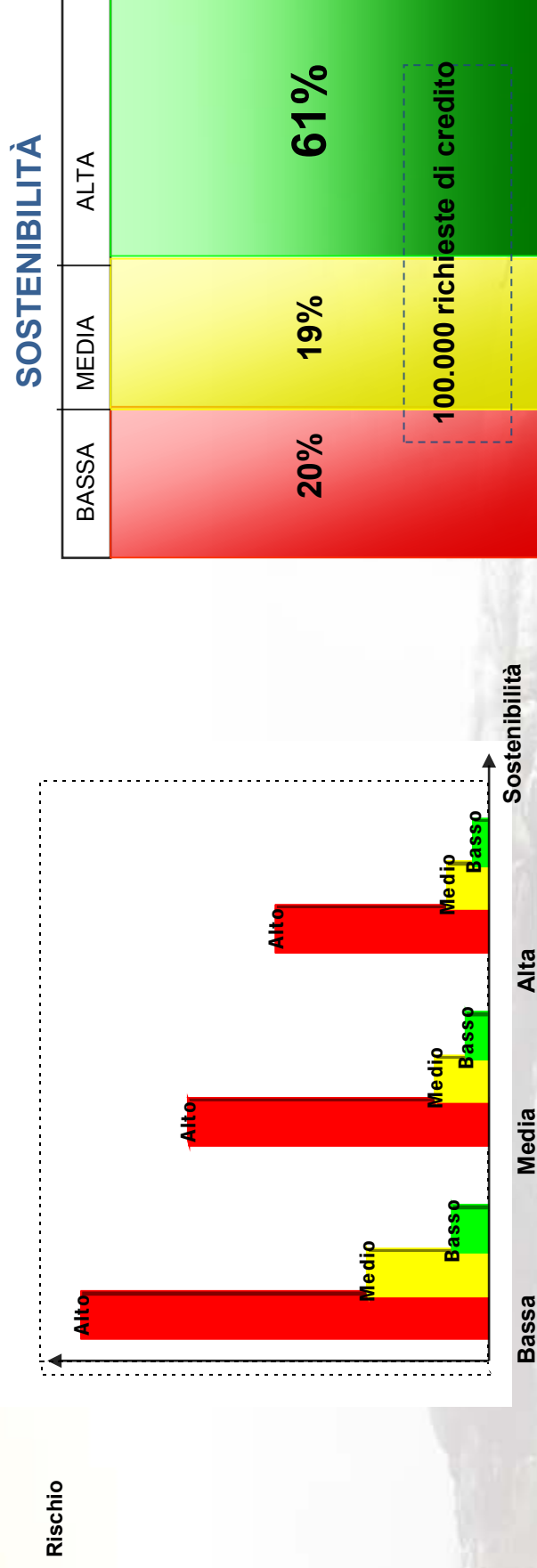
Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Credito sostenibile e la crisi

A parità di rischio i clienti a bassa sostenibilità registrano tassi di default più importanti dei clienti a sostenibilità alta.



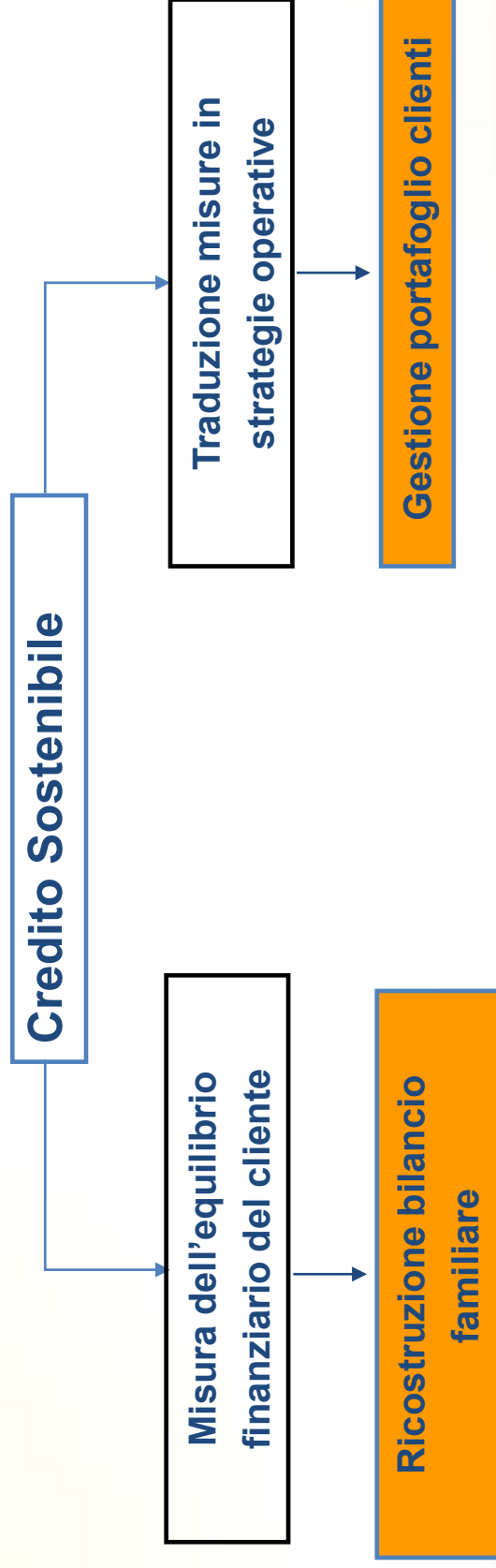
Esiste un **ampio segmento** di portafoglio ad **alta sostenibilità** del credito, su cui sviluppare **azioni di fidelizzazione**



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE: *La gestione dei crediti in tempo di crisi*

Credito sostenibile: come scoprirlo?



- Utilizzo dati interni
- Utilizzo dati di sistema (SIC di CRIF)
- Utilizzo dati benchmark (SIC di CRIF)

Definizione di strategie di offerta coerentemente ai processi decisionali interni all'Istituto e alla sostenibilità del cliente



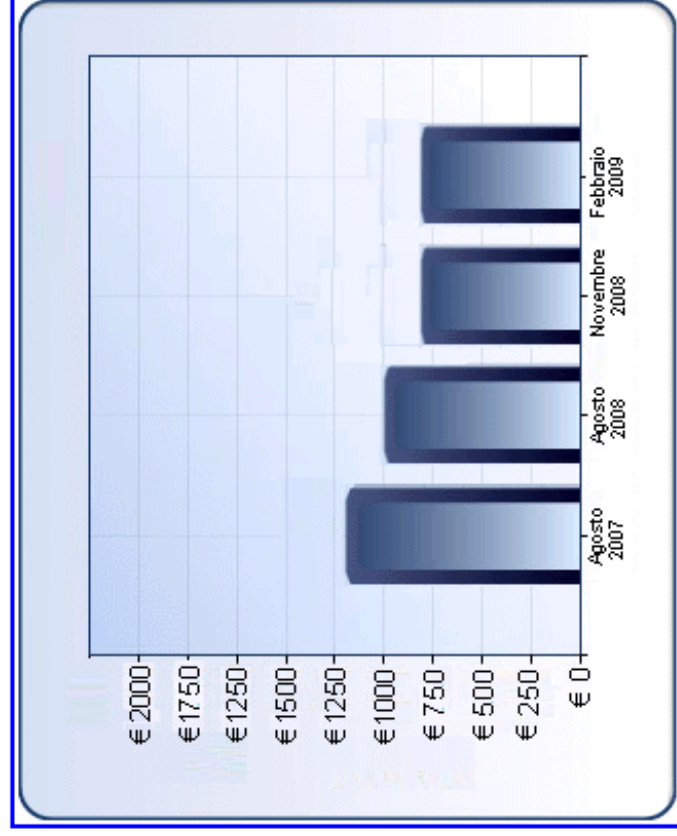
Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE: La gestione dei crediti in tempo di crisi

Credito sostenibile: il supporto dei dati di sistema

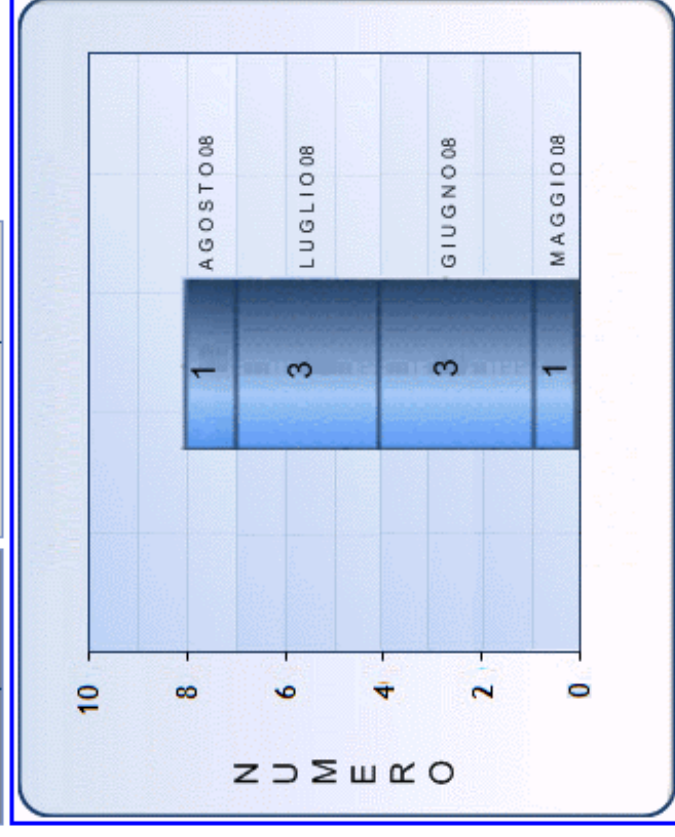
ONERI FINANZIARI

Andamento Oneri



Domanda di credito negli ultimi 12 mesi

Numero per mese Numero complessivo



Esistono degli indicatori direttamente dedotti dal SIC sul **singolo cliente** relativi agli oneri finanziari attuali e prospettici



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Sviluppo sostenibile...per il cliente



**Per uno sviluppo sostenibile
scopri il profilo completo dei tuoi clienti
per azioni mirate!**



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

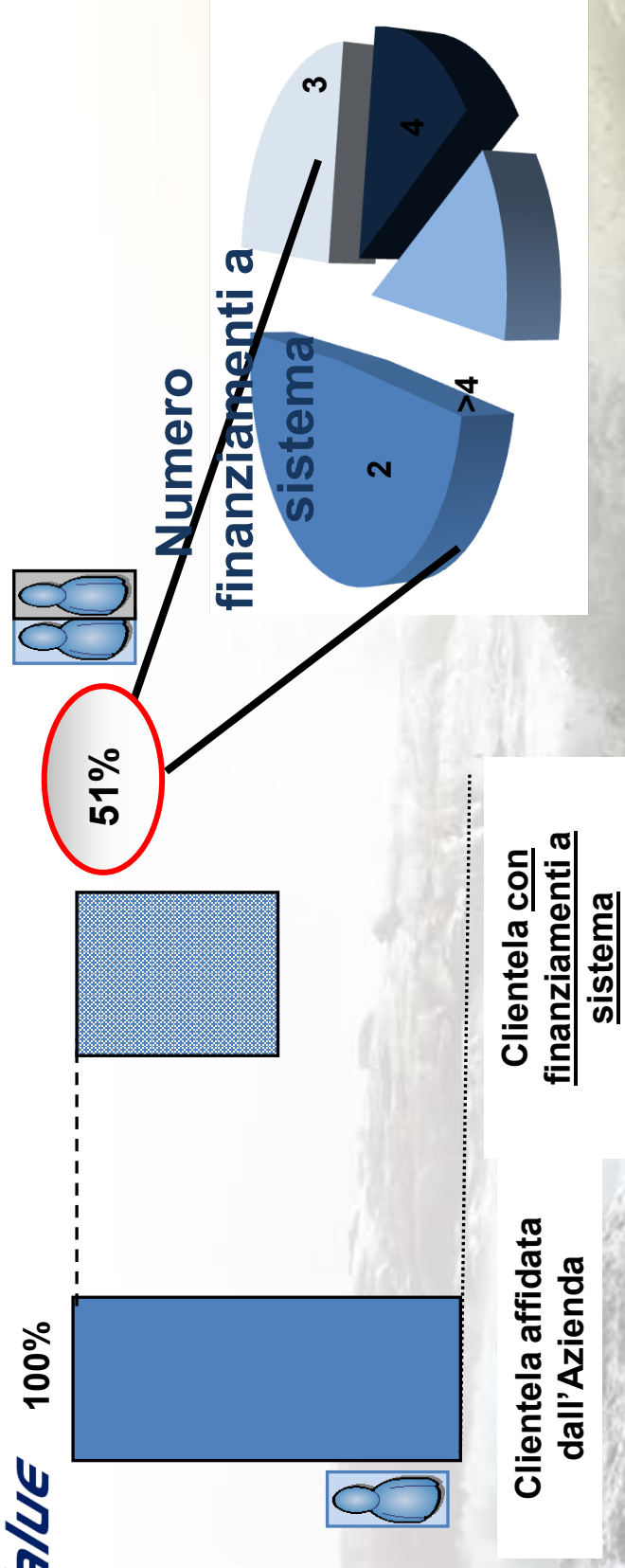
FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE: La gestione dei crediti in tempo di crisi

In periodi di crisi...è meglio guardare il Sistema!

Le informazioni sono un valore se vengono utilizzate in modo completo

- Hit rate superiori al 90% per tutti i tipi di individui (privati e aziende)
- Vista completa sul 51% della clientela retail condivisa

EURISC®
Total/Value 100%





Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

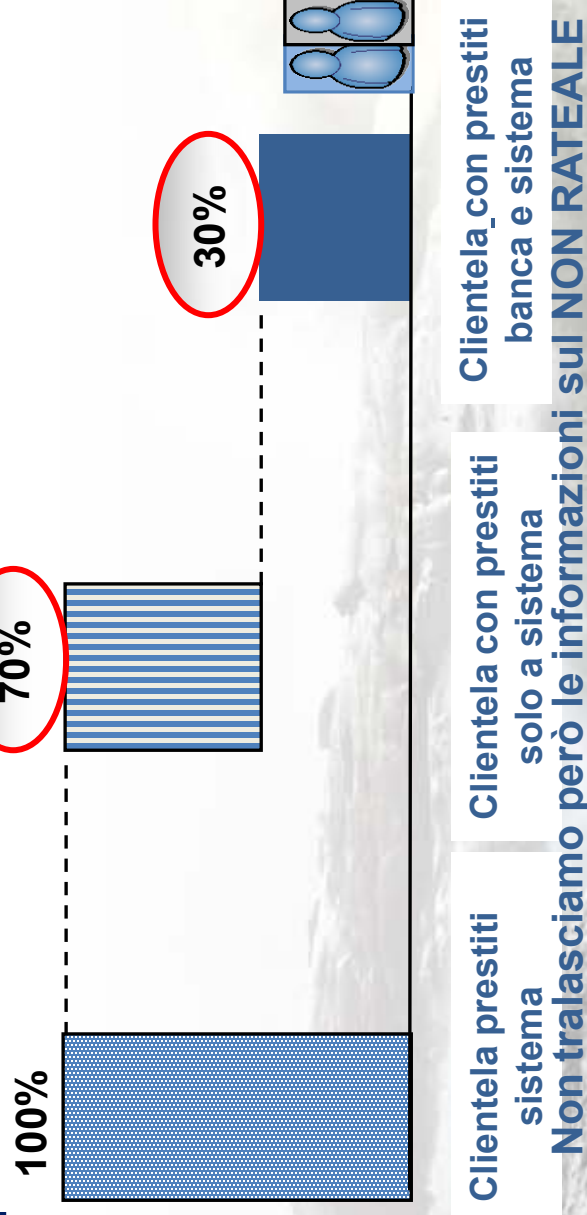
La gestione dei crediti in tempo di crisi

In periodi di crisi...è meglio guardare il Sistema!

Informazioni complete possono svelare aspetti non sospetti della propria clientela Retail

Il 70% della clientela prestiti ha finanziamenti solo a sistema e non con la banca di riferimento (banca generalista)

EURISL
Total/Value



sono importanti!



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE: *La gestione dei crediti in tempo di crisi*

In periodi di crisi...è meglio guardare il Sistema!

Le informazioni sui finanziamenti **NON RATEALI** contribuiscono a completare il profilo di rischio

- Il **10%** della clientela Retail possiede finanziamenti a revoca (fidi di conto)
- Il **14%** della clientela a default presenta **ritardi solo su finanziamenti a revoca**

 **EVRISK®**
Total/Value

Clientela a default	
Default almeno su un contratto rateale	86%
Bad solo su contratti non rateali	14%

Le informazioni sulla componente non rateale fanno la differenza nell'intercettare i default!



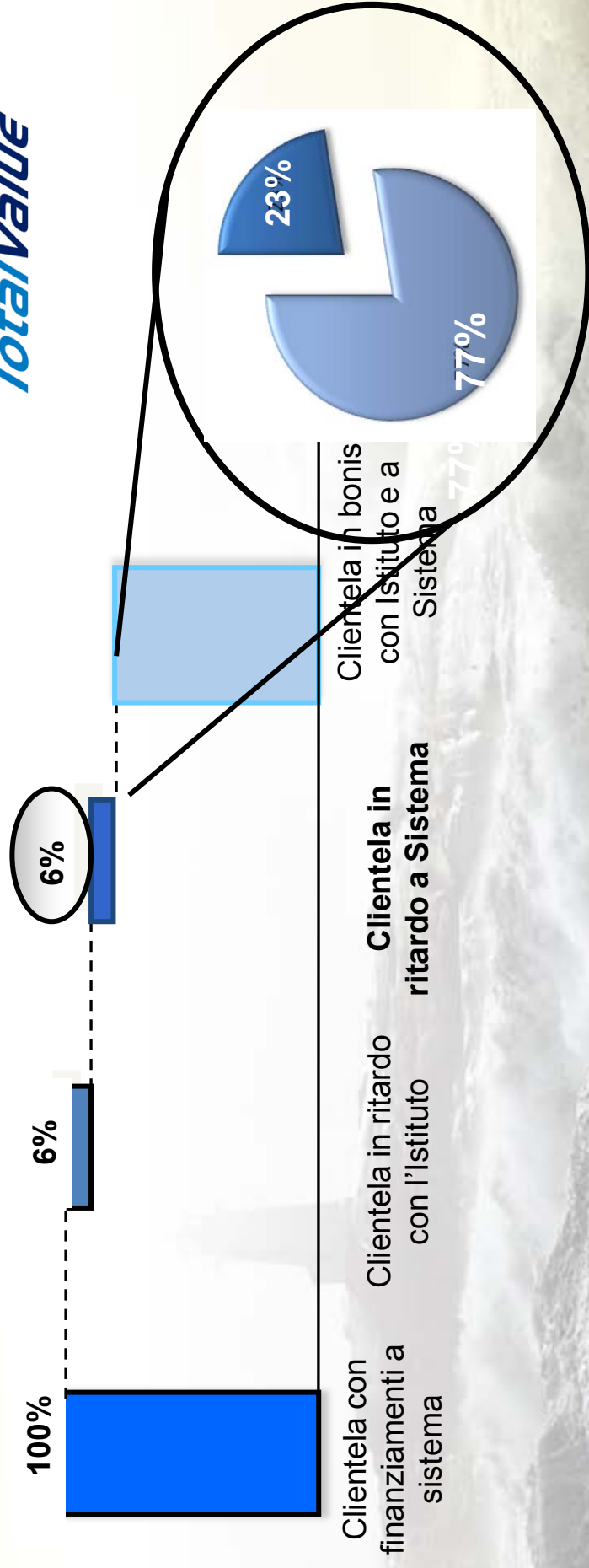
Milano, Alto Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE: La gestione dei crediti in tempo di crisi

In periodi di crisi...è meglio guardare il Sistema!

Il dato esterno contribuisce ad intercettare correttamente i falsi positivi: il 6 % della clientela in bonis con l'Istituto e in ritardo a Sistema ha il 23% di probabilità di diventare delinquent con l'Istituto solo dopo soli 6 mesi (banca specialista)

EURISCL
Total/Value





Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Capire QUANDO e COME intervenire

Anche un utilizzo pulito delle info interne è

Problematiche

- *Clienti non reperibili attraverso le informazioni presenti in azienda tra il 15% e il 30% (cambi di residenza/nuove vie)*



- *Comunicazioni doppie a causa di poca pulizia in anagrafe dovuta a fusione o accorpamenti*

Impatti

- *Spese di spedizione in crescita e gestione complessa per comunicazioni che non andranno a buon fine (ritorni postali)*
- *Difficoltà di valutazione reale costi/benefici delle azioni di recupero*

I servizi di riconoscimento anagrafiche, validazione indirizzi, normalizzazione, attribuzione e aggiornamento CAP, permettono
un risparmio dei costi di spedizione del 13%*

* simulazione Data4Value



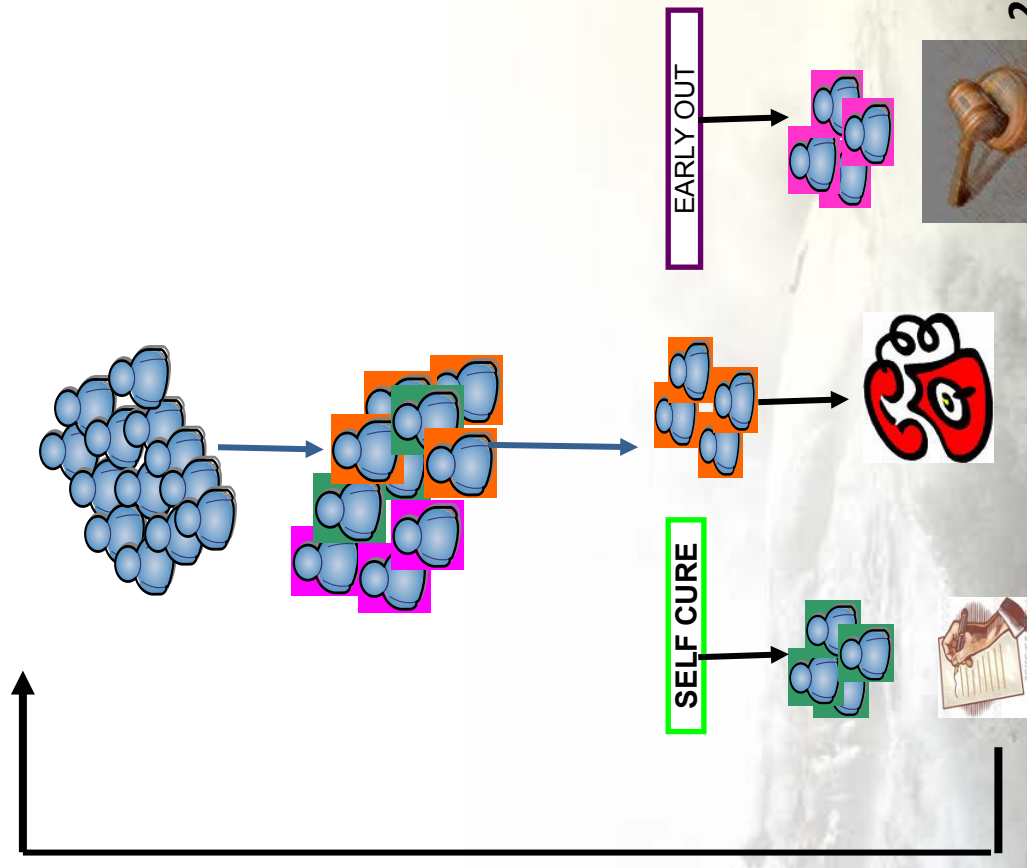
Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE: La gestione dei crediti in tempo di crisi



Come trasformare le informazioni in azioni efficaci?

- **Segmentare** per intercettare le evoluzioni e comprendere le trasformazioni del portafoglio
- **Profilare** per cogliere differenziali di rischio importanti tra categorie di clienti
- **Selezionare** le azioni più efficaci per profilo cliente
- **Agire e controllare**



27



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE: La gestione dei crediti in tempo di crisi

Gestione del rischio andamentale La clusterizzazione della clientela

L'utilizzo di Perform in fase di gestione del portafoglio consente di intercettare lo stesso numero di default intervenendo con azioni di contenimento del rischio su circa il 18% in meno di clienti

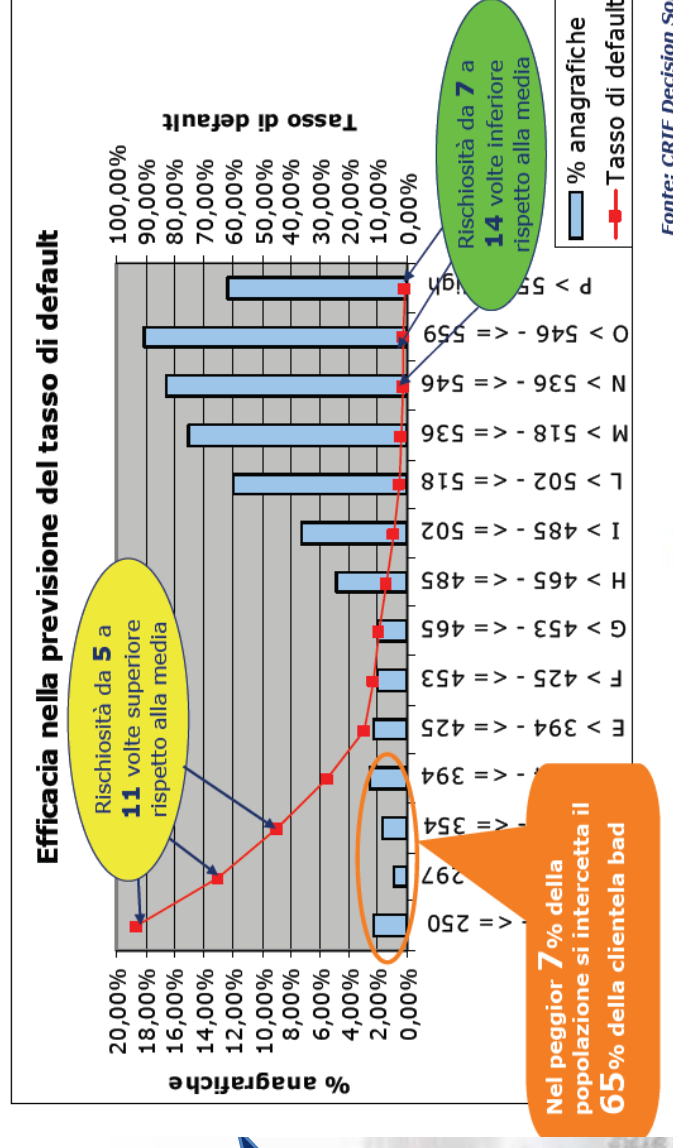
RISCHIO

ESPOSIZIONE

PRODOTTI

MOBILITÀ

Perform,
nuovo credit
bureau
score





Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Come trasformare le informazioni in azioni efficaci? Passare dagli indicatori all'azione...



**Clusterizzazione concreta e
tempestiva per definire l'azione più
opportuna**

Profilo di indebitamento

**Profilo
severity**

A	1	2	3
	4	5	6
B	8		9
C	7		

Approccio smart
(challenger)
e contatto strong

EARLY OUT

SELF CURE

Approccio standard
(champion)
e contatto soft



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Come trasformare le informazioni in azioni efficaci? ...Per ottenere risultati tangibili

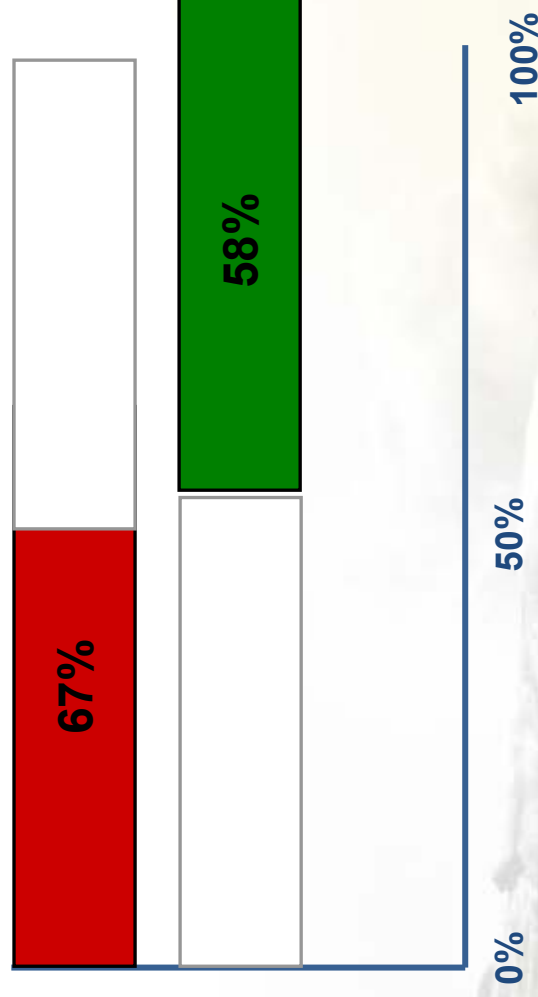


Ed ottenere risultati tangibili e soddisfacenti

1	2	3
4	5	6
7	8	9

EARLY OUT

SELF CURE



Grave peggioramento degli early out (67% dei casi*)

Rientro in bonis dei self cure (58% dei casi*)

* out/out+in

* in/in+out



Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

Take away

- “Ed ora scoppia il problema delle sofferenze”
- Nessun panico!

Scopri il valore aggiunto oltre le informazioni!





Milano, Alta Hotel Executive 5 Novembre 2009

FORUM DELL'OSSERVATORIO CREDIT VILLAGE:

La gestione dei crediti in tempo di crisi

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Simone Capecchi s.capecchi@crif.com

Sales & Marketing Director



Via M.Fantin, 1-3 - 40131 Bologna

Tel. +39/051.4176111 Fax +39/051.4176010