

Milano, 1 dicembre 2008



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni



nell'arco della quale sarà presentato:

OSSERVATORIO^{CVM}
il BENCHMARK del RECUPERO DEI CREDITI



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Le informazioni del SIC di CRIF

Una fonte per lo studio di scenari
e la base per i progetti di
recupero crediti

Simone Capecchi, Sales & Marketing Director



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

I numeri di CRIF nelle INFORMAZIONI PER IL CREDITO in Italia

- CRIF è leader in Italia, con oltre 650 clienti tra banche, società finanziarie e Confidi
- Circa 70 milioni di posizioni creditizie di consumatori e imprese italiani censite in EURISC, il Sistema di Informazioni Creditizie di CRIF



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Il recupero crediti

- Nella gestione del processo di recupero crediti, Banche, Istituti Finanziari, Società di Telecomunicazioni e Aziende di Servizio Pubblico si trovano oggi di fronte **situazioni complesse** e in **forte evoluzione**
- Emergono aspetti di criticità che aumentano la **competitività**
- I crediti in fase di collection continuano a rappresentare una significativa **voce di costo**



Nell'attuale contesto economico è imperativo dotarsi
delle adeguate soluzioni in grado
di **AGGIUNGERE VALORE** attraverso un approccio strategico



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

La nuova era del credito..in fase di erogazione

In origine c'era "solo" il rischio, poi si è aggiunta Basileall, oggi si affaccia

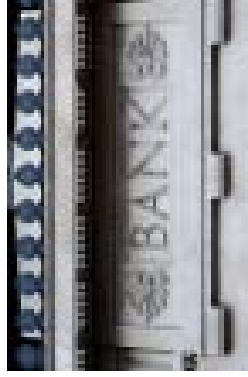
il Credito Responsabile = Rischio + Sostenibilità

IL CONSUMATORE
chiede anche supporto/
consulenza finanziaria



GLI INTERMEDIARI

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



NORMATIVA

Consumer Credit Directive





**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

La nuova era del credito..in fase di recupero

Cosa sta iniziando a preoccupare i Collection Manager?

Cosa ?

Identificazione
dell'azione più adatta ed
efficace



Come ?

Modalità operative,
caratteristiche, toni
comunicativi

Chi ?

Definizione attore
responsabile (interno o
esterno)

Quando ?

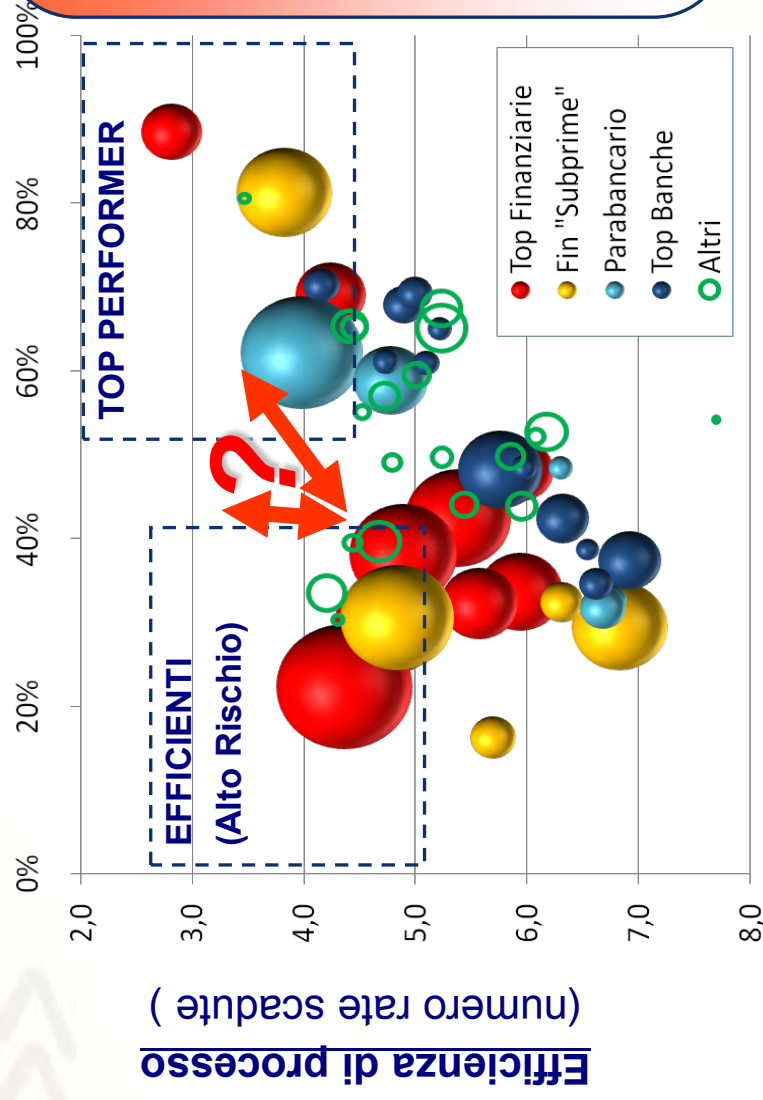
Tempismo dell'azione
(immediata/differita/con
dizionale)



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Posizionamento di mercato Qual'è la mia performance obiettivo?

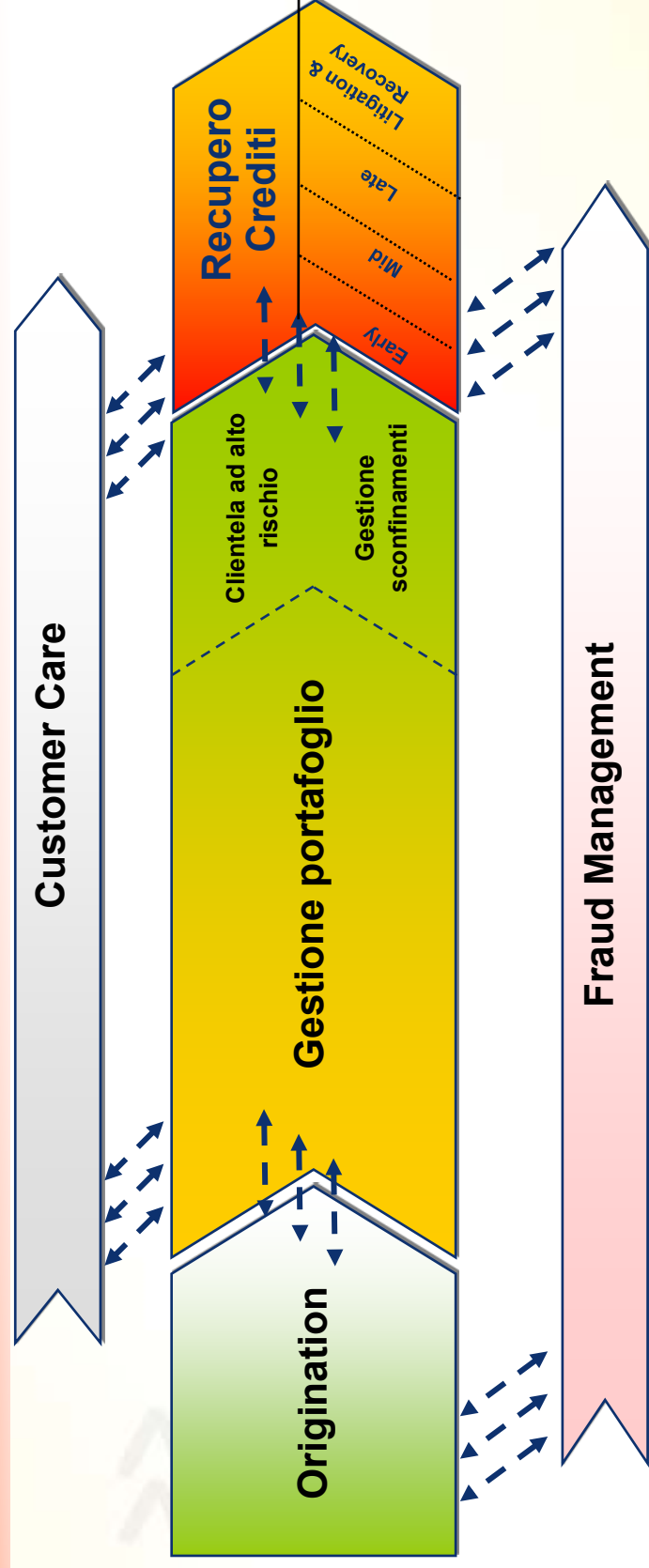
Efficacia (% prestiti recuperati in 6 mesi)





GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Recupero crediti

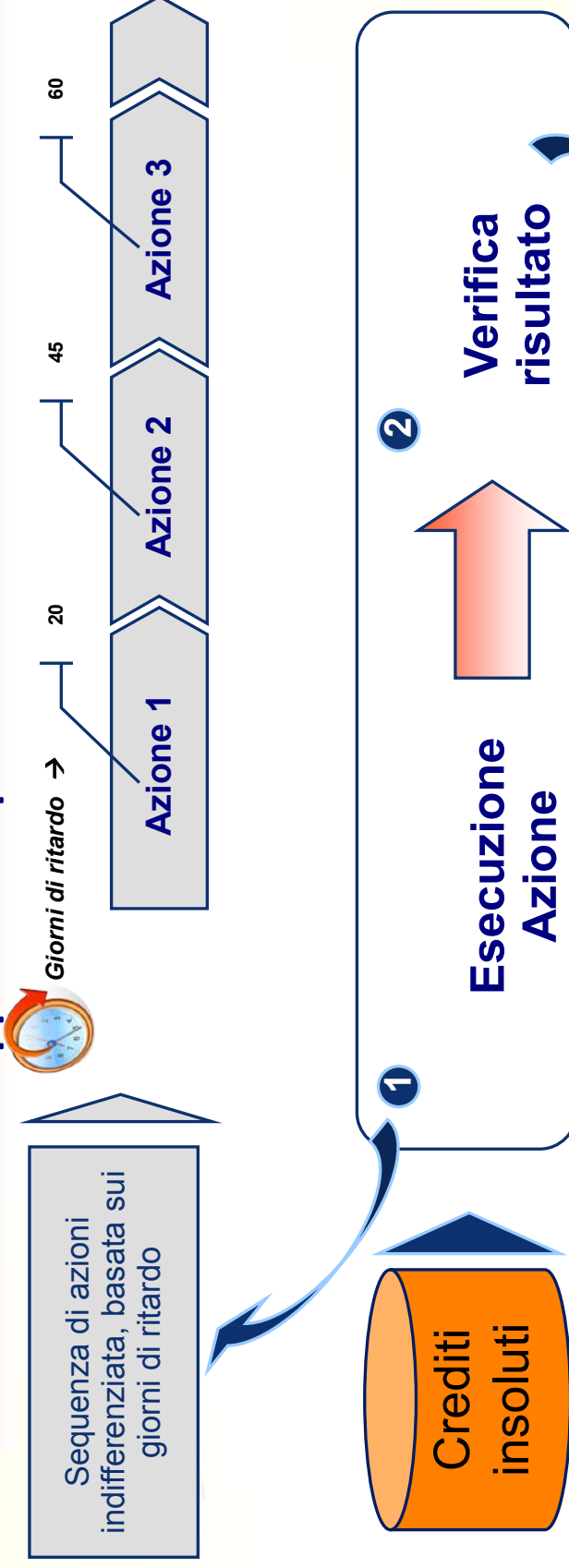


Molti punti di contatto e sinergie che uniscono la funzione del recupero crediti con gli altri processi aziendali



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Da un approccio sequenziale e indifferenziato...

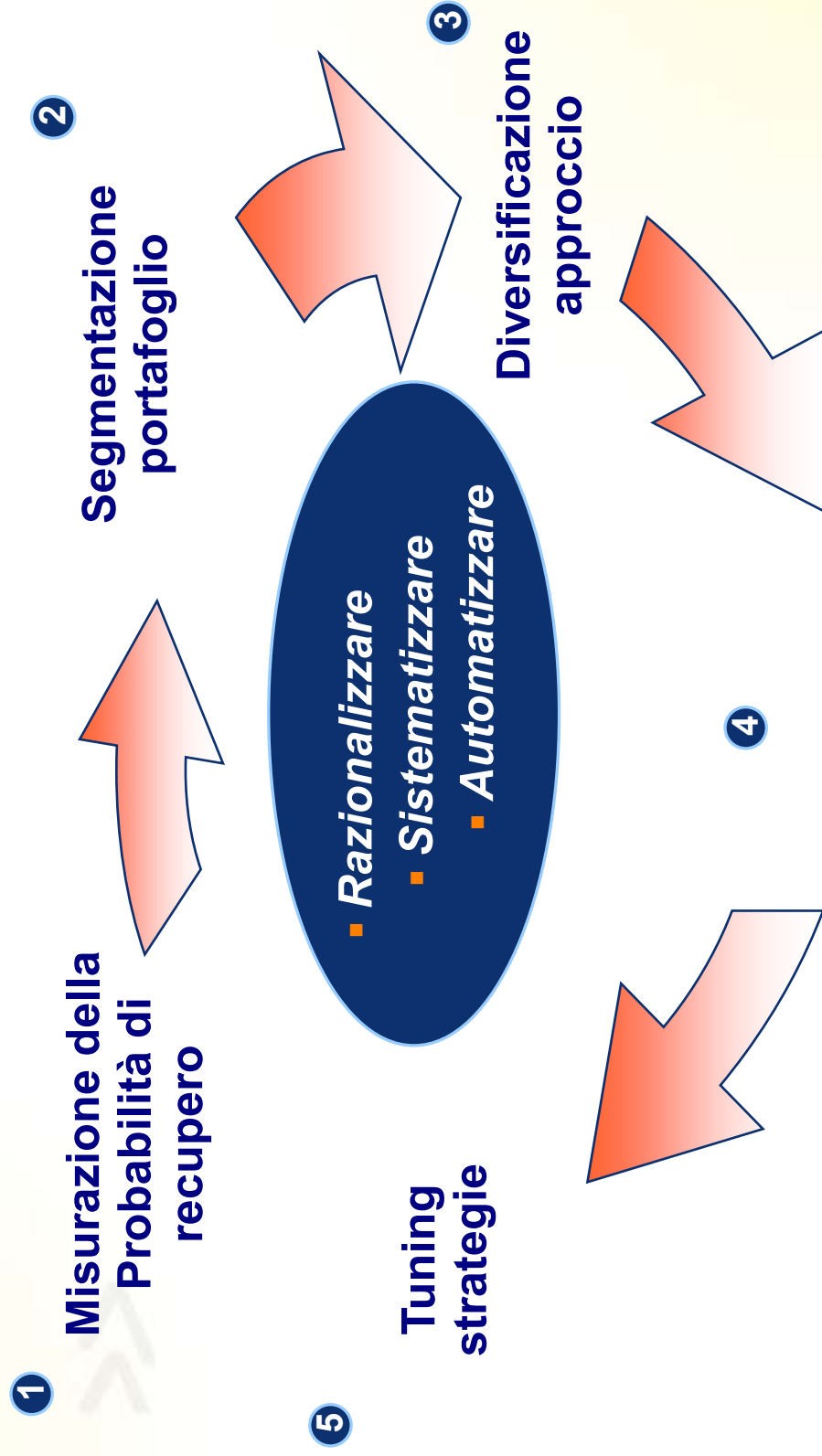


Scarso utilizzo dei risultati in chiave di revisione e tuning del processo.
La verifica del risultato è necessaria per l'identificazione dello step successivo e all'attribuzione delle competenze



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

...ad una segmentazione basata su rischio e VALORE





**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Da dove iniziare a definire un approccio strategico di VALORE?

Una **vera e propria miniera**: le informazioni provenienti dalle banche dati interne e dal **SIC** (Sistema di Informazione Creditizia)...

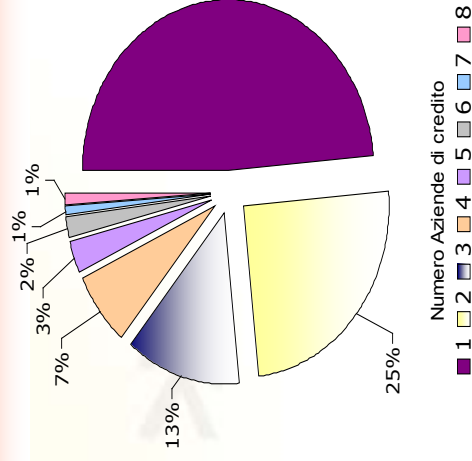
- possono dire molto a proposito del cliente
- consentono di prendere decisioni consapevoli
- assicurano il vantaggio di utilizzare informazioni aggiornate
- supportano il raggiungimento degli obiettivi di business

Le decisioni strategiche in merito alla gestione del cliente fanno leva sui **dati interni** relativi al portafoglio prodotti, ma anche su tutte le **informazioni esterne** disponibili



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Oltre il dato interno



**Il 51% della clientela ha rapporti con 2 o +
aziende di credito**

Fonte: CRIF

“γνωθι σεαυτόν or gnothi seauton”



Guardare oltre (il SIC)





GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Okkio ai falsi negativi e falsi positivi!

LA VISTA DEL CLIENTE A 360°

solo grazie al SIC



Eventi triggers dal SIC:

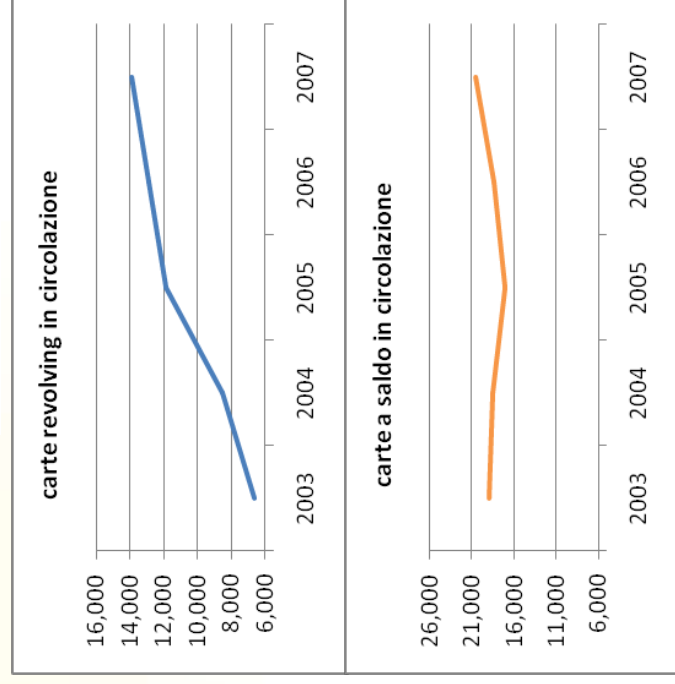
- Nuove richieste di finanziamenti
- Nuovi finanziamenti concessi
- Significativa riduzione/aumento dell'indebitamento del cliente
- Recenti e significativi pagamenti ad altri Istituti
- Aumento delle linee di credito in delinquency (30, 60, 90gg ritardo)
- Ovelimit sulle carte di credito

		VISTA ESTERNA (SUL SIC)	
VISTA INTERNA (DALL'AZIENDA DI CREDITO)		Alto rischio	Medio rischio
	Alto rischio	Azioni Legali	Accelerare una chiusura precoce
	Medio rischio	Accelerare una chiusura precoce	Recupero Standard
	Basso rischio	falsi positivi Recupero Standard	Ritardare le code di lavoro
			Ritardare le code di lavoro
			Trattamento "super" decelerato



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Evidenze dal S I C : carte di credito



Carte revolving			
Tasso di sofferenza carta		Mar 2007	Mag 2008
		4.80	5.80
Carte a saldo			
Tasso di sofferenza cliente		Mar 2007	Mag 2008
		1.96	1.99

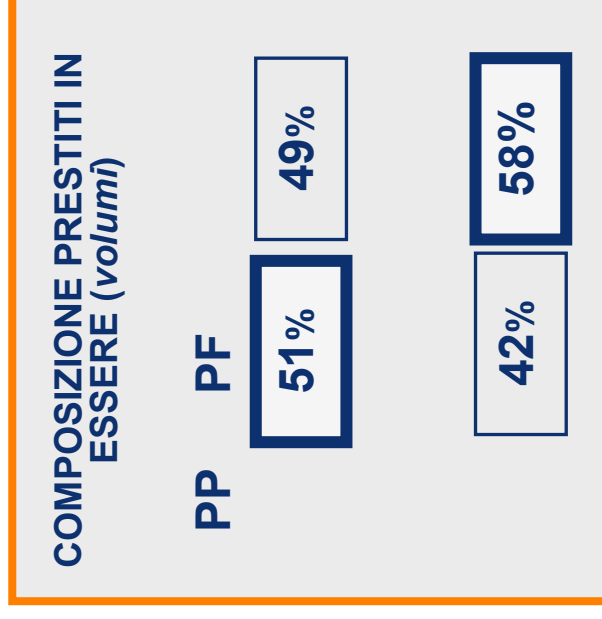
- *Le Revolving mostrano un incremento del tasso di sofferenza, dovuto sia alla maturazione del portafoglio recente sia alle caratteristiche del target*
- *I clienti possessori di Carta a Saldo mostrano una rischiosità sostanzialmente stabile*



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Evidenze dal S I C : prestiti – le dinamiche

- Ricomposizione del portafoglio verso forme di credito diretto
- Minore marginalità sul canale lungo > processo di disintermediazione > spinta sul canale corto giu08
- Trend di crescita prestiti personali superiore alla media del credito al dettaglio complessivo dic04
- Spostamento del business verso le società prodotto



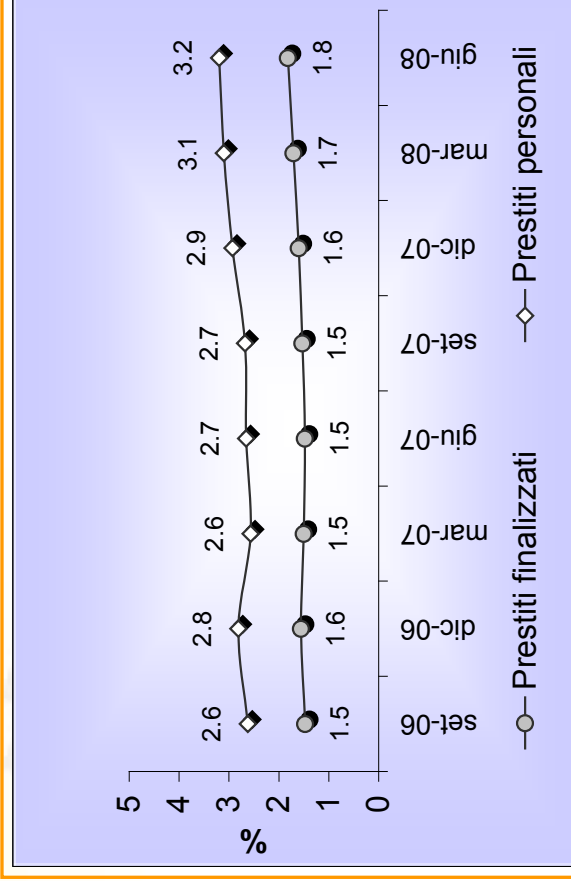
Fonte: CRIF Decision Solutions



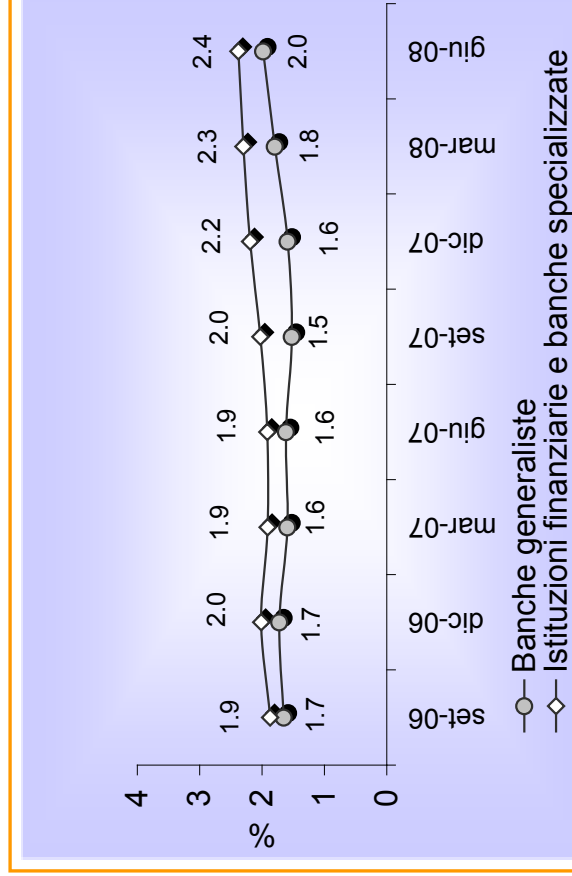
GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Evidenze dal S I C : prestiti – la rischioosità

Tasso di default per forma tecnica



Tasso di default per tipo operatore



Fonte: CRIF Decision Solutions



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Evidenze dal SIC: mutui - le dinamiche

*I mutui con rata 'pesante', sopra
i 750 €, hanno superato
la metà: sono al 53%*



MUTUI PER ANNO DI EROGAZIONE E ETÀ DEL MUTUATARIO (STOCK)

	40		34		17	7	2
giu-08							
2007	40		34		17	7	2
2006	37		35		18	8	2
2005	34		36		19	9	3
2004	30		36		20	10	3
2003	26		37		21	11	4
2002	22		39		23	12	5
2001	18		39		24	12	5
2000	15		40		26	14	6
ante 2000	9		37		30	17	8

%

☐ fino a 35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56-65 ☐ oltre 65

MUTUI PER ANNO DI EROGAZIONE E RATA MENSILIZZATA (STOCK)

	18		30		53
giu-08					
2007	19		31		50
2006	20		30		49
2005	24		31		46
2004	27		33		40
2003	32		34		34
2002	37		35		28
2001	43		36		23
2000	46		33		21
ante 2000	53		28		19

☐ fino a 500 ☐ 500-750 ☐ oltre 750



**Forte spostamento verso soggetti
giovani**

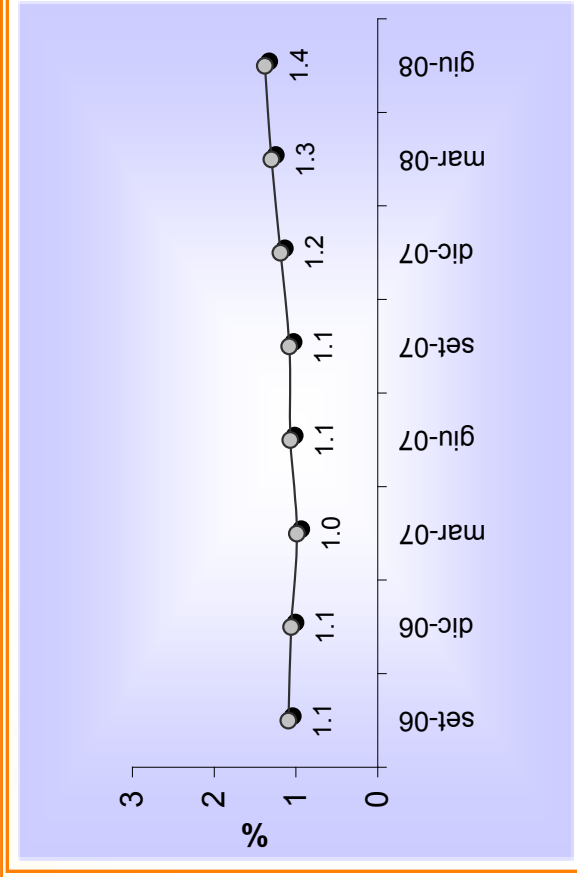
**Il 40% è rappresentato da soggetti
fino a 35 anni di età**



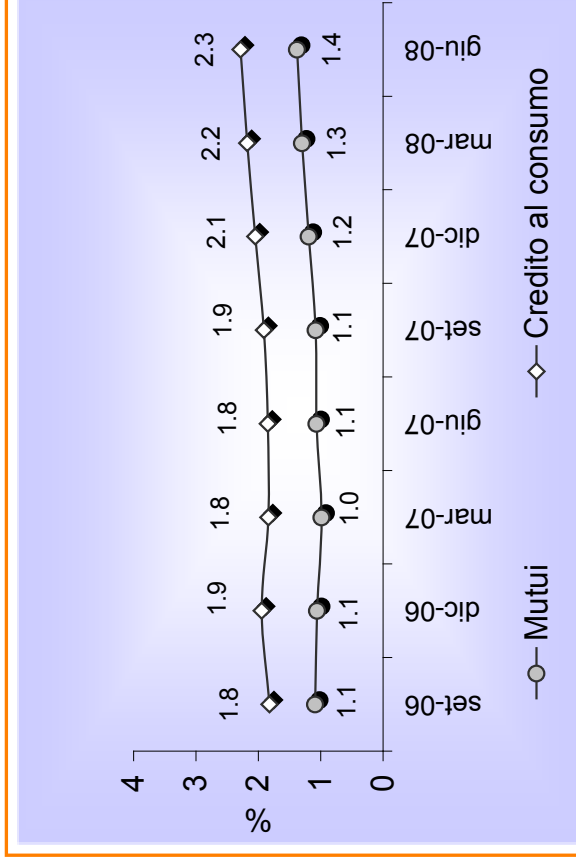
GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Evidenze dal SIC: mutui – la rischiosità

Tasso di default Mutui



Comparazione Mutui e Prestiti



Fonte: CRIF Decision Solutions



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Evidenze dal S I C : approfondimento sui mutui agli Stranieri

MUTUI RESIDENZIALI IN ESSERE PER TIPOLOGIA DI CLIENTELA (GIU-08)

	italiani		stranieri	
stock	92		8	
giu08	93		7	
2007	92		8	
2006	90		10	
2005	91		9	
2004	92		8	
2003	93		7	
2002	94		6	
2001	95		5	
2000	96		4	
ante 2000	97		3	

8%

incidenza
stranieri sullo
stock in
portafoglio

☐ italiani

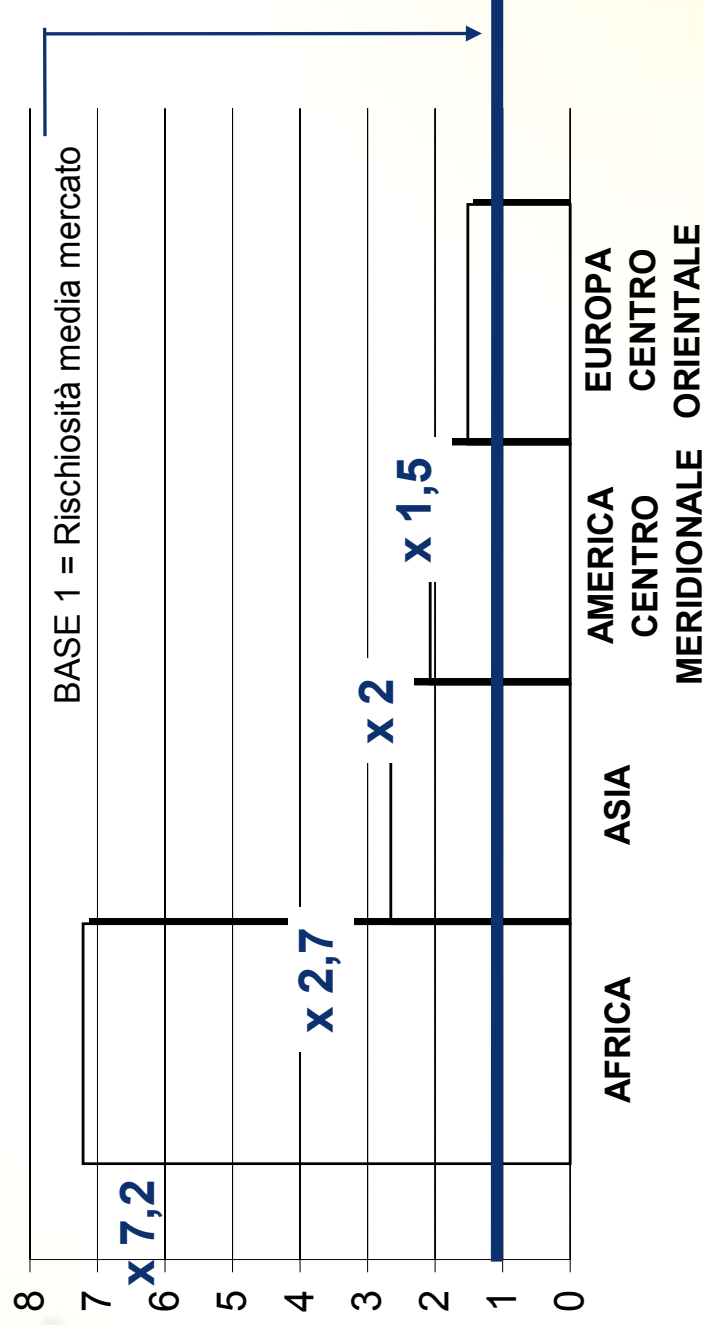
☐ stranieri



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Evidenze dal S I C: approfondimento sui mutui agli Stranieri

RISCHIOSITÀ CLIENTELA PER PRINCIPALI AREE DI PROVENIENZA (GIU-08)



QUOTA SU STRANIERI	22%	15%	13%	27%
--------------------	-----	-----	-----	-----



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Le keywords del recupero crediti

Il processo di gestione del recupero crediti può essere ottimizzato attraverso:

- **approccio olistico guidato dai dati**
- **mix di competenze** di business delle aree operative con strumenti adeguati e tecnologie flessibili
- **E soprattutto**

“Non sprecare denaro buono su clienti cattivi” !



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Gestione del recupero in logica di VALORE

Da centro di Costo

- ritardi di “reazione”
- scarsa tempestività di intervento
- limitata visibilità anticipata del fenomeno
- gestione soggettiva non standardizzata
- lavorazione inefficiente delle pratiche
- allungamento dei tempi di risoluzione
- aumento dei costi interni/esterni di gestione
- deterioramento della qualità del portafoglio
- crescenti difficoltà di ottimizzazione
- perdita di competitività

a centro di PROFITTO

- gestione proattiva e strategica del processo
- specializzazione per gravità di delinquency
- procedure automatizzate flessibili
- rapido adattamento delle strategie di intervento
- controllo degli iter di recupero
- incentivazione del team dedicato al recupero
- monitoraggio della qualità del portafoglio
- massimizzazione degli obiettivi di business

VALUE 4 COLLECTION



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: *consuntivi e previsioni*

Gestione del recupero in logica di VALORE

Visto!

Previsto!

**VALUE 4
COLLECTION**

Dati Unici

- Dati microterritoriali
- Informazioni creditizie
- Info pubbliche
- Trigger

Stime matematiche

- Modelli di score di rischio e di mktg
- Basilea2
- Osservatori di mercato

Decisioni

- Piattaforme robuste, testate sul mercato: motori decisionali, per innovative
- Competenze solide di business, di project management,

Azioni

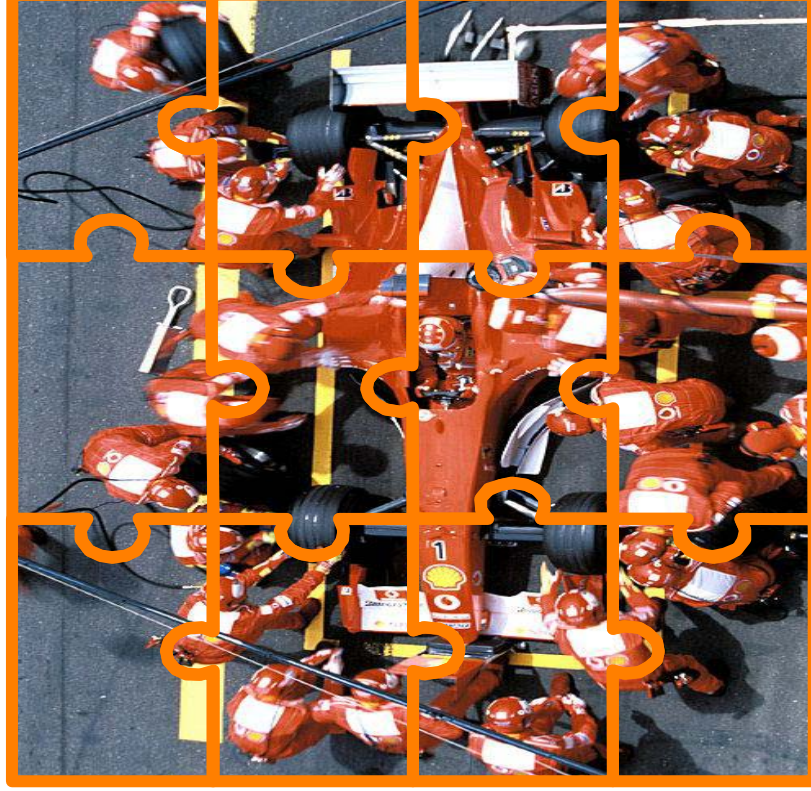
- Data entry
- Invio lettere
- Welcome call/recall

Fatto!



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Ogni "pezzo" ha il suo scopo ed è sicuramente il più importante ..





**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni



Contatti

Simone Capecchi
Sales & Marketing Director
CRIF

Via M. Fantin, 1-3 - 40131 Bologna
Office: +39 0514176111
Fax: +39 0514176010
s.capecchi@crif.com
www.crif.com