



## IL FUTURO È NEL SIC POSITIVO

Francesco Caso, presidente CTC, racconta il nuovo progetto



*Un'idea innovativa, che segna una svolta importante e garantirà il futuro del Consorzio per la Tutela del Credito. L'introduzione del SIC positivo è anche motivo di ottimismo e soddisfazione professionale per il presidente del Consorzio, Francesco Caso, che, fresco di nomina, ha ora la responsabilità di guidare il CTC nel momento di una transizione storica, che passa anche per una più stretta collaborazione con Assofin. E guardando avanti? Caso non ha dubbi, il futuro sarà positivo, in tutti i sensi, come racconta lui stesso.*

forte responsabilità, per l'importanza del ruolo in sé, ma anche per il ruolo in questo momento storico. Essere stato votato ed eletto è un riconoscimento da parte delle società finanziarie e delle banche e lo è soprattutto in questo periodo di cambiamento.

**D. Il progetto sarà un modo per attirare altri consorziati?**

**R.** Secondo me sì. Il positivo può essere motivo di attrazione per nuovi consorziati. Inoltre stiamo stringendo i rapporti con Assofin, che ha un numero di associati superiore a quelli del Consorzio, cosa che nel prossimo futuro potrà spingere gli operatori a consorziarsi. Con Assofin non sarà un'integrazione, ma un maggiore allineamento nelle strategie e nel modo di procedere delle due entità.

**D. Ha fortemente sostenuto questo progetto, cosa si aspetta?**

**R.** Il progetto è stato lanciato dal presidente che mi ha preceduto e dal segretario generale, poi lo abbiamo studiato e sono sempre più convinto della sua bontà. C'erano complessità, ma abbiamo cercato di contenere il perimetro di quello che vogliamo fare: vogliamo creare una grande base dati anche positiva per valutare la rischiosità del cliente, ma non vogliamo costruire un mondo complesso come quello degli altri SIC.

**D. Per i vostri consorziati che benefici ci potranno essere?**

**R.** Innanzi tutto avere una terza banca dati è un valore, così come la possibilità di risparmiare costi. In futuro si potranno mettere in serie le interrogazioni su una banca dati di fatto gratuita come quella del CTC (una volta pagato il canone, non c'è un costo per interrogazione). Si potrebbe far fare prima una valutazione dal CTC e in funzione di questa decidere se approfondire con le altre banche dati. Ogni so-

cietà sceglierà la propria strategia, anche in base al prodotto, realizzando risparmi significativi.

**D. Ci sono segnali di ripresa, ma la crisi resta. Era il momento giusto per un progetto come il vostro?**

**R.** Assolutamente sì, la crisi non è un motivo per non procedere, anzi. Valutare bene il merito creditizio è nell'interesse di entrambe le parti, di chi dà credito e di chi lo prende, a maggior ragione in un contesto di crisi. In un periodo difficile in cui anche gli operatori sono in crisi, avere la possibilità di risparmiare aiuta i conti dell'azienda.

**D. Come vede il futuro del CTC e, più in generale, quello del credito?**

**R.** Il Consorzio va incontro a due anni intensi per raggiungere gli obiettivi di questo progetto, che lo assorbe al 100%. Il mondo del credito viene invece da sei-sette anni di decrescita, che sono poi coincidenti con gli anni di crisi globale. Come CTC e come operatori notiamo che il mercato è calato in termini di volumi e, almeno per i primi quattro-cinque anni, anche in termini di domanda, ora più stazionaria. Il punto ora è più l'offerta, visto che tanti operatori hanno avuto difficoltà a causa del rischio del credito e hanno tirato i remi in barca. In questo momento a spingere al ribasso il mercato del credito è più la domanda che l'offerta.

**D. Lei è ottimista sul futuro del CTC e in generale della congiuntura?**

**R.** Sono assolutamente ottimista sul futuro del CTC. Secondo me stiamo facendo le scelte giuste per garantire il futuro al Consorzio. E sulla situazione in generale, si sta cominciando a vedere la luce in fondo al tunnel.

Stefania Arcudi

## Finalmente

Quando nel 2005 iniziai la mia esperienza professionale nel Consorzio, dall'allora Segretario, Nerio Saguatti, ricevetti le raccomandazioni per proseguire nel percorso di crescita che così bene lui aveva portato avanti. L'ultima cosa che mi disse fu: "Vedi Mario, ti consegno un Consorzio quasi perfetto. Ho un solo rammarico, di non essere riuscito a traghettarlo al positivo, pensaci tu".

Ebbene non era certamente un'impresa facile, occorreva rimuovere ostacoli non solo di natura tecnica ed economica. Non erano certo le avversità che mi spaventavano, d'altronde in tutta la mia vita lavorativa avevo sempre dovuto lottare per raggiungere i miei obiettivi, ma in quell'occasione, con il senno di poi, ho forse sottovalutato gli ostacoli che avrei trovato durante il percorso. Ciononostante, con una spregiudicatezza più consona a un giovane, mentre io ero già un uomo maturo, risposi a Nerio: "Non ti devi preoccupare, alla prima occasione presenterò l'iniziativa e certamente sarà approvata". Non andò subito come avevo sperato. Ci furono una prima, una seconda, una terza, tante occasioni, ma ogni volta che portavo la proposta all'ordine del giorno, nasceva una nuova complessità che mi costringeva a rivedere il progetto. Finalmente, durante l'ultimo Consiglio del 2012, dopo vari mesi in cui i miei collaboratori e io avevamo analizzato e risolto tutte le potenziali problematiche, l'iniziativa è stata approvata, anche se con la richiesta di un supplemento di analisi.

A ottobre 2013 si aprirà il cantiere dei lavori: è una vittoria, i Consorziati avranno finalmente la propria banca dati positiva. Forse tra le qualità che nel tempo mi sono state attribuite una è realmente radicata in me in modo inconfutabile: il senso di appartenenza alla realtà dove lavoro. Ricordo che anni fa quando ancora ero un dipendente del più importante gruppo automobilistico italiano e a Torino lo sport preferito era parlare male del Gruppo, spesso mi trovavo coinvolto in forti discussioni con coloro che amavano denigrare gli altri. In un Consorzio, a maggiore ragione, il mio senso di appartenenza si manifesta completamente e il valore aggiunto che il positivo darà al futuro dei Consorziati è per me motivo di grande soddisfazione. Lo spirito di gruppo, pur nel rispetto delle specifiche identità aziendali, si realizza appieno in questa iniziativa comune: un solo Consorzio, una sola banca dati, quella dei nostri Consorziati. Perché essere proprietari di una cosa è diverso dall'acquistarla tutti i giorni. Se si compra il pane in panetteria, per quante varietà si possano trovare, si potrebbe non trovare quella che soddisfa completamente le vere esigenze. Per contro se si prepara il pane in casa, quando si è imparato bene, si possono soddisfare tutte le esigenze e quando si diventa esperti, ci si possono concedere anche molteplici variazioni. Se poi si considera anche la certezza di usare sempre ingredienti di ottima qualità, il prodotto finale non potrà che essere quello atteso.

La banca dati dei Consorziati diventerà un contenitore di tante e tali informazioni che in futuro ci si potrà permettere di generare specificità a richiesta. Si potrebbe obiettare che tutto questo costa. È vero esattamente il contrario, perché questo è un Consorzio e i Consorziati hanno la fortuna di condividere e governare economicamente tutti gli investimenti. Quello che sul mercato costa cento possono averlo per uno. E visti i tempi non mi pare poca cosa. Concludendo, è vero che per raggiungere un obiettivo molto difficile bisogna investire il meglio di noi stessi, ma è altrettanto vero che più ardua è la meta più grande è la soddisfazione.

Mario Tiani



# Quid partner di CTC per il SIC positivo

Una collaborazione che rappresenta un passo importante, un'opportunità e una sfida, che la società è pronta a cogliere

Quid Informatica SPA, da 26 anni presente nel settore dell'information technology e da oltre 12 specializzata nel settore finanziario in ambito crediti, è stata incaricata dal Consorzio per la Tutela del Credito di supportare la realizzazione della piattaforma per la gestione del SIC positivo. Quid nasce come integratore di applicazioni multipiattaforma con particolare attenzione a tematiche industriali/manifatturiere. Presente inizialmente sul mercato toscano, si è ora estesa a quello del nord/nord-est con quattro sedi principali.

“La nostra è una realtà semplice che si è costruita da sola capitalizzando i propri risultati a sostegno della crescita e mantenendo nel corso degli anni saldi rapporti di partnership con i propri clienti”, ha detto l'amministratore delegato e socio fondatore Stefano Bertoli, spiegando

che la società “fornisce software ad alcune delle principali aziende nel settore dei servizi, nell'industria e nel mercato finanziario/assicurativo attraverso progetti chiavi in mano, su una pluralità di piattaforme e con competenze e tecnologie d'avanguardia”.

Nel settore del credito, Quid vanta una lunga esperienza, iniziata con progetti di business intelligence, analisi dati e reportistica direzionale. Nel corso degli anni sono state gestite tematiche legate ai processi di vendita, realizzando piattaforme commerciali di front office in grado di coprire tutte le fasi fino alla delibera.

In questo contesto sono state affrontate tutte le tematiche di valutazione creditizia, con relativa inte-

grazione di Credit Bureau interni e SIC esterni.

Oggi, l'assegnazione dell'incarico per la realizzazione del SIC positivo di CTC, permette alla società di elevare l'esperienza nel settore creditizio a un nuovo livello, realizzando un sistema destinato a ricoprire, per completezza e innovazione, un ruolo di primaria importanza nella rete informativa dei consorziati. L'ampia visibilità della piattaforma e la dimensione dei contenuti sono elementi di sfida che rappresentano una tappa significativa del percorso

di crescita di Quid, che è decisa a raccogliere questa sfida, e l'opportunità che essa presenta, con tutto l'impegno e l'entusiasmo che l'ha accompagnata fin qui.



## La convention annuale

Nella suggestiva cornice del Castello di Grinzane Cavour, gioiello architettonico delle Langhe Piemontesi costruito nella prima metà dell'XI secolo, si è tenuta l'annuale convention CTC. Il tema portante è stato il progetto SIC positivo, che rappresenta per il Consorzio la sfida più impegnativa nella sua pluriventennale attività.

Il presidente ed il segretario generale CTC si sono alternati, con il supporto del direttore operativo consortile, nel condurre i lavori.

Il primo, dopo un breve excursus sulla storia del Consorzio, ne ha ricordato le peculiarità più significative: dalla capacità di intrattenere ottime relazioni con le principali istituzioni di riferimento all'unicità del rapporto Consorzio-Consorzio, un legame che, non solo dal punto di vista giuridico, sfugge alle logiche business che caratterizzano le relazioni cliente-fornitore. L'attenzione della platea presente è stata dunque focalizzata sulle future attività sinergiche del Consorzio e di Assofin, che verranno implementate in una prima fase seguendo i principi cardine della valorizzazione delle rispettive competenze e del coordinamento di azioni a livello istituzionale. Il segretario generale ha quindi illustrato gli aspetti più salienti dello sviluppo del database consortile a bureau generalista, a partire dall'i-

dea di fondo del Consorzio di rispondere alla difficile congiuntura economica con un processo evolutivo che, a tendere, garantirà ai partecipanti CTC una base-dati molto più ricca con un significativo risparmio, sia in termini di effettivo costo del servizio reso che della minimizzazione dell'impatto sulle strutture organizzative e IT.

Il successivo dibattito ha fatto emergere la generale condivisione del progetto SIC positivo. Da ultimo si è proceduto alla consegna del Premio Qualità CTC 2012; ad aggiudicarselo, per la seconda volta consecutiva, è stata la società Compass. A suggello della positiva giornata, il successivo pranzo, evocativo dei sublimi sapori delle Langhe, e la visita guidata al Castello, un tempo residenza del conte Camillo Benso di Cavour e ora adibito a museo, hanno allietato gli ospiti presenti e hanno rappresentato un ideale augurio per l'evoluzione del Consorzio.

Redazione CTC



## Il premio qualità

Logiche di calcolo e momento competitivo

Era il 2010 quando il Consiglio Direttivo del CTC deliberò l'istituzione di un premio qualità: un momento competitivo tutto interno al Consorzio con lo scopo di sollecitare la sensibilità dei Consorziati a trovare spazi di miglioramento nella qualità delle informazioni creditizie contribute. La competizione, ormai giunta alla terza edizione, è rivolta a chi effettua una contribuzione costante (dodici mesi su dodici) nel rispetto del principio di reciprocità di scambio delle informazioni, con due indicatori di valutazione:

- la “**qualità dell'area SRP**”, intesa a valutare l'aspetto relazionale fra gli Uffici del Consorzio (Assistenza Clienti / Gestione Reclami / Controlli SIC) e il Servizio Relazioni con il Pubblico del CTC nel fornire rapide ed esaurienti risposte ai clienti/consumatori;
- la “**qualità dell'area IT**” che, sulla base dei controlli logico-formali applicati alle informazioni creditizie contribute, tiene conto degli scarti che pesano sulla contribuzione mensile del Consorzio al SIC.

A ciascun Consorzio, in totale trasparenza, è data la possibilità di verificare la qualità tendenziale della propria contribuzione accedendo all'area Report del portale CTCplus per consultare i valori mensili registrati per scarti, blocchi e cancellazioni, e di programmare interventi mirati di miglioramento. Infatti, da quando risulta istituito il Premio (gennaio 2011) ad oggi (dati

di luglio 2013), grazie alla stretta collaborazione di tutte le parti in causa, è stato possibile – lato indicatore IT - abbattere il numero degli scarti del 20%. Mentre lato indicatore SRP si è assistito ad una riduzione del 75% delle cancellazioni per ritardi nelle operazioni di approfondimento e ad un rilevante calo del numero di oscuramenti di informazioni creditizie da parte delle finanziarie. In definitiva una sana competizione che ha dato i suoi buoni frutti con un miglioramento continuo dei dati contribute.

I risultati del 2012 hanno visto al vertice della classifica numerosi consorziati contendersi l'ambito premio. Cosicché per l'anno in corso il CTC è stato chiamato a ridefinire nuovi criteri di valutazione e, per delibera del Consiglio Direttivo del 06/03/2013, a dare una nuova veste alla competizione. Dal 2013 infatti la stessa prende il nome di “Premio Consorzio dell'Anno” e l'algoritmo risulta essere più “raffinato” nel calcolo, per misurazioni sempre più accurate delle performance registrate dai partecipanti. Sono stati quindi introdotti dei criteri che misurano l'efficienza complessiva del partecipante come risultato finale che tiene conto anche di una difficoltà contributiva (in proporzione alle dimensioni della contribuzione) e della gravità delle anomalie rilevate.

E allora per il 2013: “Che vinca il migliore dei migliori!”.

Redazione CTC



I delegati Compass, vincitori del Premio Qualità 2012.

Da sinistra: Laura Michellini, Valentino Ghelli, Francesco Caso ed Enrico Fechio



# Privacy:

## Focus sulla relazione del Garante

L'11 giugno il Garante della Privacy ha presentato la relazione sull'attività svolta nel 2012.

Fra le novità in materia di trattamento dei dati, rileva la soppressione dell'obbligo di tenuta del c.d. DPS (documento programmatico sulla sicurezza) e la facoltà di sostituzione dello stesso con l'autocertificazione. CTC, rispettando i rigorosi standard di sicurezza e qualità che si è prefisso, provvede comunque a mantenere e aggiornare annualmente il proprio DPS.

A seguito del provvedimento emanato il 12 maggio 2011 sulla circolazione delle informazioni in ambito bancario e sul tracciamento delle operazioni bancarie, il Garante ha proseguito nell'attività di collaborazione con gli operatori del settore (Abi, Poste Italiane S.p.A.) per fornire chiarimenti sulla corretta applicazione della disciplina.

L'Autorità ha prescritto misure per impedire illecite operazioni di trattamento ai danni degli interessati, stabilendo che ogni operazione di accesso ai dati dei clienti, per movimentazione di denaro o per semplice consultazione, dovrà es-

serre tracciata con una serie di elementi, così da consentire alla banca di sapere chi ha effettuato il trattamento dei dati e il momento in cui ciò è avvenuto. Pur non essendo direttamente coinvolto dal suddetto provvedimento, CTC è in linea con le indicazioni prescritte dal Garante. Vale la pena notare una decisione con la quale il Garante ha consentito a una società di credito al consumo di comunicare l'informativa relativa a un'operazione di cessione "in blocco" di rapporti giuridici con modalità semplificate, visto l'elevato numero di interessati (nella fattispecie, mediante pubblicazione in Gazzetta Ufficiale, unitamente all'avviso di cessione previsto dall'art. 58 del T.u.b., e sui siti web delle società coinvolte).

Si è registrata un'ulteriore diminuzione dei ricorsi che hanno coinvolto operatori del credito, ovvero banche e società finanziarie, SIC, Centrale Rischi di Banca d'Italia (64 nel 2012, contro i 95 del 2011). Hanno contribuito vari fattori, come la consapevolezza della normativa vigente,

gli strumenti di tutela alternativi (come l'ABF), la modifica delle nozioni di "dato personale" e "interessato" (novità che ha largamente sottratto persone giuridiche, enti ed associazioni all'ambito di applicazione della normativa sulla privacy) e l'accresciuta capacità di gestire le istanze degli interessati. Su quest'ultimo punto il Consorzio ha raggiunto livelli di assoluta eccellenza, garantendo riscontri rapidi e controlli rigorosi sulla correttezza delle informazioni eventualmente comunicate agli interessati.

A conferma di ciò, neppure nel 2012 CTC è stato coinvolto da ricorsi davanti al Garante. Più in generale, l'esperienza maturata nel trattamento dei ricorsi in tema di informazioni creditizie ha confermato l'utilità e il valore deflazionante, in termini di procedimenti attivati, delle disposizioni del Codice Deontologico. Ha inoltre evidenziato l'utilità di una revisione del Codice stesso, anche per tenere in conto importanti novità e prospettive future, come le recenti disposi-

zioni che permetterebbero ai fornitori di servizi di comunicazione elettronica di avere accesso ai SIC o di estendere l'ampiezza delle informazioni contenute nei SIC stessi.

È infine di notevole interesse il parere adottato dal c.d. "Gruppo 29", Ente internazionale del quale il Garante della Privacy è componente, in tema di cloud computing (Parere n. 5/201). Il parere si concentra sulle garanzie di ordine contrattuale che dovrebbero essere rispettate da parte dei fornitori di servizi cloud e da coloro che acquistano servizi in modalità cloud. Il documento evidenzia i rischi principali di queste tecnologie, in particolare la perdita di controllo sui dati trasferiti nella "nuvola", la ridotta trasparenza delle operazioni di trattamento decentralizzate, la collocazione esterna all'Unione Europea dei principali fornitori di servizi cloud. Il parere analizza infine la problematica del trasferimento dei dati verso Paesi terzi e suggerisce il ricorso a forme di certificazione del fornitore cloud da parte di soggetti esterni e indipendenti.

Luca Casiello

## SRP: cosa migliorerà col positivo

Con il cammino verso un SIC negativo e positivo il Servizio Relazioni con il Pubblico di CTC si appresta ad assistere a una svolta epocale nelle procedure lavorative.

Un'avventura impegnativa, ma piena di importanti novità.

Ci si prepara a gestire un cambiamento senza precedenti che punta a realizzare il sogno di CTC di affidare a un solo software e a una sola interfaccia grafica la gestione dell'intera filiera dell'attività del SIC. È così che l'attuale applicativo usato per la gestione delle istanze di accesso al SIC dei consumatori ex art. 7 D.Lgs. 196/2003 e 8 Codice Deontologico diventerà parte integrante del portale di CTCplus per accrescerne le potenzialità di dialogo con l'intero database centralizzato e con i consorziati, attraverso mezzi di comunicazione più efficienti e immediati.

Il progetto prevede forti innovazioni in ciascuna delle quattro fasi che caratterizzano il processo di gestione delle istanze:

- 1 la ricezione
- 2 l'analisi
- 3 la distribuzione ai destinatari
- 4 l'approfondimento eventuale con il Consorziato.

Le parole d'ordine che ispirano il progetto sono multicanalità, tempestività, condivisione, sicurezza e flessibilità.

Nelle fasi uno e tre sarà infatti perfezionata la multicanalità nei mezzi di comunicazione, aggiungendo anche la posta elettronica certificata a quelli già esistenti. Inoltre il consumatore potrà presentare un'istanza di accesso on line e sarà l'interessato stesso a inserire i dati anagrafici. Nella fase due, quella di analisi, gli incaricati alla gestione delle istanze saranno instradati su un percorso

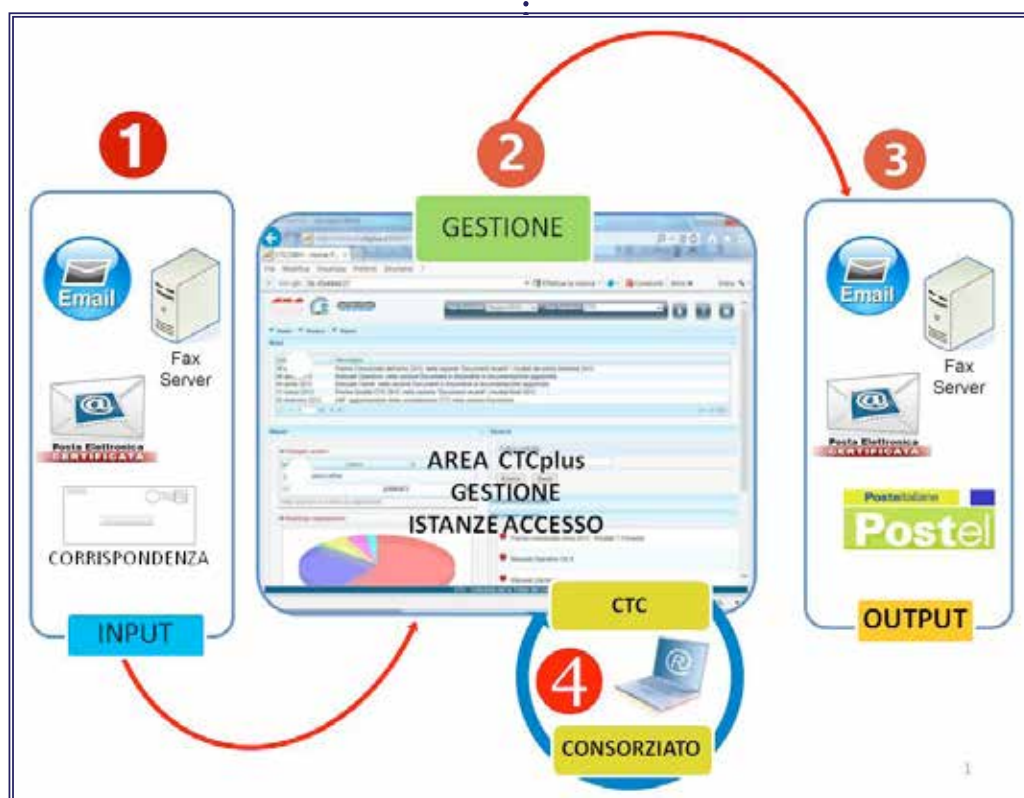
guidato di gestione in modo da garantire uniformità di trattamento e qualità nel modo di lavorare, in linea con gli obiettivi di qualità adottati da CTC. Il Consorzio infatti, fin dal 2010, è certificato con Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001:2008.

In pratica, ogni incaricato è guidato attraverso delle wizard e la corrispondenza in uscita diventa un'autocomposizione

ressato e la coerenza con la segnalazione nel SIC.

Nella stessa area sarà registrata la corrispondenza intercorsa fra le parti e lo storico delle segnalazioni coinvolte. Questo consentirà di tracciare la storia della segnalazione del contratto al SIC, che talvolta può risultare non allineata ai dati contabilizzati dalla finanziaria.

La condivisione della documentazione



di informazioni contenute o selezionate all'interno dell'applicativo. Ma è nella fase quattro del processo, quella di approfondimento, che si concentrano maggiormente gli interventi innovativi, con lo scopo di rendere il Consorzio sempre più partecipe nella verifica tempestiva dei dati segnalati con una comunicazione fluida e completa. Sarà infatti prevista sul portale un'area di dialogo in cui CTC e Consorziato potranno temporaneamente condividere la documentazione utile a valutare l'istanza dell'inte-

avrà numerosi vantaggi, fra i quali per esempio la possibilità di avere notizia di pagamenti non contabilizzati o di far emergere la variazione di domicilio di un cliente con il quale la finanziaria non riesce a stabilire un contatto. Inoltre alert automatici del portale CTCplus segnalano eventuali scarti e warning associati al contratto segnalato. Si verrà in tal modo a conoscenza di incoerenze logico-formali rilevate in fase di contribuzione e metteranno il Consorzio nelle condizioni di provvedere a un tempesti-

vo aggiornamento delle informazioni. Gli alert automatici di CTCplus relativi a variazioni intervenute sui dati segnalati saranno indirizzati all'utente che aveva effettuato precedenti modifiche su una segnalazione. Quest'ultimo sarà messo nella condizione di valutare un nuovo intervento correttivo o di ratificare le modifiche effettuate. Tutte le scadenze previste sulla segnalazione saranno condivise on line e ciascun incaricato potrà monitorare le incombenze da evadere. Gli utenti del portale potranno scegliere se ricevere una e-mail di promemoria e/o se inserire una scadenza da valorizzare nel proprio calendario di Outlook.

Le cancellazioni, sia volontarie sia anticipate, rechneranno a margine la causale di eliminazione. Gli utenti del portale potranno identificare in modo più immediato la cancellazione voluta da quella avvenuta per errore. L'attività condivisa in CTC plus sarà statisticamente documentabile. L'area "report" di CTCplus infatti si arricchirà di prospetti statistici dinamici che evidenzieranno, quali e quante comunicazioni CTC e Partecipante hanno scambiato e quando, o ancora a quanti contratti gli interessati hanno avuto accesso. Per gli approfondimenti sarà possibile ricostruire cosa è stato chiesto da CTC e quali sono state le relative indicazioni fornite dal partecipante. Chiaramente tutte le funzionalità del portale saranno intuitive e corredate da un manuale per l'utente all'interno del menù contestuale. Tutte le operazioni saranno soggette a tracciatura. Il livello di sicurezza sul trattamento dei dati sarà sempre più elevato e riguarderà tutto l'universo del SIC.

In sintesi per CTC il cammino verso il SIC positivo è anche un cammino verso il consorziato e la condivisione della qualità di gestione delle informazioni creditizie.

Giuseppe Castelli



# Statistiche

CTC oggi è un SIC che ha al suo attivo oltre 2,1 milioni di informazioni creditizie negative, una base dati sufficiente a estrarre un'infinità di notizie e profili sui segnalati e sui segnalatori e una quantità di informazioni che, rapportata al numero di finanziarie partecipanti, è figlia di oltre il 95% delle operazioni di credito al consumo del mercato italiano. È così che la reportistica del portale di CTCplus è diventata uno strumento prezioso che, oggi più che mai, ha un grandissimo valore in quanto utile a reinterpretare gli equilibri dinamici dell'attuale mercato del credito al consumo. Bastano un paio di click e alcune opportune rielaborazioni per scoprire, per esempio, che la durata dei finanziamenti si va progressivamente allungando su periodi di oltre 60 mesi e che l'importo finanziato cresce su valori che vanno oltre i 5-10 mila euro. Pochi dati che fanno capire come si vadano consolidando sia la pratica di mercato di concedere finanziamenti con importi di rata bassi (per spalmarne sul lungo periodo il finanziamento), sia quella di negoziare il rifinanziamento o il consolidamento dei debiti, così da trattenerne i vecchi buoni clienti. È il segnale che ad avere difficoltà a rispettare le scadenze è anche il vecchio "buon pagatore", che soffre oggi delle difficoltà contingenti di mercato, come la perdita del posto di lavoro e la stret-

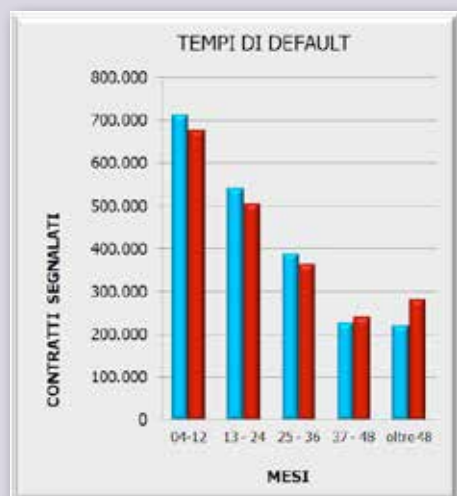
ta creditizia degli istituti finanziari. Un'ulteriore conferma è nel dato sui tempi di default: contrariamente a quanto succedeva in passato, quando il "cattivo pagatore" emergeva sostanzialmente da subito, ovvero già nei primi 12 mesi, oggi una parte dei "cattivi" viene fuori dopo un lungo periodo di pagamenti regolari.

Sono sempre di più i consumatori che vanno in default dopo il terzo anno di regolare ammortamento del debito.

Risultano allungati anche i tempi di rientro in bonis. Questo introduce un'importante novità: il recupero del credito oggi ha un margine di efficacia anche su clienti che sono stati inadempienti per periodi relativamente lunghi e che in tempi più recenti hanno riacquisito la capacità di rispettare gli impegni, anche con l'eventuale intervento di un concordato fra finanziaria e cliente.

Uno scenario quindi in continuo mutamento in cui le statistiche di CTCplus intervengono ad agevolare una interpretazione dei fenomeni e a effettuare osservazioni da varie prospettive. La dinamicità dei report di CTCplus consente anche di mettere a confronto il proprio portafoglio di segnalazioni negative con l'universo di CTC, così da favorire una lettura critica sulle scelte di gestione.

Redazione CTC



Serie di dati annuali rielaborati per un confronto con lo stesso periodo dell'anno precedente

## Il no-profit fa bene al conto economico

Per tratteggiare il quadro attuale del comparto del credito al consumo sono sufficienti alcuni semplici dati.

Dal 2008 al 2013 le erogazioni si sono ridotte del 25% circa, il rischio (misurato in termini di crediti con ritardi di pagamento superiori a 180 giorni rispetto al credito in essere totale) dal periodo pre-crisi ad oggi è quasi triplicato ed il ROE del campione di operatori monitorato dal benchmarking Assofin-KPMG è passato dal 10% del 2006 al -0,7% del 2012.

In questo scenario, la parola d'ordine è "abbattimento dei costi" e gli operatori del mercato si sforzano di individuare le voci di conto economico da comprimere.

Tra queste, quella relativa alle informazioni necessarie alla gestione del rischio, indispensabili quanto costose: tanto costose da fare ritenere fondamentale la piena valorizzazione ed il migliore sfruttamento di quelle già in possesso degli intermediari ed è in questa prospettiva che si colloca naturalmente l'evoluzione

al positivo di CTC. Altrettanto logico appare il perseguimento dell'obiettivo di un maggiore coordinamento ed una governance unitaria tra le organizzazioni no profit che operano a supporto dei player del comparto, attraverso la progressiva integrazione tra l'associazione di categoria che rappresenta gli interessi degli operatori del settore e il SIC che li supporta nella gestione del rischio: il reciproco rafforzamento contribuirà al consolidamento dell'importanza e dell'immagine dell'intera industria, ma permetterà anche di sviluppare nuovi servizi e nuovo valore per tutti gli operatori.

Si tratta di valorizzare le potenzialità informative e di servizio e le aree di competenza delle due organizzazioni e di perseguire sinergie di costo: le attività più immediatamente coinvolte dal processo di integrazione saranno IT/operations, statistiche e reportistica, logistica e servizi, governance.

Giuseppe Piano Mortari, Assofin

## Il positivo al nastro di partenza

In seguito alla delibera dell'Assemblea CTC dell'11 giugno 2013, è stato definitivamente approvato il progetto di sviluppo del Consorzio a SIC positivo e negativo. L'iniziativa è frutto di uno studio di fattibilità a 360 gradi, che ha incluso aspetti IT, compliance, questioni logistico-organizzative e che ha impegnato per oltre un anno l'organizzazione consortile. Il progetto prevede che il futuro database sia pienamente operativo entro il 31 dicembre 2015. Il Consorzio, a conclusione della roadmap prefissata, metterà a disposizione un archivio di informazioni stimabile in circa 20 milioni di anagrafiche, proponendosi come filtro potenziato sia nella fase di istruttoria delle richieste di credito sia in quella di gestione dei contratti in essere. Particolare attenzione è stata posta nel minimizzare l'impatto sui processi operativi dei Consorziati. Per quest'ultimo aspetto il progetto prevede modalità di interrogazione e contribuzione inalterate, mantenimento opzionale dell'attuale risposta/informazione negativa, assistenza dedicata nella fase di start-up e per l'utilizzo del sistema, adeguamento a interfaccia e tracciati attualmente in uso, architettura applicativa ricalcata su quella utilizzata per il SIC negativo attualmente gestito (tecnologia Java J2EE e database Oracle). Se l'arricchimento del database è il cuore del progetto, sono molti altri gli aspetti importanti, a cominciare dal definitivo passaggio a un archivio esclusivamente centralizzato. Una modalità di utilizzo di questo tipo offre significativi vantaggi, per esempio l'eliminazione dei costi di mantenimento di versioni locali del database, il controllo del rischio dell'uso

improprio di dati, l'accesso in tempo reale alle informazioni, l'implementazione di una reportistica più ricca che progressivamente garantisca un monitoraggio esaustivo del portafoglio dei Consorziati CTC. Il nuovo database sarà inoltre supportato da processi di business continuity e disaster recovery forniti attraverso una soluzione private cloud (modalità managed IaaS) pienamente in linea con le best practice di mercato (RTO inferiore a 1 h, RPO inferiore a 8 h). Ulteriore sostegno arriverà da un servizio di customer care significativamente potenziato attraverso una crescita dell'organico e investimenti IT. Ulteriori integrazioni a valore aggiunto sono rappresentate da informazioni sui vari dealer, che già in parte attualmente il Consorzio mette a disposizione, su agenti e mediatori e, in un secondo step del progetto, da informazioni di tipo pubblico (pregiudizievoli, protesti, numeri di telefono). È inoltre previsto un ampliamento della tipologia di contratti censiti, come l'apertura di credito bancario o le CQS. L'eshaustività della base dati, in termini quantitativi e qualitativi, permetterà l'implementazione di valori di score non solo di recupero - servizio che già attualmente il Consorzio fornisce - ma anche di accettazione e di monitoraggio. In definitiva il progetto varato dal Consorzio garantirà un servizio notevolmente potenziato ottimizzando radicalmente il rapporto fra costi e benefici, obiettivo reso possibile anche dalla particolare natura giuridico-organizzativa del rapporto fra CTC e i propri partecipanti e dal pricing no-profit che la struttura consortile permette.

Redazione CTC

Per qualsivoglia informazione o chiarimento, si prega di contattare il seguente indirizzo e-mail: [segreteria@ctconline.it](mailto:segreteria@ctconline.it)