



L'EVOLUZIONE NELLA DISTRIBUZIONE DEL CREDITO ALLE FAMIGLIE

Il credito al consumo

Nicola Torelli

**THE FUTURE
IS YOU**  **FIDITALIA**

AGENDA

- 1. IL PURCHASE JOURNEY**
- 2. LA POTENZIALE EVOLUZIONE**

IL PURCHASE JOURNEY



SOCIETE GENERALE GROUP

IL PURCHASE JOURNEY NEL CREDITO AL CONSUMO

Per comprendere l'evoluzione della distribuzione del credito alle famiglie partiamo dal **purchase journey** del cliente ...



Raccolta informazioni

Banche/Finanziarie, TV, siti web, social media, suggerimenti di amici/colleghi



Confronto offerte

Raccolta in internet di preventivi sull'offerta della Banca/Finanziaria



Sottoscrizione del contratto

Banca/Finanziaria, per telefono, completamente online



Esperienza

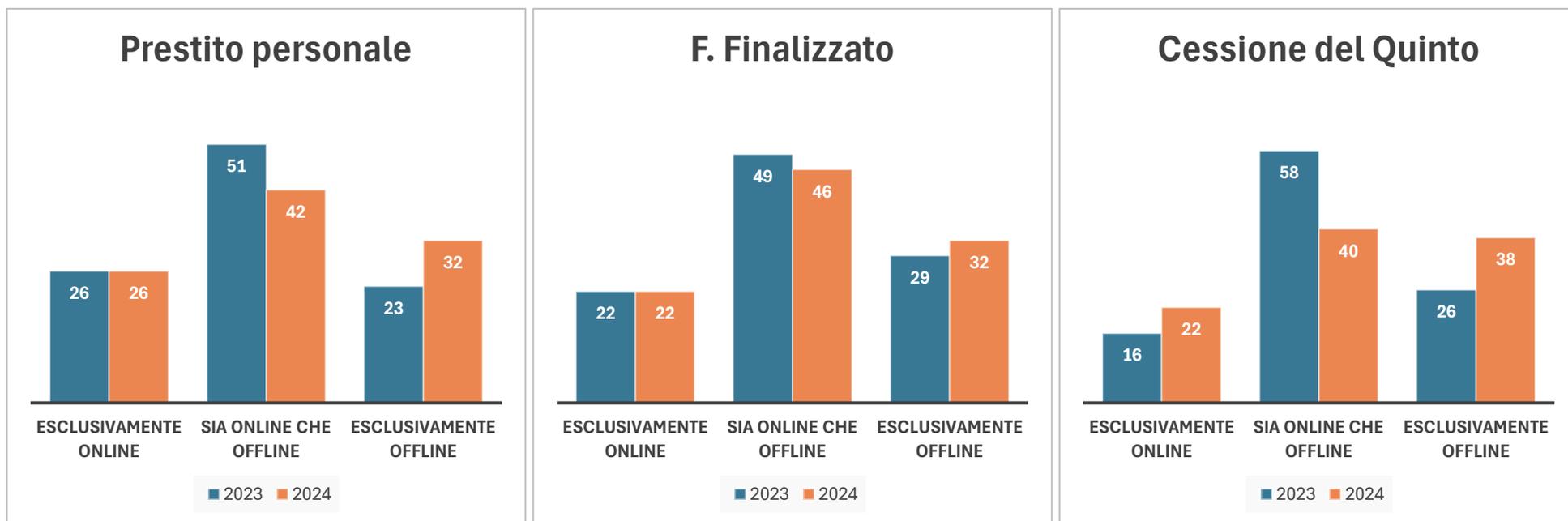
Advocacy, relazione

LA RICERCA DI INFO DA PARTE DEL CLIENTE

La ricerca delle informazioni avviene **sempre più online**

Canale informativo

«Per il tuo ultimo Prestito personale/ Finanziamento rateale / Cessione del quinto hai cercato informazioni...»



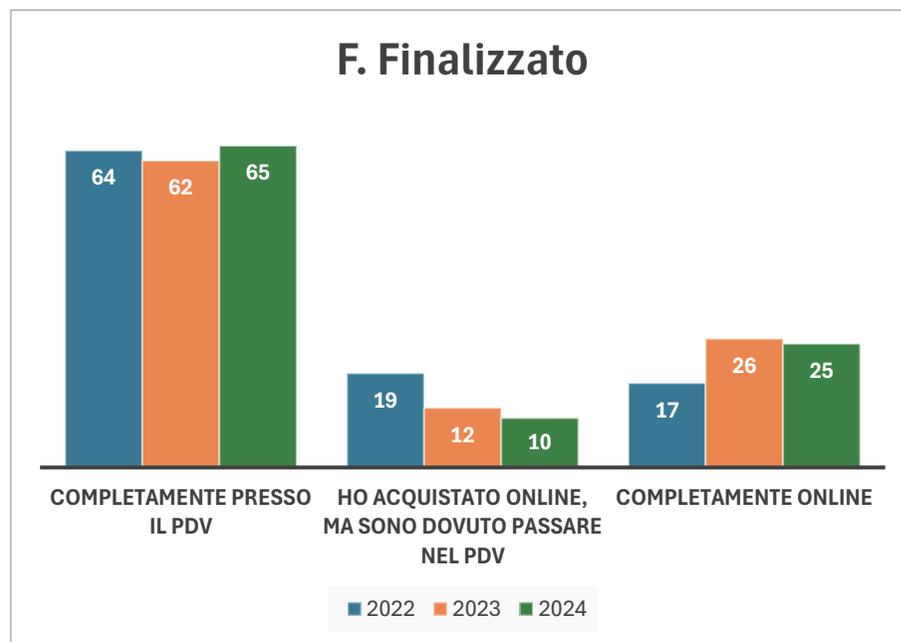
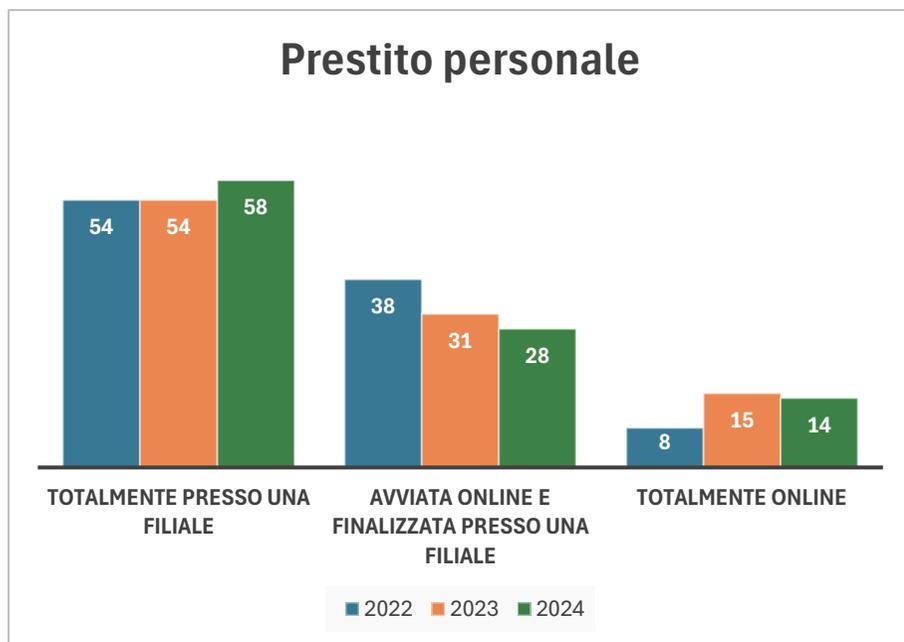
Fonte: BVA-Doxa/Ricerca clienti (e non) del credito al consumo, 2024

IL CANALE DI SOTTOSCRIZIONE

Anche nel dichiarato dei clienti il canale di sottoscrizione continua ad essere **prevalentemente fisico...**

Canale di sottoscrizione

«Quale delle seguenti affermazioni rispecchia meglio la modalità con cui ha sottoscritto l'ultimo P.Personale/F.Finalizzato?»



Fonte: BVA-Doxa/Ricerca clienti (e non) del credito al consumo, 2024

LA POTENZIALE EVOLUZIONE

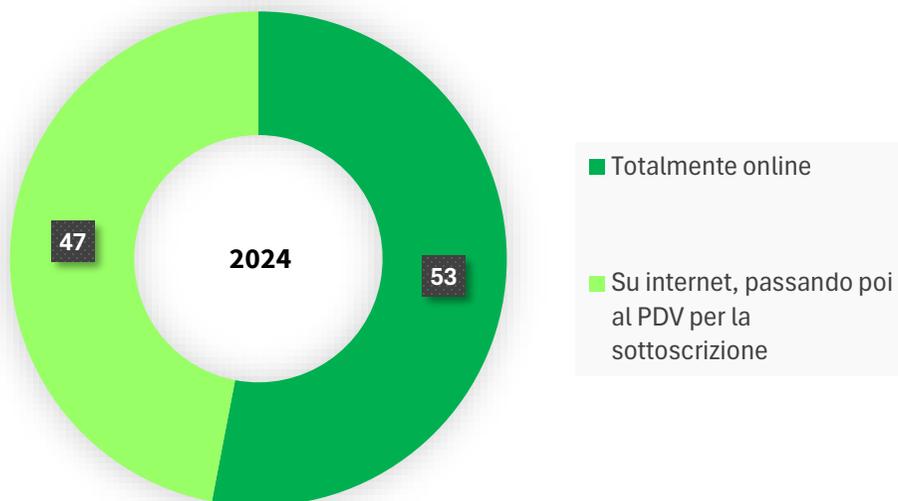


SOCIETE GENERALE GROUP

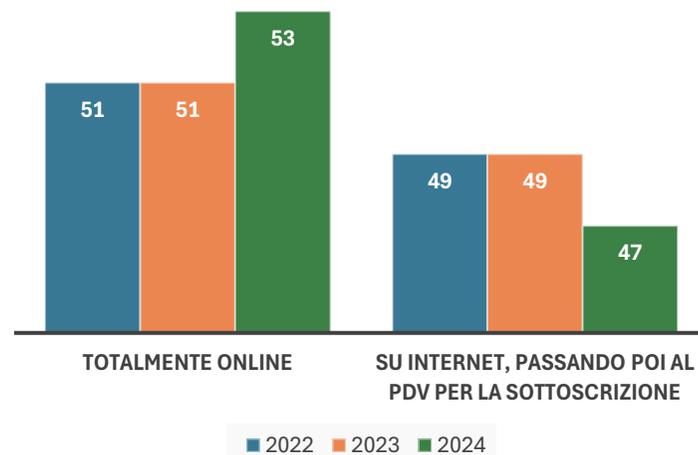
PROPENSIONE FUTURA DEI CLIENTI

Nell'ipotesi di dover **acquistare un bene online utilizzando un finanziamento** rateale, **più di 1 italiano su 2 preferirebbe concludere la procedura via web**, senza passare dal punto di vendita fisico.

F.FINALIZZATO PER ACQUISTI ONLINE



Evoluzione 2022-2024

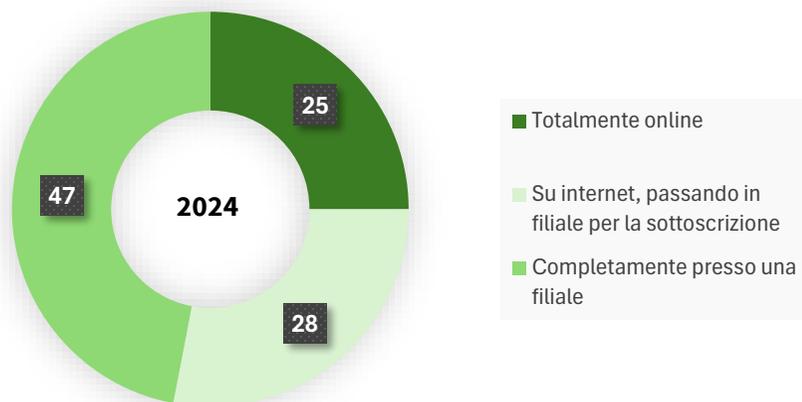


Fonte: BVA-Doxa/Ricerca clienti (e non) del credito al consumo, 2024

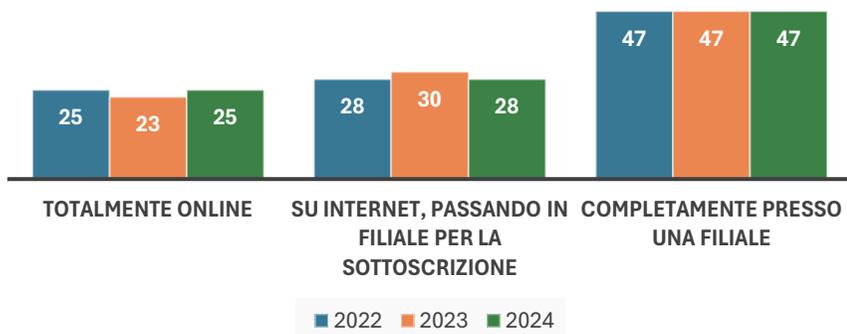
PROPENSIONE FUTURA DEI CLIENTI

Si rafforza lievemente la propensione al digital onboarding per entrambe le forme di credito, sebbene per la Cessione del quinto il canale fisico continui ad essere prevalente.

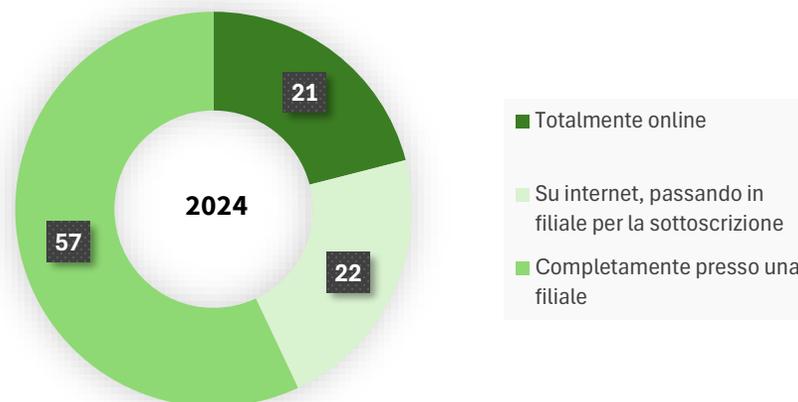
Prestito personale



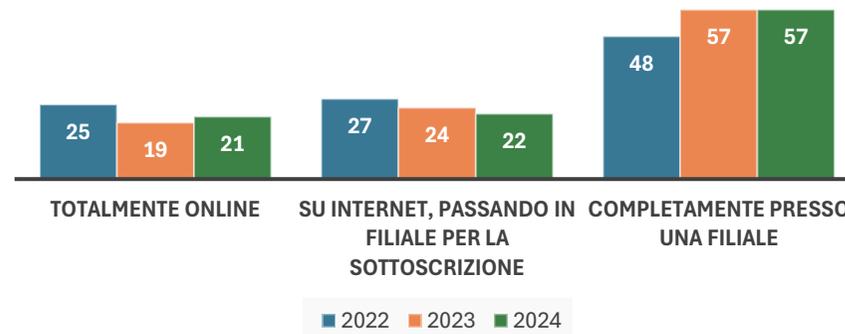
Evoluzione 2022-2024



Cessione del quinto



Evoluzione 2022-2024



Fonte: BVA-Doxa/Ricerca clienti (e non) del credito al consumo, 2024

L'IMPATTO ATTESO SULLA DISTRIBUZIONE

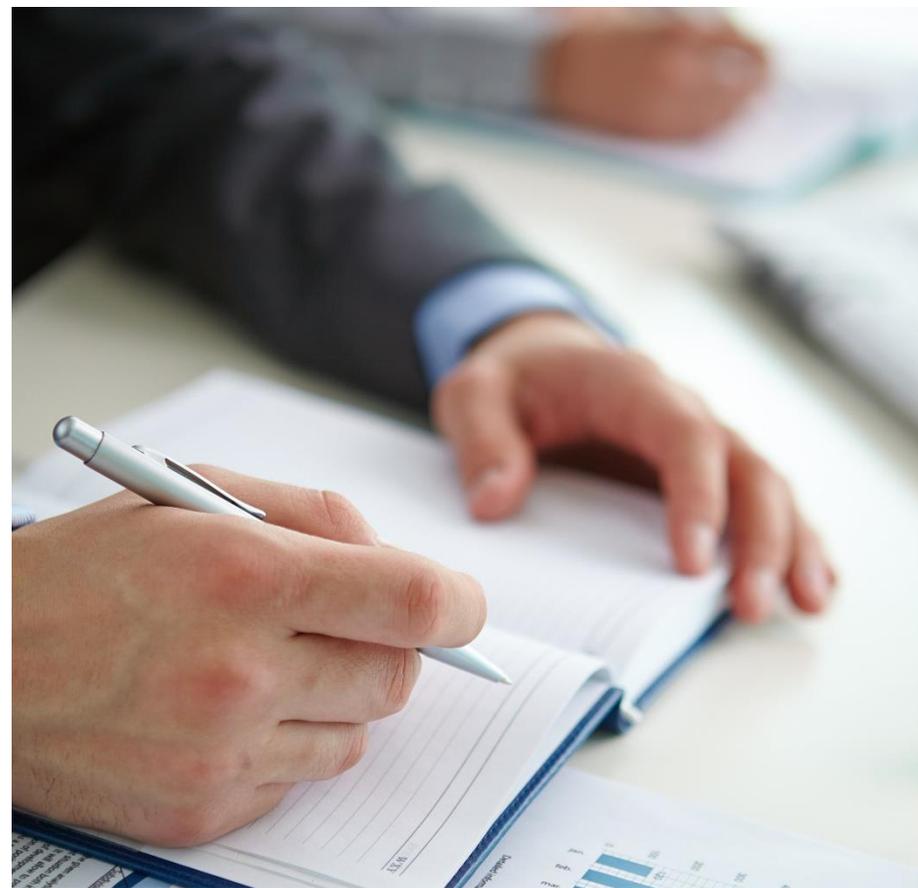
In base ai trend di mercato degli ultimi anni e al dichiarato dei clienti in termini di propensione futura nei prossimi anni ci aspettiamo:



La continua predominanza dei canali fisici nella distribuzione dei prestiti finalizzati

La crescita di agenti e operatori specializzati nella distribuzione di prestiti personali e cessioni del quinto

La crescita rilevante del peso dell'online nei prestiti personali e nell'altro finalizzato di piccolo importo



**THE FUTURE
IS YOU**



FIDITALIA