

# Evoluzione del credito alla clientela retail, tra digitalizzazione e nuovi rischi

A quasi due anni dall'entrata in vigore delle Guide Linee in materia di Origination e Monitoring del credito si delineano importanti cambiamenti tra domanda e offerta per il credito alle famiglie. Il paradigma della digitalizzazione rappresenta da tempo la strategia di molti degli investimenti degli operatori finanziari, nella consapevolezza di un mercato caratterizzato da un lato da una domanda di clienti che ricercano semplicità e velocità, e dall'altro da un'offerta abbondante, ma spesso senza elementi distintivi degni di nota.

## Una logica "collaborativa" tra cliente e intermediario

La vera sfida in questo senso non sarà solo il progressivo passaggio verso i canali digitali dei processi di vendita di tutte le forme di finanziamento, ma l'affermazione di una logica "collaborativa" tra cliente e Intermediario, valorizzando sia il ruolo consulenziale di quest'ultimo, sia l'ottimizzazione dei processi grazie all'ampio ricorso alle informazioni per la valutazione di rischio delle singole operazioni.

## Come una data-driven bank

L'obiettivo di una data-driven bank, a cui CSE da tempo crede e investe, è proprio quello di esaltare tutti i dati possibili per misurare il rischio di credito delle singole operazioni, anche in tempo reale, passando dall'automazione dell'intero processo decisionale in contesti di rischio contenuti (Fast Lending), a una vendita collaborativa, ma a distanza in

caso di rischi crescenti, con una valutazione di merito comunque veloce ma avvalorata da valutazioni comportamentali del cliente grazie al contributo delle più recenti tecniche di Intelligenza Artificiale, piuttosto che dalla valorizzazione della rete di relazioni del cliente.

## I rischi fisici e di transizione

È quest'ultimo un tema che meriterà molta attenzione nel prossimo futuro, alla luce delle dinamiche "disruptive" del tessuto economico e produttivo derivanti dagli obiettivi ambientali a cui l'Europa ha deciso di puntare: i rischi fisici e di "transizione" possono rappresentare anche per le famiglie un elemento di potenziale incertezza in termini di stabilità dei redditi da lavoro, fenomeno che gli intermediari finanziari dovranno valutare sempre più in una logica di "ecosistema".

## L'evoluzione del mercato immobiliare

La necessità di presidiare in modo sistematico i rischi fisici si ripercuoterà a stretto giro anche sui mutui a clientela retail garantiti da immobili, compreso lo stock già in essere. Gli interventi di sostegno varati in coincidenza della pandemia, hanno avviato un percorso di rinnovamento delle abitazioni, che ragionevolmente proseguirà con la probabile adozione di stringenti classi energetiche necessarie per la compravendita o la locazione di immobili residenziali dal 2030 (e poi 2033). Pur considerando con favore questo concreto effetto delle politiche ambientali, è facile immaginare un'evoluzione del mercato im-



@ Emanuele Spada,  
Responsabile Settore Crediti di CSE

mobiliare nei prossimi anni che tenderà a scontare il valore delle unità residenziali non adeguate ai nuovi requisiti energetici, con ripercussione sui valori delle garanzie dei mutui ipotecari (per esempio in termini di previsioni di recupero).

## Valutazione integrata dei nuovi rischi

Saranno, ancora una volta, le "informazioni" a governare il cambiamento: l'assenza di database pubblici costantemente aggiornati con le classi energetiche degli immobili, la mancanza di omogeneità nelle misurazioni, la complessità della tassonomia e dei requisiti tecnici in ambito ESG, rappresentano solo alcune delle sfide attuali che CSE ha deciso di affrontare. Non solo quindi sviluppo di processi digitali e "fast", ma valutazione completa e integrata dei nuovi rischi, sia in fase di origination sia nel continuo, con motori decisionali che capitalizzeranno i crescenti asset informativi a disposizione.

Emanuele Spada  
Responsabile Settore Crediti - CSE