



'Responding to Business'

cpp[™]

Carte 'dormienti' o poco utilizzate: perché?

E soprattutto, si può invertire questo trend?

Walter Bruschi
Managing Director
CPP - Card Protection Plan Ltd.

Posiz.	Nazione	Numero Carte Pagamento
1	UK	165.413
2	Germany	118.962
3	Turkey	102.918
4	France	99.512
5	Spain	77.991
6	Italy	74.781
7	Netherlands	31.355
8	Poland	26.496
9	Portugal	18.178
10	Belgium	17.491
11	Greece	15.870
12	Sweden	15.128
13	Romania	11.708
14	Austria	9.717

Posiz.	Nazione	Numero Carte Pagamento
15	CZ Republic	9.047
16	Hungary	8.560
17	Ireland	7.470
18	Bulgaria	7.237
19	Finland	6.429
20	Slovakia	4.751
21	Lithuania	3.857
22	Slovenia	3.247
23	Latvia	2.370
24	Estonia	1.772
25	Cyprus	1.056
26	Luxembourg	960
27	Malta	555

Fonte: elaborazione CPP su dati BCE

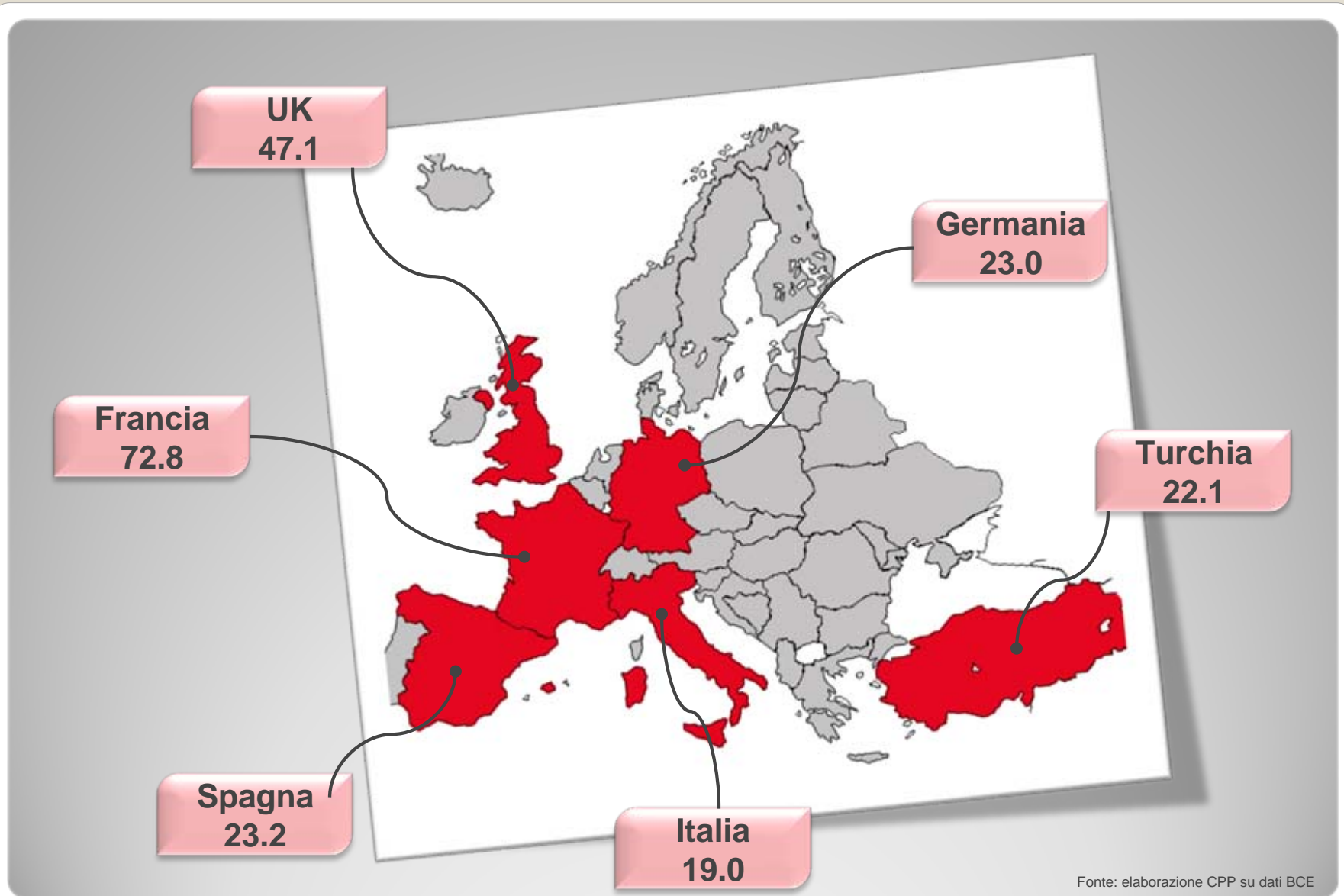
Carte di pagamento - Valore assoluto

Posiz.	Nazione	Carte per abitante
1	UK	2.703
2	Luxembourg	1.986
3	Netherlands	1.911
4	Spain	1.722
5	Portugal	1.712
6	Ireland	1.690
7	Sweden	1.647
8	Belgium	1.640
9	Slovenia	1.603
10	France	1.561
11	Turkey	1.458
12	Germany	1.447
13	Greece	1.415
14	Malta	1.353

Posiz.	Nazione	Carte per abitante
15	Cyprus	1.330
16	Estonia	1.322
17	Italy	1.254
18	Finland	1.213
19	Austria	1.169
20	Lithuania	1.146
21	Latvia	1.044
22	Bulgaria	0.947
23	Slovakia	0.880
24	CZ Republic	0.872
25	Hungary	0.852
26	Poland	0.695
27	Romania	0.544

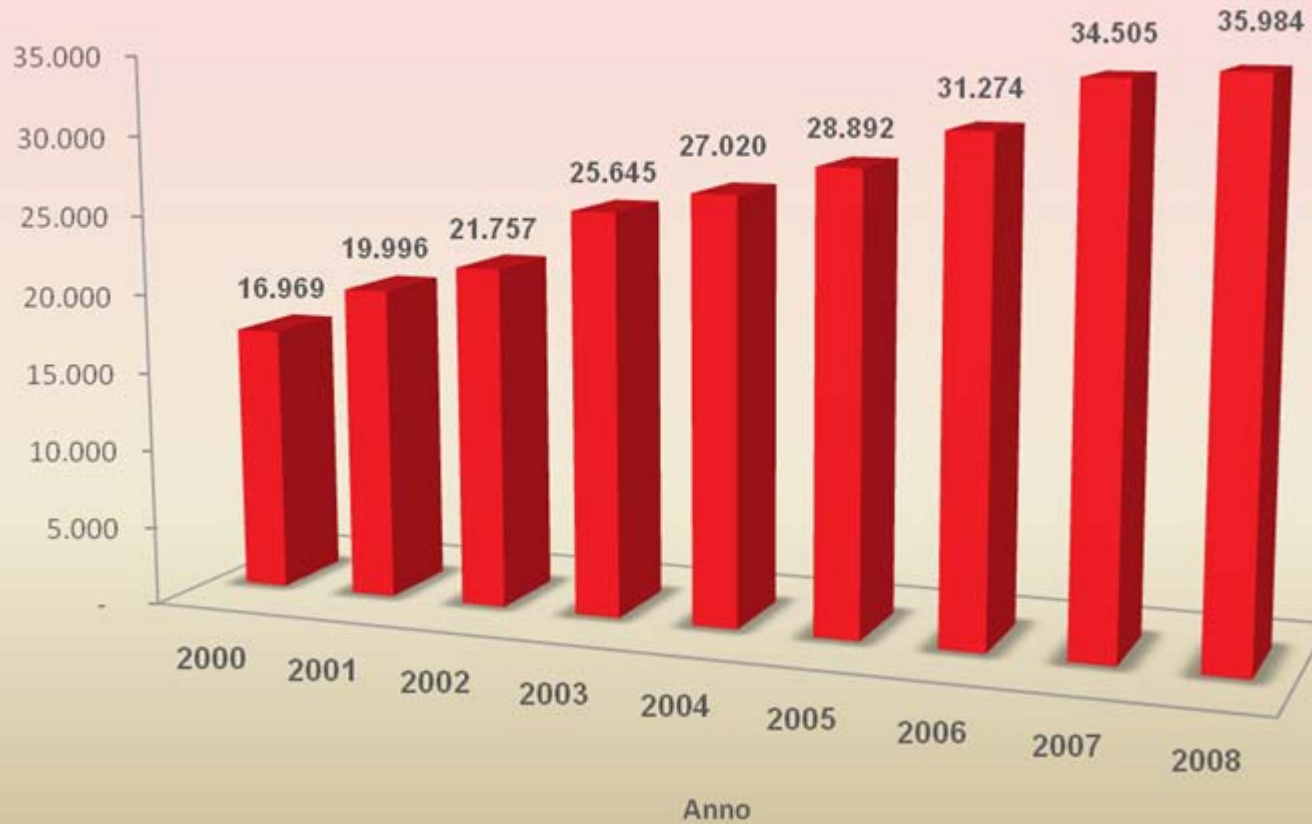
Fonte: elaborazione CPP su dati BCE

Carte di pagamento - Valore relativo



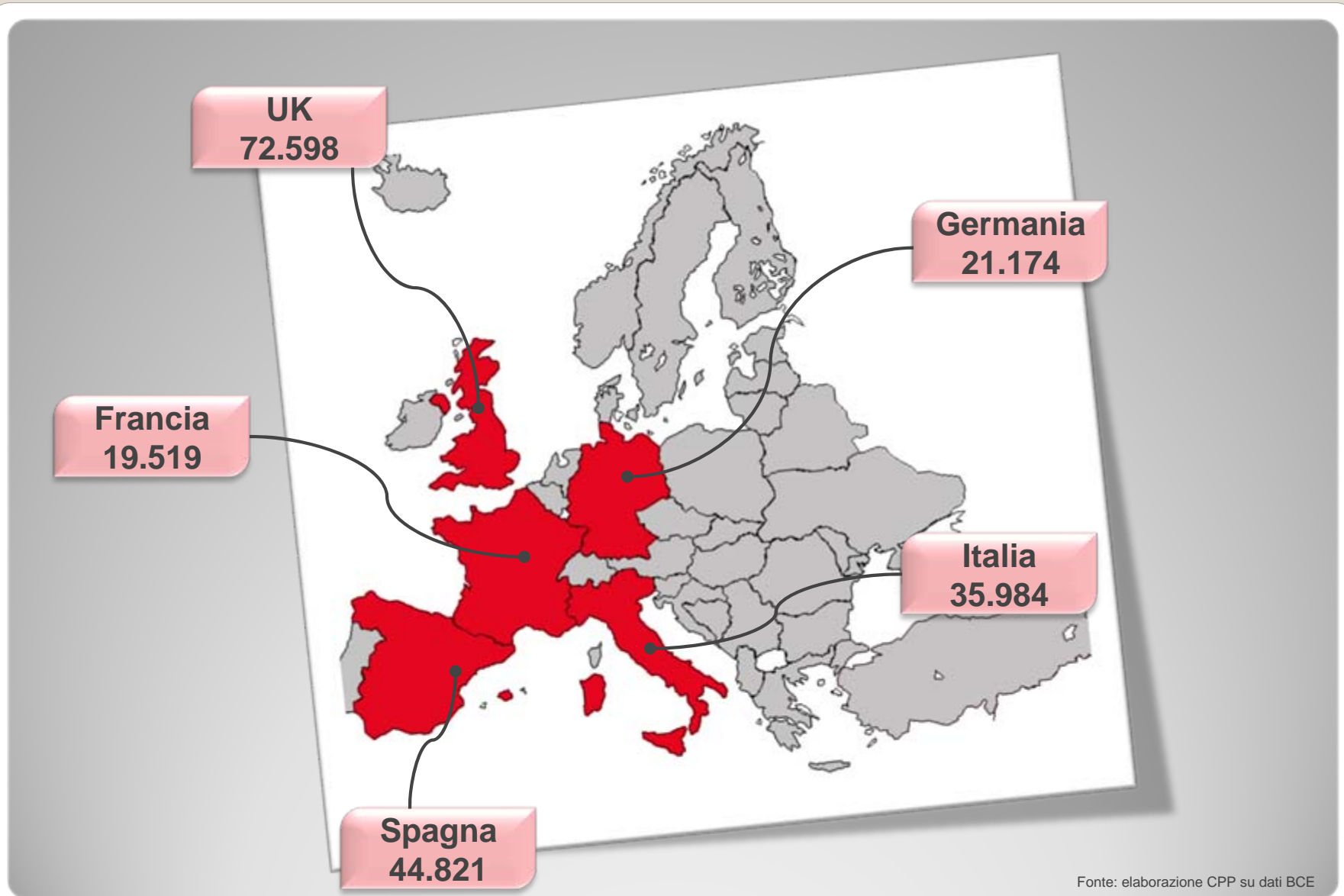
Numero di transazioni (annue per Carta)

Carte emesse



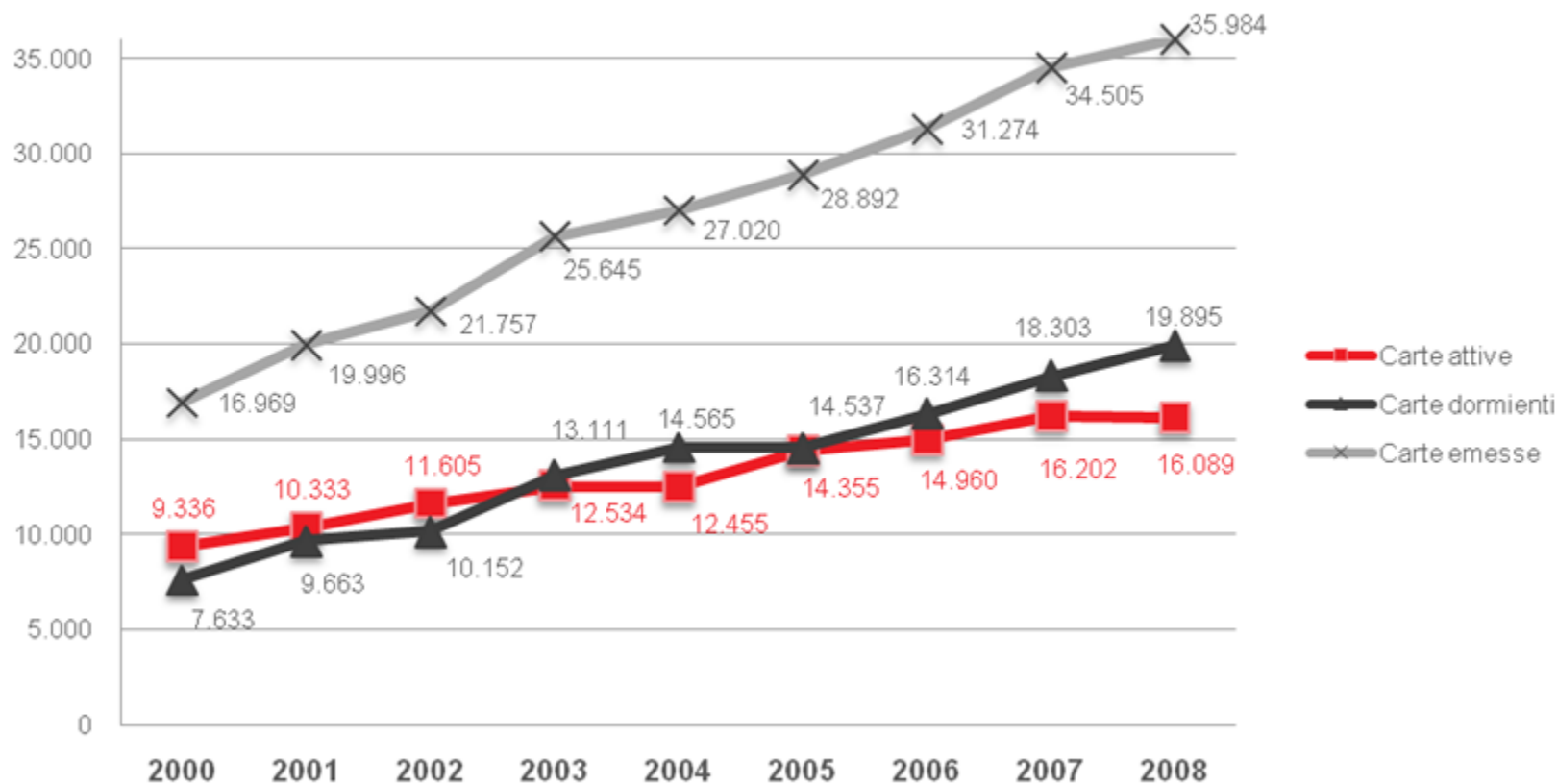
Fonte: elaborazione CPP su dati BCE

Trend numero di Carte di Credito



Trend numero di Carte in Europa - carte emesse

Carte attive - carte dormienti



Fonte: elaborazione CPP su dati BCE e Bankitalia

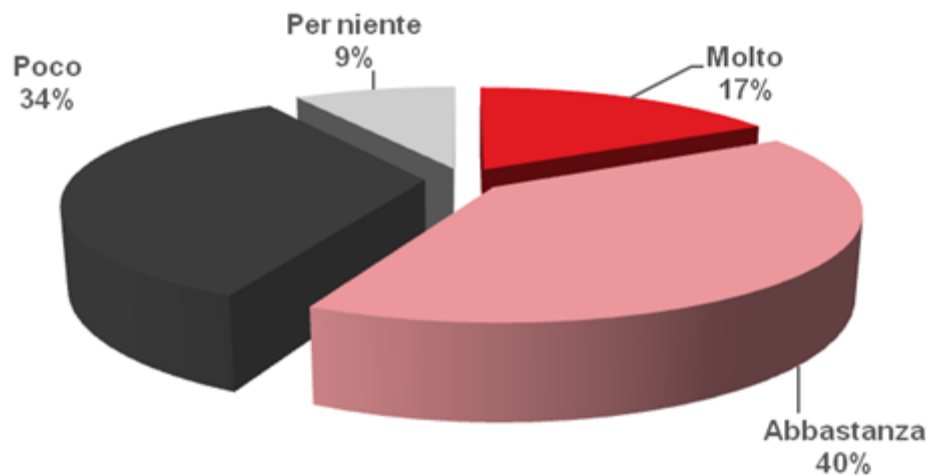
Trend numero di Carte di Credito

Livello di
attivazione delle
carte di credito e
loro utilizzo

Diffusione
pro-capite

Focus

Ha paura di essere vittima di truffe o frodi?

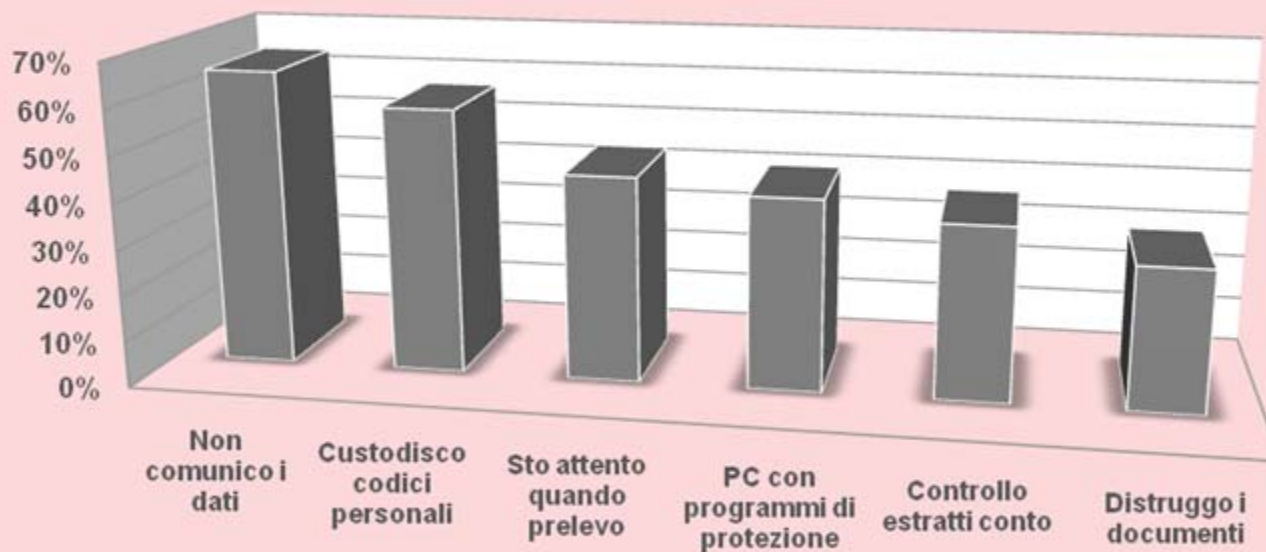


Conosce qualcuno che ha subito un furto d'identità o una frode alla carta di credito/bancomat?



Perché?

Quali tra questi comportamenti pone in essere abitualmente?



Analisi comportamentale

Comportamenti di protezione della Carta di Credito



Analisi comportamentale

In sintesi sembra che gli italiani abbiano poca confidenza con lo strumento carta perché si fidano poco della sua sicurezza e hanno paura di subire truffe o frodi



A questi timori corrisponde una sensazione quasi di fatalismo visto che pochi sono coloro che attuano delle misure di autotutela per proteggersi

Conclusioni

**Non conoscenza dello strumento di pagamento e
delle dinamiche che lo rendono sicuro**



**Diventa fondamentale fornire
un'informazione più completa per utilizzare
in modo sicuro le Carte di pagamento**

Bisogno di informazione



Quando fare formazione/informazione?



Con quale mezzo interagire con il Cliente in modo efficace?



Quanto è costato poi tutto il processo per ogni Carta?



Dobbiamo attendere l'utilizzo o possiamo anticipare il rientro dell'investimento?



E per anticipare il rientro dell'investimento: quando e soprattutto come?

Qualche domanda...

Dopo che il cliente ha ricevuto la Carta

Il primo contatto può servire per:

Fare formazione
sull'uso della
Carta

Enfatizzare il
concetto di
sicurezza

...FIDELIZZARE
ma soprattutto
promuovere
l'utilizzo

Qualche risposta: quando

In-bound

Nel momento in cui il cliente telefona per attivare la Carta

→ quindi su attività in-bound

Il canale più adatto: quello TELEFONICO

Out-bound

Se la Carta viene inviata o consegnata attiva chiamando successivamente il Cliente

→ quindi in contatto out-bound

Qualche risposta: il canale

**Il primo contatto
può servire anche per:**



**Iniziare da subito a recuperare
l'investimento fatto**



Qualche risposta: come

Proponendo dei servizi aggiuntivi alla carta che siano:

- **Semplici**
- **Di immediata e positiva percezione**
- **Strettamente legati al prodotto carta**
- **Di costo contenuto**
- **Che generino revenue continuative nel tempo**
- **Che non richiedano ulteriori sforzi di mantenimento**

Qualche risposta: cosa

Grazie per l'attenzione

CPP – Card Protection Plan Ltd.

Centro Direzionale Colleoni

Via Paracelso, 22

20041 Agrate B.za (MB)

Tel: 039/657801

Fax: 039/6894293

marketing@cppitalia.it



Cards 2009 - Roma, 12 e 13 Novembre 2009

