dossier qualità e finanza

[L'ANALISI]

Osservata speciale anche la cessione del quinto

L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha effettuato uno studio sull'offerta italiana relativamente a due ambiti: i prestiti personali, quelli cioè concessi senza che il richiedente indichi a quale spesa sono destinati, e la cessione del quinto, forma di finanziamento a tasso fisso e con pagamento costante della rata che ogni mese viene trattenuta dallo stipendio o dalla pensione (al massimo un quinto della busta paga). Sono stati presi in considerazione due profili per ciascuna categoria. Nel primo caso sono state analizzate anche le offerte di social lending.

L'Istituto ha contattato i maggiori competitor attivi sul mercato per la raccolta dei dati. L'analisi è stata condotta secondo due criteri. Il primo quantitativo, mettendo a confronto le condizioni economiche applicate dagli operatori del mercato rispetto a profili-tipo. La seconda parte del report ha seguito un approccio di tipo qualitativo, con un test sulla soddisfazione della clientela in Italia rispetto ai 17 principali operatori nella Penisola. L'analisi è stata svolta tramite un sondaggio rappresentativo dell'intera popolazione italiana, coinvolgendo 1.562 persone, relativamente a sette aspetti/dimensioni della qualità.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Prestiti personali, la corsa continua grazie a tassi bassi e crescita del Pil

IL DENARO A BUON PREZZO E IL MIGLIORAMENTO DELLA SITUAZIONE ECONOMICA DELLE FAMIGLIE SPINGONO INVESTIMENTI, CONSUMI E QUINDI ANCHE IL RICORSO AL CREDITO. TIRANO IL FRENO I LAVORATORI PRECARI, NON QUELLI STABILIZZATI. SOCIETÀ IN CONCORRENZA SI SFIDANO CON OFFERTE PIÙ CREATIVE

Luigi dell'Olio

Milano

A giudicare dagli indicatori anticipatori, il 2018 si annuncia come un altro anno positivo per il mercato italiano dei prestiti personali. Infatti, il consolidamento della ripresa economica, accompagnato dai tassi ai minimi storici in Europa, spinge un numero crescente di famiglie della Penisola a indebitarsi per poter acquistare beni o servizi di cui si ha bisogno. Il tutto senza rischiare di fare il passo più lungo della gamba, considerazione che l'esposizione resta su livelli più contenuti rispetto ad altri Paesi.

Partiamo dai numeri. Secondo la 43esima edizione dell'Osservatorio sul Credito al Dettaglio realizzato da Assofin, Crif e Prometeia, nei primi nove mesi del 2017 le erogazioni di credito al consumo nella Penisola hanno fatto segnare una crescita del 9,4% rispetto allo stesso periodo del 2016. La spinta maggiore, segnalano gli autori dello studio, è arrivata dai prestiti personali (quindi non concessi per una finalità particolare, come può essere l'acquisto di un'automobile, la ristrutturazione di casa o una vacanza), che hanno registrato un balzo del 14,6%. Questo trend viene motivato dagli autori della ricerca con una serie di ragioni: la forte concorrenza tra gli operatori del settore, che sono sempre più numerosi grazie a nuovi ingressi nel mercato italiano; il basso costo del denaro, che ha spinto la proposta di offerte a condizioni quanto mai vantaggiose; la creatività dell'offerta, attraverso prodotti più modulari e flessibili che in passato, oltre che con un maggiore ricorso a piani di rifinanziamento dei prestiti in scadenza.

L'Osservatorio fa anche un'analisi di prospettiva segnalando che nell'anno in corso e nel prossimo i flussi di nuovi crediti continueranno a crescere, anche se a un ritmo meno sostenuto di quello attuale. Questa dinamica troverà il sostegno in un progressivo miglioramento della situazione economico-finanziaria delle famiglie, che favorirà così anche gli investimenti e i consumi. L'ultimo aggiornamento dell'Istat, infatti, stima per il 2018 un incremento del prodotto lordo italiano nell'ordine dell'1,5%, che non indica una brusca accelerazione, ma quanto meno conferma il ritmo di ripresa visto già lo scorso anno.

Le indicazioni che arrivano dall'ultimo Barometro Crif sulle richieste di prestito confermano questo ottimismo. A gennaio questo indicatore è cresciuto del 3,3% rispetto a dodici mesi prima, grazie proprio alla spinta dei prestiti personali (+13%), a fronte di un calo delle richieste di prestiti finalizzati (nell'ordine del 3,3%). Di pari passo cresce del 7,4% l'importo medio richiesto, attestandosi a 9.372 euro, il livello più elevato degli ultimi sette anni. La continua crescita del settore potrebbe indicare rischi di surriscaldamento, ricordando che proprio l'eccessiva esposizione debitoria è stata la miccia che ha fatto scoppiare la crisi di dieci anni fa. In realtà, il tasso di default per il credito al consumo si è attestato all'1,7% a fine settembre, un livello assolutamente sostenibile, tra i più bassi nel confronto con gli altri Paesi occidentali.

Dunque, se l'Italia resta il grande malato d'Europa (e non solo) per quel che concerne il debito pubblico, è tra i più virtuosi sul fronte dell'esposizione assunta dai privati. Che evidentemente riflettono con attenzione prima di indebitarsi e, quando decidono di farlo, non assumono rischi eccessivi. Quindi lo spazio per proseguire nel processo di crescita ci sono, soprattutto se vi sarà un'accelerazione dell'inflazione, che tradizionalmente spinge a non rimandare a domani gli acquisti che si possono fare oggi.

Detto del mercato in generale, va comunque segnalato che la situazione non è omogenea per classi di richiedenti. I lavoratori con contratto a tempo determinato si rivolgono sempre meno alle società del credito, segnala l'analisi realizzata da Facile.it e Prestiti.it su un campione di oltre 100mila domande di finanziamento. La percentuale di lavoratori precari che hanno cercato di ottenere un prestito personale tramite i due portali si è infatti quasi dimezzata nel corso degli ultimi due anni, passando dallo 0,31% all'inizio del 2016 allo 0,17% a fine 2017.

Un risultato dovuto al concorso di due fattori, spiegano gli autori dello studio: da un lato l'atteggiamento sempre più prudente da parte degli istituti di credito che tendono a richiedere una posizione lavorativa stabile, o la presenza di un garante, come condizione fondamentale per la concessione di un finanziamento; dall'altro il comportamento dei lavoratori stessi che, proprio in virtù della loro precarietà, sono meno predisposti a indebitarsi e ad assumersi impegni a medio e lungo termine.

Nello stesso periodo, di contro, si è registrato un aumento della quota di dipendenti privati a tempo indeterminato che hanno chiesto un finanziamento, cresciuta dal 62,38% del 2016 al 65,96% del 2017, così come quella dei lavoratori autonomi, passata dal 9,18 all'11,72% (2017).

Questa ricerca offre uno spunto interessante a fronte delle dinamiche occupazionali che negli ultimi tempi hanno sì registrato una ripresa, ma soprattutto grazie alle assunzioni a tempo determinato. Un trend, registrato nonostante gli incentivi per i nuovi posti di lavoro creati a tempo indeterminato, che fa pensare a un cambiamento strutturale del mercato. Uno scenario con cui gli operatori dovranno confrontarsi e che probabilmente porterà a un'ulteriore crescita delle soluzioni flessibili, tarate sull'esigenza se non proprio del singolo consumatore, quanto meno di fasce molto ben definite.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Classifiche finali

FINANZIARIE

Compagnia	VALUTAZIONE
AGOS	OTTIMA
Cofidis	OTTIMA
Consel Libertà d'acquisto	OTTIMA
COMPASS GRUPPO MEDIOBANCA	TOP
Findomestic GRUPPO BNP PARIBAS	TOP

Istituto Qualità Tedesco Finanza — OTTIMA FINANZIARIA — Soddisfazione Clienti — solo su A&F Nº 11 — 2018

BANCHE

Compagnia	VALUTAZIONE
BNL GRUPPO BNP PARIBAS	OTTIMA
INTESA SANPAOLO	OTTIMA
CREDEM BANCA	TOP
UniCredit	TOP

Istituto Qualità Tedesco Finanza — OTTIMA BANCA — Prestiti — Soddisfazione Clienti — solo su A&F Nº 11 — 2018

Dati raccolti a Febbraio 2018. TOP: banche/finanziarie con punteggio sopra la media. OTTIMA: banche/finanziarie con punteggio sopra la media delle TOP. L'ordine delle banche/finanziarie all'interno delle due categorie di valutazione („ottima" e „top") è alfabetico. IBL Banca e Prestitalia sono state valutate solo per la dimensione dedicata alla cessione del quinto.

Fonte: Elaborazione Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati ServiceValue

Chi è sopra la media di mercato ottiene il "Top", "Ottimo" chi supera la media dei "Top"

[IL TREND]

È ripreso il dialogo tra famiglie italiane e mondo finanziario

A gennaio i prestiti al settore privato, corretti per tenere conto delle cartolarizzazioni e degli altri crediti ceduti e cancellati dai bilanci bancari, sono cresciuti del 2,7% rispetto allo stesso mese del 2017. Siamo di fronte a un'accelerazione del trend, considerato che a dicembre il progresso era stato limitato all'1,8%. In particolare, i prestiti alle famiglie sono cresciuti del 2,8% (come nel mese precedente), mentre quelli alle società non finanziarie sono aumentati dell'1,9% (0,2% in dicembre). Dati che evidenziano un miglioramento del dialogo tra consumatori e aziende da una parte e mondo finanziario dall'altro, con quest'ultimo che evidentemente ha completato buona parte della pulizia di bilancio e può tornare a sostenere con forza l'economia reale. Del resto, a gennaio le sofferenze sono risultate in calo del 9,3% rispetto al dato rilevato dodici mesi prima.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

1

2

Giuseppe Piano Mortari (1) direttore operativo Assofin; **Simone Capecchi** (2) executive director di Crif

La rata piccola non basta più i consumatori vogliono servizi

L'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA HA INDAGATO A FONDO LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI CHE CHIEDONO TASSI BASSI, ASSISTENZA COMPETENTE, TRASPARENZA E FLESSIBILITÀ. TRA LE BANCHE BENE BNL, INTESA, CREDEM E UNICREDIT, TRA LE FINANZIARIE AGOS, COFIDIS, CONSEL, COMPASS E FINDOMESTIC

Sibilla Di Palma

Milano

Quali sono le banche e le finanziarie che offrono le migliori condizioni ai cittadini interessati a ottenere un prestito personale o la cessione del quinto? È il quesito al quale ha provato a rispondere l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza seguendo due criteri di analisi: quantitativo, relativamente cioè ai tassi applicati alla clientela; qualitativo, attraverso un sondaggio sui livelli di soddisfazione.

Per quel che concerne il primo versante sono stati costruiti quattro profili tipo relativi ad altrettante situazioni che possono portare a richiedere un prestito personale (quello cioè non legato direttamente a una finalità come può essere l'acquisto dell'automobile o del pc, una cura medica o un viaggio) o a ricorrere alla cessione del quinto. Si parte dal prestito personale da 10mila euro e tre anni di durata richiesto da un 43enne libero professionista, per proseguire con un prestito da 15mila euro da rimborsare in 50 anni a opera di un assunto a tempo indeterminato. Quindi è la volta della cessione del quinto attivata rispettivamente da un dipendente pubblico per 20mila euro e da un pensionato per 15mila euro.

1

2

3

Nelle foto qui sopra **Carlo Messina** (1) ceo e consigliere delegato di Intesa SanPaolo; **Jean Pierre Mustier** (2) amministratore delegato di Unicredit Group: **Giorgio Ferrari** (3) presidente di Credem

Agli istituti che hanno raggiunto un punteggio sopra la media del mercato è stato assegnato il giudizio "Top", mentre quello "Ottima" è andato a coloro che hanno raggiunto un punteggio superiore a quello medio della categoria Top.

Per quel che riguarda le condizioni dei prestiti, la votazione "Ottima" è andata a Cofidis, Fiditalia-Fidiamo e Agos (online), mentre sono "Top" Consel (online) e Intesa SanPaolo Per Te Prestito Facile. Sul versante della cessione del quinto, valutazione "Ottima" per Ibl Banca, Fiditalia e Agos (in filiale), "Top" per Deutsche Bank Easy, Intesa SanPaolo e Bpm Spa.

Quindi lo studio è proseguito con una ricerca di tipo qualitativo condotta sui 17 principali istituti (tra banche e finanziarie) secondo le statistiche Assofin. L´analisi è stata svolta tramite un sondaggio rappresentativo dell'intera popolazione italiana, condotto con metodo Cawi, in cooperazione con l'istituto di ricerca ServiceValue. In totale sono stati raccolti 1.562 giudizi di clienti, che hanno espresso la loro opinione sulla propria banca o finanziaria. Per analizzare la soddisfazione dei clienti con la qualità del proprio istituto di credito sono state passate in rassegna sette aspetti/dimensioni della qualità, ciascuno dei quali articolato in una serie di domande sottoposte ai clienti. Vediamoli: offerta di prodotti e servizi, nell'ambito dei quali sono stati considerati ad esempio la trasparenza, la flessibilità e l'importo massimo finanziabile. La valutazione "Ottima" è andata ad Agos, Cofidis e Consel tra le finanziarie, Intesa SanPaolo e Unicredit per le banche. La seconda categoria di valutazione qualitativa è stata quella relativa all'assistenza ai clienti, prendendo in esame — tra le altre cose — le competenze mostrate dal personale, la burocrazia, che con le sue complicazioni può talvolta portare il consumatore a rinunciare, la capacità di reazione ai problemi che inevitabilmente si presentano e le tempistiche di elaborazione delle richieste ricevute. Valutazione massima in questo caso per Cofidis e Compass tra le finanziarie, quindi Intesa SanPaolo tra le banche.

Quando alla comunicazione con i clienti (la veridicità delle affermazioni è stata tenuta in grande considerazione, così come la raggiungibilità del personale), primato per Cofidis, Compass e Consel sul primo fronte, Credem e Intesa SanPaolo sul secondo.

[L'INDAGINE]

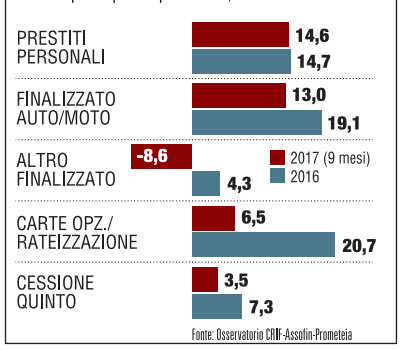
Sotto esame il Taeg per valutare la variabile dei costi

Per valutare la convenienza economica delle banche e delle finanziarie sono stati confrontati i Taeg dei diversi operatori. L'acronimo sta per Tasso annuo effettivo globale e rappresenta un indice sintetico di costo che permette il confronto tra diverse opzioni. La valutazione è stata fatta sulla base di un principio relativo: i tassi di ciascun istituto sono stati confrontati sul mercato con quelli forniti dai competitor. Agli istituti coinvolti nel confronto è stato assegnato un voto scolastico in base al loro Taeg, dove 10 corrisponde all'istituto con il tasso più conveniente sul mercato. Quanto alla cessione del quinto, gli analisti hanno indicato a priori la somma chiesta a finanziamento, per poter quindi confrontare i vari Taeg.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

CREDITO AL CONSUMO IN ITALIA

Flussi per tipo di prodotto, variazioni %



Fonte: Osservatorio CRIF-Assofin-Prometeia

Classifica Top Condizioni

PRESTITI PERSONALI

Istituto/prodotto	TAEG profilo 1	Totale rimborso 1	TAEG profilo 2	Totale rimborso 2	VALUTAZIONE
COFIDIS	7,1%	11.094.68 €	6,2%	17.419,20 €	OTTIMA
FIDITALIA-Fidiamo	8,4%	11.290,36 €	6,5%	17.533,40 €	OTTIMA
AGOS (online)	7,0%	11.082,80 €	8,4%	18.282,00 €	OTTIMA
CONSEL (online)	7,4%	11.140,00 €	8,8%	18.424,00 €	TOP
INTESA SANPAOLO-Per Te Prestito Facile	8,4%	11.174,57 €	8,0%	17.901,64 €	TOP
BANCO BPM-Versatilo	11,6%	11.792,00 €	10,3%	19.044,00€	
UNICREDIT-CreditExpress Dynamic	11,9%	11.807,63 €	11,5%	19.521,85 €	
BPM SPA-Presta Comfort	11,8%	11.823,40 €	11,9%	19.675,20 €	

Note:
Dati raccolti dalle banche/finanziarie a Febbraio 2018.
GRUPPO BANCO BPM L'offerta è ancora divisa in due, nonostante la fusione: Banco BPM e BPM Spa.
DEUTSCHE BANK EASY Non valutabile, poiché per il primo profilo offriva solo fino a 5.000 euro. Per il secondo profilo il TAEG di DB Easy è pari a 9,9%.
MEDIOLANUM Non valutabile poichè ha fornito solo i dati per il secondo profilo: TAEG pari a 5,2%

TOP CONDIZIONI Prestiti Personali 2018

CESSIONI DEL QUINTO

Istituto/prodotto	TAEG cessione 1	Rata mensile	TAEG cessione 2	Rata mensile	VALUTAZIONE
IBL BANCA	5,3%	214,00 €	7,00%	174,00 €	OTTIMA
FIDITALIA	5,3%	213,40 €	7,47%	176,00 €	OTTIMA
AGOS (in filiale)	5,5%	216,00 €	7,30%	175,00 €	OTTIMA
DEUTSCHE BANK EASY	5,9%	220,00 €	8,20%	185,00 €	TOP
INTESA SANPAOLO	6,7%	228,00 €	7,30%	175,00 €	TOP
BPM SPA	5,5%	216,00 €	9,80%	194,00 €	TOP
UNICREDIT	7,4%	234,00 €	8,90%	187,00 €	
CONSEL	8,6%	246,00 €	9,60%	192,00 €	
BANCO BPM	9,7%	257,00 €	9,70%	193,00 €	

Note:
Dati raccolti dalle banche/finanziarie a Febbraio 2018.
GRUPPO BANCO BPM L'offerta è ancora divisa in due, nonostante la fusione: Banco BPM e BPM Spa.

TOP CONDIZIONI Cessione del Quinto 2018

SOCIAL LENDING

Piattaforma	TAEG profilo 1	Totale rimborso 1	TAEG profilo 2	Totale rimborso 2	VALUTAZIONE
PRESTIAMOCI	5,3%	10.818,00 €	5,4%	17.097,00 €	OTTIMA
YOUNITED CREDIT	6,8%	10.710,00 €	7,3%	16.984,00 €	TOP
SOISY	6,3%	10.979,00 €	7,1%	16.786,00 €	

Note:
Dati raccolti dalle piattaforme a Febbraio/Marzo 2018.
SOISY Condizioni solo per chi acquista a rate con processo 100% online in e-commerce e negozi convenzionati. Non è paragonabile quindi.

TOP Banche/finanziarie con punteggio sopra la media. **OTTIMA** Banche/finanziarie con punteggio sopra la media delle TOP.

TOP CONDIZIONI Social Lending 2018

Fonte: Elaborazione Istituto Tedesco Qualità e Finanza

LA RETE
Prestiamoci conquista la valutazione "Ottima", mentre l'offerta di Younited Credit ottiene il riconoscimento "Top"

17
GLI ISTITUTI
Lo studio è stato condotto sui 17 principali istituti (tra banche e finanziarie) secondo le statistiche Assofin

1562
I GIUDIZI
Sono stati raccolti 1.562 giudizi di clienti, che hanno espresso la loro opinione sulla propria banca o finanziaria

9
LE ECCELLENZE
Ai vertici Agos, Cofidis, Consel, Compass e Findomestic (finanziarie), e tra le banche Bnl, Intesa, Credem e Unicredit

[IL CASO]

Il mercato si rinnova sul web social lending terreno di sfide

NEL QUARTO TRIMESTRE DEL 2017 IL PRESTITO TRA PRIVATI HA ACCELERATO NELLA PENISOLA CON 16,8 MILIONI DI CREDITO EROGATO: IL PROGRESSO È DEL 7% RISPETTO AL TRIMESTRE PRECEDENTE E ADDIRITTURA DEL 71% NEL CONFRONTO CON IL QUARTO TRIMESTRE DEL 2016. IL MONITOR DELLE PIATTAFORME DÀ I PRIMI RISULTATI

Milano

Non solo banche e finanziarie. Per chi cerca prestiti anche il web oggi può essere un canale di approvvigionamento, grazie alla presenza — sull'altro fronte — di soggetti interessati a investire in un'asset class diversa dalle tradizionali, considerato che l'azionario viaggia su multipli sensibilmente superiori alla media storica e che l'obbligazionario deve fare i conti con una situazione di tassi in rialzo. Il social lending (detto anche peer to peer lending) è un mercato in rapido sviluppo perché mette in relazione privati tra loro sconosciuti grazie a piattaforme che assicurano costi di intermediazione ridotti. Ciascuna iniziativa è diversa dalle altre, ma con alcuni aspetti che ricorrono nella quasi totalità dei casi. Come l'assegnazione di un rating a ciascun richiedente che ne attesta il livello di affidabilità. Questa pagella viene redatta interrogando le centrali rischi (come del resto fanno banche e finanziarie) e poi viene aggiornata alla luce dei comportamenti tenuti in passato sulla medesima piattaforma. Più il livello è scadente, tanto più i tassi di interesse che dovrà pagare sono elevati, e viceversa. Una differenziazione imposta dalla necessità di compensare il rischio.

1

2

Nelle foto qui sopra **Daniele Loro** (1) ceo di Prestiamoci; **Mario Giordano** (2) amm. del. di Ibl Banca

In genere il finanziamento non è posto a carico di uno solo, ma si contribuisce con piccole quote a raggiungere l'ammontare, in modo da ridurre il rischio derivante da un eventuale default. Da un punto di vista legale sia il prestatore che il richiedente stipulano un contratto concluso a distanza con l'azienda di social lending. In caso di morosità, la società che gestisce la piattaforma attiva i programmi di recupero credito a nome di tutti i prestatori coinvolti.

Nel quarto trimestre del 2017, segnala P2P Lending Italia, il settore è decollato nella Penisola con 16,8 milioni di prestiti erogati, con un progresso del 7% rispetto al trimestre precedente e addirittura del 71% nel confronto con il quarto trimestre del 2016. Numeri, è bene precisarlo, calcolati a parità di operatori attivi sul mercato. Data la rilevanza raggiunta, l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha deciso di monitorare alcune tra le principali piattaforme esistenti.

Le offerte presentate dalle piattaforme di social lending sono state confrontate sulla base dei primi due profili-studio impiegati anche per il confronto delle normali condizioni dei prestiti personali: il primo caso è quello del 43enne libero professionista che chiede 10mila euro con piano di rimborso in tre anni; il secondo è il dipendente a tempo indeterminato di 37 anni che si finanzia per 15mila euro con durata di cinque anni. In linea generale, spiegano gli autori del report, le condizioni offerte dalle piattaforme di social lending sono più convenienti di quelle proposte dalle banche e finanziarie. Soisy offre prestiti per finanziare gli acquisti a rate in e-commerce e negozi convenzionati: si tratta di un filone innovativo e destinato ad assumere un peso crescente, ma data la particolarità non è stata comparata con le altre piattaforme. Prestiamoci conquista la valutazione "Ottima" alla luce di un Taeg del 5,3% per il primo profilo e del 5,4% per il secondo, mentre l'offerta di Younited Credit è "Top" dato il Taeg del 6,8% nel primo caso e del 7,3% nel secondo. ***(l.d.o.)***

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Il rapporto qualità-prezzo, categoria nella quale sono ricompresi la trasparenza dei prezzi, la convenienza dei tassi e le commissioni applicate, vede primeggiare tra le finanziarie Agos, Cofidis e ProFamily, tra gli istituti di credito Bnl e Unicredit.

La quinta categoria, relativa alla cessione del quinto (sono stati considerati numerosi parametri di valutazione, dalla trasparenza alla convenienza, dalla semplicità e rapidità alla copertura assicurativa, fino alle modalità di assistenza alla clientela), premia Agos, Consel e Prestitalia da un lato, Ibl Banca e Unicredit dall'altro.

1

2

Nelle foto qui sopra **Andrea Munari** (1) amm. del. di Bnl; **Pietro Cesati** (2) ceo di Soisy

La valutazione qualitativa è proseguita con un'analisi relativa a online e app, che ha tenuto in debita considerazione il peso raggiunto dal canale virtuale e dalle applicazioni attivabili da differenti dispositivi, non solo per informarsi sulle offerte disponibili sul mercato, ma anche per concludere la transazione. Prendendo in considerazione parametri come l'orientamento del sito web e funzionalità delle applicazioni, la valutazione "Ottima" è andata a un trio di finanziario, Agos, Cofidis e Credits, oltre che per Bnl e Credem tra le banche.

Infine è stato analizzato il tasso di innovazione manifestato dai diversi player presenti sul mercato italiano (aggiornamento dei prodotti e servizi, digitalizzazione delle richieste). Su questo versante si sono distinti da un lato Agos, Cofidis e Findomestic, dall'altro Bnl e Intesa SanPaolo.

Tirando le fila dell'analisi qualitativa, l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha stilato le graduatorie relative alla soddisfazione della clientela. Tra le banche, votazione massima per Bnl e Intesa SanPaolo, seguite dall'accoppiata Credem e Unicredit. Mentre tra le società finanziarie, in testa risultano Agos, Cofidis e Consol, a seguire l'accoppiata Compass e Findomestic.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Classifica customer satisfaction

Soddisfazione dei clienti

FINANZIARIE				BANCHE	
Offerta di prodotti	VALUTAZIONE			VALUTAZIONE	Offerta di prodotti
AGOS	OTTIMA	OTTIMA Offerta Prodotti		OTTIMA	INTESA SANPAOLO
COFIDIS	OTTIMA			OTTIMA	UNICREDIT
CONSEL	OTTIMA			TOP	BNL
COMPASS	TOP			TOP	CREDEM
FINDOMESTIC	TOP				
Comunicazione con i clienti	**VALUTAZIONE**	OTTIMA Comunicazione con i Clienti		**VALUTAZIONE**	**Comunicazione con i clienti**
COFIDIS	OTTIMA			OTTIMA	CREDEM
COMPASS	OTTIMA			OTTIMA	INTESA SANPAOLO
CONSEL	OTTIMA			TOP	BNL
CREDITIS	TOP			TOP	UNICREDIT
FINDOMESTIC	TOP				
Assistenza ai clienti	**VALUTAZIONE**	OTTIMA Assistenza ai Clienti		**VALUTAZIONE**	**Assistenza ai clienti**
COFIDIS	OTTIMA			OTTIMA	INTESA SANPAOLO
COMPASS	OTTIMA			TOP	BNL
AGOS	TOP			TOP	UNICREDIT
CONSEL	TOP				
Rapporto qualità-prezzo	**VALUTAZIONE**	OTTIMO Rapporto Qualità prezzo		**VALUTAZIONE**	**Rapporto qualità-prezzo**
AGOS	OTTIMA			OTTIMA	BNL
COFIDIS	OTTIMA			OTTIMA	UNICREDIT
PROFAMILY	OTTIMA			TOP	CREDEM
COMPASS	TOP			TOP	INTESA SANPAOLO
CONSEL	TOP				
FINDOMESTIC	TOP				
Online e App	**VALUTAZIONE**	OTTIMI Online e App		**VALUTAZIONE**	**Online e App**
AGOS	OTTIMA			OTTIMA	BNL
COFIDIS	OTTIMA			OTTIMA	CREDEM
CREDITIS	OTTIMA			TOP	INTESA SANPAOLO
CONSEL	TOP			TOP	UNICREDIT
FINDOMESTIC	TOP				
PROFAMILY	TOP				
Cessione del quinto	**VALUTAZIONE**	OTTIMA Cessione del Quinto Soddisfazione Clienti		**VALUTAZIONE**	**Cessione del quinto**
AGOS	OTTIMA			OTTIMA	IBL BANCA
CONSEL	OTTIMA			OTTIMA	UNICREDIT
PRESTITALIA	OTTIMA			TOP	BNL
COMPASS	TOP			TOP	INTESA SANPAOLO
Innovazione per i clienti	**VALUTAZIONE**	OTTIMA Innovazione per i Clienti		**VALUTAZIONE**	**Innovazione per i clienti**
AGOS	OTTIMA			OTTIMA	BNL
COFIDIS	OTTIMA			OTTIMA	INTESA SANPAOLO
FINDOMESTIC	OTTIMA			TOP	CREDEM
CONSEL	TOP			TOP	UNICREDIT
CREDITIS	TOP				

Dati raccolti a Febbraio 2018. L'ordine delle banche/finanziarie all'interno delle due categorie di valutazione ("OTTIMA" e "TOP") è alfabetico.

Fonte: Elaborazione Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati ServiceValue

S. DI MEO

[LO SCENARIO]

E il nuovo regime fiscale moltiplicherà contratti e business

L'anno in corso dovrebbe registrare un salto in avanti per i prestiti peer to peer. Infatti, la Legge di Bilancio 2018 ha introdotto due importanti novità per il settore. La prima riguarda gli interessi ottenuti dai prestiti sociali, che dall'inizio del 2018 sono soggetti a prelievo fiscale del 26%, lo stesso previsto per i rendimenti delle obbligazioni, così come per i guadagni generati investendo in azioni, fondi comuni, Etf e conti deposito. Fino al termine del 2017, invece, i rendimenti da social lending erano soggetti a prelievo secondo gli scaglioni Irpef, quindi dal 23 al 43%. Con il risultato che l'investimento nel settore risultava di scarso appeal soprattutto per i più facoltosi, coloro cioè che maggiormente potrebbe essere interessati a diversificare l'investimento. La seconda novità consiste nella possibilità per gli enti di previdenza e i fondi pensione di inserire nei Piani Individuali di Risparmio quote di prestiti o di fondi di credito cartolarizzati erogati e/o originati tramite piattaforme per to peer.

© RIPRODUZIONE RISERVATA