Focus

Qualità & finanza

L'analisi

Dall'offerta al prezzo, le sette virtù dei leader del credito al consumo

SIBILLA DI PALMA

Assistenza ai clienti e comunicazione, innovazione e impiego di strumenti digitali, tra gli altri requisiti valutati dalla ricerca dell'Istituto tedesco qualità e finanza che scova molte eccellenze ed incorona Intesa Sanpaolo e Unicredit

La pandemia di coronavirus ha determinato un'emergenza sanitaria che si è estesa in maniera pesante anche all'ambito economico. Tanto che, secondo stime di Bankitalia, lo shock causato dal lockdown potrebbe inaugurare una crisi senza precedenti nella storia recente italiana. Con un Pil previsto in calo nell'anno in corso tra il 9% nello scenario migliore e fino al 13% in quello più estremo. Un quadro che non lascia immuni le famiglie italiane, chiamate a fronteggiare da un lato i problemi legati alla propria professione dovuti ai mesi di chiusura della attività (tra riduzione delle entrate e perdita del lavoro) e, dall'altro, un futuro dalle prospettive incerte non solo per autonomi e imprenditori, ma anche per i dipendenti che hanno conservato la propria occupazione durante l'emergenza. Non sorprendono dunque le ultime rilevazioni ufficiali sull'andamento del credito al consumo, ovvero un finanziamento, generalmente a breve termine come i prestiti personali, concesso dalle banche o società finanziarie per permettere l'acquisto di beni e servizi o eventualmente la rateizzazione di una spesa.

L'ONDA DELLA CRISI

Secondo dati Assofin (l'associazione dei principali operatori, bancari e finanziari, del credito alla famiglia), questo segmento nei primi tre mesi dell'anno in corso ha visto una contrazione del 12,4% dei flussi finanziati rispetto allo stesso periodo del 2019. Mentre il numero delle operazioni è sceso del 2,1%. "La perdita o la sospensione del lavoro e la riduzione dei redditi compromettono la capacità di molti di fare domanda per un credito", si legge nell'indagine. Così come si va profilando un aumento di coloro che non riescono a rispettare le scadenze previste per il pagamento delle rate. Una fascia di consumatori, quest'ultima, per la quale è intervenuta la possibilità di moratoria, disposta dalla stessa Assofin seguendo le linee guida dell'Eba (European Banking Authority), che permette ai clienti in difficoltà temporanea per il Covid 19 di sospendere in tutto in parte il pagamento delle rate relative a prestiti fino a sei mesi. In questo scenario, sottolinea ancora lo studio, "è evidente che la crisi più che mai mette alla prova anche la relazione degli italiani con le loro banche e finanziarie".

1466

CLIENTI

Intervistati su molteplici aspetti qualitativi del credito al consumo

18

LE SOCIETÀ

Operative nel settore del credito al consumo messe sotto esame

1 La vendita di tablet e pc ha sorretto il credito del consumo in periodo di crisi

L'INDAGINE

A offrire una bussola in questo senso è la sesta edizione del report sul mercato del credito al consumo in Italia condotto dall'Istituto tedesco Qualità e Finanza (Itqf), ente indipendente specializzato nella comparazione di prodotti e servizi. Lo studio si basa su un sondaggio condotto a maggio articolato in 1.466 interviste con clienti dei 18 principali finanziatori attivi sul mercato italiano che hanno espresso il proprio livello di soddisfazione sulla propria banca o società finanziaria in tema di prestiti personali e cessione del quinto. Il campione analizzato include sette banche (Banco Bpm, Bnl, Credem, Ibl Banca, Intesa Sanpaolo, Ubi Banca e Unicredit), otto finanziarie (Agos Ducato, Cofidis, Compass Banca, Deutsche Bank Easy, Findomestic, Prestitalia, Santander Consumer Bank e Sella Personal Credit) e tre operatori di social lending (Smartika, Prestiamoci e Younited Credit).

GLI ASPETTI ANALIZZATI

In particolare l'indagine si concentra su sette aspetti/dimensioni della qualità, a loro volta articolate in una serie di sottocategorie. Nel dettaglio, si tratta di offerta prodotti (trasparenza, flessibilità, massimo importo finanziabile, ampiezza del portafoglio offerta, credito a giovani e anziani);

LA CLASSIFICA FINALE
Soddisfazione clienti

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

OTTIMA BANCA PRESTITI SODDISFAZIONE CLIENTI 2020

FINANZIARIE	VALUTAZIONE
Agos	OTTIMA
COMPASS GRUPPO MEDIOBANCA	OTTIMA
Cofidis	TOP
Findomestic	TOP

OTTIMA FINAZIARIA SODDISFAZIONE CLIENTI 2020

SOCIAL LENDING	VALUTAZIONE
PRESTIAMOCI	OTTIMA
younited credit.	TOP
smartika	

OTTIMO SOCIAL LENDING SODDISFAZIONE CLIENTI 2020

Nota: Le tabelle mostrano solo i vincitori. Campione totale: 18 istituti del credito.
"TOP": banche/finanziarie con punteggio sopra la media."OTTIMA": banche/finanziarie con punteggio sopra la media delle "TOP"
L`ordine all'interno delle due categorie di valutazione ("ottima" e "top") è alfabetico.
La classifica finale è il risultato dei conteggi raggiunti nelle diverse categorie analizzate, vedi tabella „LA CLASSIFICA CUSTOMER SATISFACTION"

FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO ITQF SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI A MAGGIO 2020

LA CLASSIFICA CUSTOMER SATISFACTION

	BANCHE	VALUTAZIONE	FINANZIARIE	VALUTAZIONE	SOCIAL LENDING	VALUTAZIONE
OFFERTA PRODOTTI E SERVIZI	Credem	OTTIMA	Agos Ducato	OTTIMA	Prestiamoci	OTTIMA
	Unicredit	OTTIMA	Compass Banca	OTTIMA	Smartika	
	Bnl	TOP	Cofidis	TOP	Younited Credit	
	Intesa Sanpaolo	TOP				
ASSISTENZA AI CLIENTI	Bnl	OTTIMA	Agos Ducato	OTTIMA	Younited Credit	OTTIMA
	Unicredit	OTTIMA	Compass Banca	OTTIMA	Prestiamoci	TOP
	Credem	TOP	Cofidis	TOP	Smartika	
	Intesa Sanpaolo	TOP	Findomestic	TOP		
RAPPORTO QUALITÀ-PREZZO	Intesa Sanpaolo	OTTIMA	Agos Ducato	OTTIMA	Prestiamoci	OTTIMA
	Bnl	TOP	Cofidis	OTTIMA	Younited Credit	TOP
	Credem	TOP	Compass Banca	TOP	Smartika	
	Unicredit	TOP	Sella Personal Credit	TOP		
COMUNICAZIONE CON I CLIENTI	Credem	OTTIMA	Agos Ducato	OTTIMA	Younited Credit	OTTIMA
	Intesa Sanpaolo	OTTIMA	Findomestic	OTTIMA	Prestiamoci	TOP
	Ubi Banca	TOP	Cofidis	TOP	Smartika	
	Unicredit	TOP	Compass Banca	TOP		
INNOVAZIONE	Intesa Sanpaolo	OTTIMA	Agos Ducato	OTTIMA	Prestiamoci	OTTIMA
	Unicredit	OTTIMA	Compass Banca	OTTIMA	Younited Credit	TOP
	Bnl	TOP	Findomestic	OTTIMA	Smartika	
	Ubi Banca	TOP	Cofidis	TOP		
CESSIONE DEL QUINTO	Credem	OTTIMA	Agos Ducato	OTTIMA		
	Intesa Sanpaolo	OTTIMA	Compass Banca	OTTIMA		
	Unicredit	OTTIMA	Findomestic	OTTIMA		
	Ibl Banca	TOP	Cofidis	TOP		
ONLINE & APP	Bnl	OTTIMA				
	Intesa Sanpaolo	OTTIMA				
	Ubi Banca	TOP				
	Unicredit	TOP				

Nota: Le tabelle mostrano solo i vincitori. Campione totale: 18 istituti del credito.
"TOP": banche/finanziarie con punteggio sopra la media."OTTIMA": banche/finanziarie con punteggio sopra la media delle "TOP"
L`ordine all`interno delle due categorie di valutazione ("ottima" e "top") è alfabetico.
Categoria "Cessione del quinto" non valutata per il Social Lending.
Categoria "Online & App" valutata solo per le banche perchè non tutti I finanziatori offrono un'app.

FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO ITQF SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI A MAGGIO 2020

-12,4

PER CENTO

I volumi delle operazioni di credito al consumo nei primi tre mesi 2020 condizionati dalla pandemia

-2,1

PER CENTO

Il numero delle operazioni di credito al consumo, sempre nei primi tre mesi 2020 sullo stesso periodo 2019

GETTY IMAGES

assistenza clienti (competenza tecnica e gentilezza dei dipendenti, burocrazia, capacità di reazione ai problemi, tempistiche di elaborazione delle richieste e di accredito delle somme); rapporto qualità-prezzo (trasparenza dei prezzi, convenienza dei tassi di interesse, commissioni adeguate, convenienza e flessibilità); cessione del quinto (trasparenza del prodotto, convenienza, semplicità e rapidità, copertura assicurativa, assistenza ai clienti); comunicazione con i clienti (veridicità delle affermazioni, adeguatezza della mole di informazioni, raggiungibilità del personale, comprensibilità dei documenti, tempistiche reazione alle richieste scritte); online & app (orientamento sul sito web, area clienti online, prestazioni e praticità app, prestito via app); innovazione (aggiornamento di prodotti e servizi, innovazione tecnologica, prodotti all'avanguardia, digitalizzazione della richiesta di prestito). Dall'aggregazione dei punteggi assegnati alle banche/finanziarie per le diverse dimensioni analizzate sono state ottenute le classifiche finali.

LE CLASSIFICHE

Agli istituti di credito che hanno raggiunto un punteggio sopra la media del mercato è stata assegnata la valutazione "Top". Mentre il giudizio "Ottimo" è stato riconosciuto a tutti gli istituti che hanno raggiunto un punteggio superiore a quello medio della categoria "Top".

Carlo Messina ceo del gruppo Intesa Sanpaolo

Jean Pierre Mustier ceo gruppo Unicredit

Analizzando i risultati, in tema di offerta di prodotti e servizi si aggiudicano la valutazione "Ottima" Credem e Unicredit tra le banche, mentre Agos Ducato e Compass banca spiccano tra le finanziarie. Queste ultime ottengono la migliore valutazione anche in tema di assistenza ai clienti che invece tra le banche viene assegnata a Bnl e Unicredit. A offrire il miglior rapporto qualità-prezzo è Intesa Sanpaolo, insieme ad Agos Ducato e Cofidis tra le finanziarie. Sul fronte della comunicazione con i clienti ottengono risultato "Ottimo" Credem e Intesa Sanpaolo, insieme ad Agos Ducato e Findomestic tra le finanziarie. Mentre il tema innovazione premia nuovamente gli istituti di credito guidati da Carlo Messina e Jean Pierre Mustier, insieme ad Agos Ducato, Compass Banca e Findomestic. Queste ultime tornano sul podio anche sul fronte cessione del quinto, con l'aggiunta di Credem tra le banche. Guardando al segmento online e app, che rappresenta un ambito di business ormai strategico per gli operatori tradizionali che intendono fronteggiare con successo la concorrenza delle banche digitali, vengono giudicate con valutazione "Ottima" Bnl e Intesa Sanpaolo. Infine, le superclassifiche finali stilate dall'Istituto premiano Intesa Sanpaolo e Unicredit come miglior banca prestiti; Agos Ducato e Compass Banca come migliore finanziaria.

©RIPRODUZIONE RISERVATA

Focus

LA SESTA EDIZIONE DEL REPORT

La sesta edizione del report sul mercato del credito al consumo in Italia condotto dall'Istituto tedesco qualità e finanza analizza la soddisfazione della clientela in Italia rispetto ai principali 18 istituti di credito (banche, finanziarie, social lending). L'indagine è stata svolta tramite un sondaggio rappresentativo dell'intera popolazione italiana, condotto a maggio con metodo Cawi, in cooperazione con l'istituto di ricerca ServiceValue di Colonia (Germania). In totale sono state condotte 1.466 interviste con clienti che hanno espresso la loro opinione sulla propria banca o società finanziaria in tema di prestiti personali e cessione del quinto. Agli istituti di credito che hanno raggiunto un punteggio sopra la media del mercato è stata assegnata la valutazione "Top". Mentre il giudizio "Ottimo" è stato riconosciuto agli operatori che hanno ottenuto un punteggio superiore a quello medio della categoria "Top". Regista dell'analisi è l'Istituto tedesco qualità e finanza, soggetto indipendente e leader europeo in ricerche di mercato.

Il social lending

I campioni nel prestito tra i privati

MILANO

Prestiamoci la spunta su Younited Credit e Smartika. Il mercato si prepara a superare i cento miliardi di dollari

L'indagine condotta dall'Istituto tedesco di qualità e finanza ha analizzato anche la soddisfazione dei clienti verso gli operatori di social lending Smartika, Prestiamoci e Younited Credit. A spuntarla tra i tre è stata Prestiamoci che ha ottenuto il giudizio ottimo come miglior social lending. La società che gestisce l'omonimo marketplace di prestiti personali tra privati raccoglie in particolare le maggiori preferenze sul fronte dell'offerta di prodotti e servizi, nel rapporto qualità-prezzo e nella capacità di innovazione (in questi ultimi due casi seguita da Younited Credit con giudizio "Top"). Mentre nell'assistenza e nella comunicazione con i clienti ottiene il giudizio "Ottimo" Younited Credit, con a seguire Prestiamoci che si aggiudica valutazione "Top". Un mercato, quello del peer to peer lending che ha catalizzato un'attenzione crescente negli ultimi anni da parte dei consumatori. Tanto che si stima possa raggiungere nel 2023 un valore di mercato a livello globale di 100,4 miliardi di dollari.

È uno strumento attraverso il quale è possibile richiedere fondi rimborsabili per uso personale o per finanziare un progetto. La richiesta avviene attraverso piattaforme online in cui i prestatori possono essere anche investitori privati. Richiedere un finanziamento è in genere piuttosto semplice. Basta accedere alla piattaforma scelta e inserire i propri dati; a questo punto viene elaborato un giudizio sul merito creditizio del richiedente e, se positivo, il finanziamento viene proposto agli investitori. Una volta accettata la pratica, il denaro viene versato direttamente sul conto corrente.

Il successo di questa formula sta nella possibilità per chi presta il denaro di poter contare su una forma di investimento alternativa rispetto alle asset class tradizionali. Mentre chi ottiene il prestito può ricevere denaro senza dover passare dai circuiti tradizionali che, soprattutto in fasi di crisi economica come quella che stiamo vivendo, tendono a stringere i cordoni del credito. Dando così una risposta tempestiva al tema della liquidità che si avvia a diventare un problema centrale per le famiglie italiane con l'allungarsi della recessione. **– s.d.p.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA