Focus

Qualità & mercati

L'indagine dell'Istituto tedesco Itqf

Sale il gradimento dei clienti per il credito al consumo

MILANO

Nel 2020 inevitabile calo del ricorso ai prestiti, ora la risalita. Emerge la crescita della soddisfazione delle persone per l'offerta. Spicca la cessione del quinto

Credito al consumo a due facce: da una parte si registra una scivolata a doppia cifra nel 2020 (-21,6% di erogazioni) per effetto del calo dei consumi a causa del Covid-19 e delle decisioni di molte famiglie di rimandare progetti che potevano passare in secondo piano. Dall'altro lato però, sembra emergere un aumento della soddisfazione complessiva, dovuta al rapporto qualità-prezzo, che viene valutata dagli italiani decisamente migliore nei confronti di banche (+4,6%) e finanziarie (+1,3%) rispetto al periodo pre-pandemico. Cresce anche la soddisfazione per l'offerta di prestiti che viene percepita dai clienti più ampia e con prodotti più flessibili (banche +4,7%, finanziarie +2,3). Non sorprende poi notare che una categoria di prestiti personali gode di una altissima stima da parte dei clienti: la cessione del quinto.

1.639

LE INTERVISTE

Con clienti dei 21 principali finanziatori (12 banche e 9 finanziarie)

40

LE DOMANDE

Poste ai consumatori nell'ambito della ricerca promossa da Itqf

LA NONA EDIZIONE

Sono alcune delle evidenze più significative che emergono dall'indagine sul mercato del credito al consumo, giunta alla nona edizione e realizzata dall'Istituto tedesco Qualità e Finanza (Itqf), in partnership con il media partner La Repubblica Affari&Finanza. L'indagine – condotta a giugno su un campione di 1.639 interviste con clienti dei 21 principali finanziatori (12 banche e 9 finanziarie) attivi sul mercato italiano – arriva in un momento storico assai delicato: cioè, dopo oltre un anno dallo scoppio della crisi pandemica che ha provocato un crollo della domanda dei prestiti. «È proprio in questi momenti difficili che un servizio come il prestito al consumo rivela tutti i suoi punti di forza. Permette alle famiglie di fare acquisti e spese che altrimenti rimanderebbero o di cui dovrebbero fare a meno del tutto. Penso ad una lavatrice difettosa da sostituire oppure alle spese sanitarie come un impianto dentale» dice Christian Bieker, direttore dell'Itqf.

Dall'inizio 2021, il mercato del credito al consumo si sta riprendendo. I dati Crif segnalano, infatti, una forte ripresa dei finanziamenti finalizzati innanzitutto all'acquisto di auto e moto (+71.2% rispetto ai primi 4 mesi 2020), grazie anche alla spinta fornita dagli ecoincentivi. Sono in espansione anche i finanziamenti finalizzati in settori come arredo, elettrodomestici ed elettronica ("altri beni/servizi") che sono tornati a volumi pre-crisi. In questo contesto, l'analisi Itqf rivela che gli italiani apprezzano di più la prestazione delle loro banche per i prestiti rispetto alle finanziarie: +2,7% sul 2019 (da 68,9 a 71,6%) contro +1,8% rispetto (da 68 a 69,8%).

LE ASPETTATIVE DEI CLIENTI

«Non si può generalmente dire che gli italiani preferiscano rivolgersi ad un tipo di partner finanziario o all'altro – puntualizza Bieker – La soddisfazione del cliente si verifica quando le aspettative si incontrano con il servizio vissuto. È ipotizzabile che un cliente di una banca, a causa del rapporto più lungo con il suo istituto di credito, si aspetti fermamente l'approvazione di un prestito e ne sia meno sorpreso positivamente. Entrambi i tipi di istituto finanziario funzionano comunque molto bene e mostrano valutazioni di approvazione significativamente migliorate».

Anche se i risultati non sono al 100% comparabili con gli scorsi anni a causa del cambiamento del campione di aziende analizzate, Itq constata una rinnovata stima degli italiani per il prodotto del credito al consumo. «Esiste naturalmente ancora il classico prestito per il quale il cliente si reca in filiale, presenta la busta paga e poi attende l'approvazione. Una soluzione sempre più diffusa sono i pagamenti dilazionati, anche nell'eCommerce, che vengono approvati immediatamente: Zero costi, zero interessi e sen-

GENNARO LEONARDI/ALAMY

1 Si ricorre al credito al consumo per elettronica, auto e molti altri acquisti

A&F SEGUI QUALITÀ & MERCATI ANCHE SU: QUALITAEMERCATI.COM

LA CLASSIFICA FINALE
Soddisfazione clienti

BANCHE	VALUTAZIONE
CRÉDIT AGRICOLE	OTTIMA
INTESA SANPAOLO	OTTIMA
mediolanum BANCA	TOP
BNL GRUPPO BNP PARIBAS	TOP
BANCO BPM	TOP
BPER: Banca	TOP

FINANZIARIE	VALUTAZIONE
Cofidis	OTTIMA
findomestic GRUPPO BNP PARIBAS	OTTIMA
Sella Personal Credit	OTTIMA
Deutsche Bank Easy	TOP
FIDITALIA SOCIETE GENERALE GROUP	TOP

Nota: Le tabelle mostrano solo i vincitori. Campione totale: 21 istituti del credito (12 banche - 9 finanziarie)
"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.
Per le banche sono state valutate solo le dimensioni relative al prodotto "credito al consumo" (quindi non assistenza, comunicazione e digitalizzazione perchè fanno parte di uno studio a parte)

FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO ITQF SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI A GIUGNO 2021

za busta paga» sottolinea Bieker.

L'indagine svolta con metodo Cawi, in cooperazione con l'Istituto di ricerca ServiceValue di Colonia (Germania), ha passato in rassegna fino a sette aspetti/dimensioni della qualità: offerta prodotti, assistenza clienti, rapporto qualità-prezzo, cessione del quinto, comunicazione con i clienti, digitalizzazione e innovazione. Ogni dimensione è stata, a sua volta, articolata in una serie di domande sottoposte ai clienti che hanno partecipato al sondaggio (la mole di domande sulle banche è meno copiosa perché seguirà un secondo studio sulle banche in autunno).

IL GIUDIZIO FINALE

In totale sono state rivolte fino a 40 domande ad ogni intervistato. Dall'aggregazione dei punteggi assegnati alle banche/finanziarie per le diverse dimensioni analizzate, si calcola il giudizio finale della soddisfazione della clientela (super classifica). Agli istituti di credito che hanno raggiunto un punteggio sopra la media del mercato è stato assegnato il giudizio "Top". Il giudizio "Ottimo" è, invece, stato assegnato a tutti gli istituti che hanno raggiunto un punteggio superiore a quello medio della categoria "Top". Le valutazioni sono state condotte separatamente per banche e finanziarie. Le aziende vincitrici vengono premiate con il prestigioso sigillo di qualità dell'Itqf e possono impiegarlo nel loro marketing. **– v.d.c..**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

BANCHE
Le categorie

	BANCHE	VALUTAZIONE
OFFERTA DI PRESTITI	Banca Mediolanum	OTTIMA
	Crédit Agricole	OTTIMA
	CREDEM	OTTIMA
	Deutsche Bank	TOP
	Intesa Sanpaolo	TOP
	Unicredit	TOP
RAPPORTO QUALITÀ-PREZZO	BPER Banca	OTTIMA
	Crédit Agricole	OTTIMA
	Intesa Sanpaolo	OTTIMA
	Banca Mediolanum	TOP
	BNL Gruppo BNP Paribas	TOP
	Banco BPM	TOP
	Deutsche Bank	TOP
CESSIONE DEL QUINTO	Banco BPM	OTTIMA
	Intesa Sanpaolo	OTTIMA
	BNL Gruppo BNP Paribas	TOP

Nota: Le tabelle mostrano solo i vincitori. Campione totale: 12 banche
"TOP": banche con punteggio sopra la media.
"OTTIMA": banche con punteggio sopra la media delle "TOP"
L`ordine all`interno delle due categorie di valutazione ("ottima" e "top") è alfabetico

FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO ITQF SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI A GIUGNO 2021

FINANZIARIE
Le categorie

	BANCHE	VALUTAZIONE
ASSISTENZA E RELAZIONE CON I CLIENTI	Cofidis	OTTIMA
	Sella Personal Credit	OTTIMA
	Deutsche Bank Easy	TOP
	Fiditalia	TOP
COMUNICAZIONE CON I CLIENTI	Cofidis	OTTIMA
	Fiditalia	OTTIMA
	Sella Personal Credit	OTTIMA
	Agos Ducato	TOP
	Findomestic	TOP
RAPPORTO QUALITÀ-PREZZO	Cofidis	OTTIMA
	Deutsche Bank Easy	OTTIMA
	Fiditalia	TOP
	Findomestic	TOP
	Sella Personal Credit	TOP
DIGITALIZZAZIONE & INNOVAZIONE	Fiditalia	OTTIMA
	Findomestic	OTTIMA
	Cofidis	TOP
	Deutsche Bank Easy	TOP
	Sella Personal Credit	TOP
OFFERTA DI PRESTITI	Deutsche Bank Easy	OTTIMA
	Findomestic	OTTIMA
	Fiditalia	TOP
	Prestitalia	TOP
	Sella Personal Credit	TOP
CESSIONE DEL QUINTO	Findomestic	OTTIMA
	Sella Personal Credit	OTTIMA
	Cofidis	TOP
	Compass Banca	TOP

Nota: Le tabelle mostrano solo i vincitori. Campione totale: 9 finanziarie
"TOP": finanziarie con punteggio sopra la media.
"OTTIMA": finanziarie con punteggio sopra la media delle "TOP"
L`ordine all`interno delle due categorie di valutazione ("ottima" e "top") è alfabetico

FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO ITQF SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI A GIUGNO 2021

Focus

L'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA

L'autore della ricerca è leader europeo del settore. Svolge analisi indipendenti, mai sponsorizzate dalle società sotto esame. Rilascia un bollino di qualità, ormai riconosciuto come un sigillo d'eccellenza che le aziende impiegano per promuovere prodotti e servizi

Le classifiche

Ogni servizio ha i propri "campioni"

MILANO

Alcune società brillano per rapporto qualità-prezzo altre per assistenza: in base alle categorie affiorano diverse eccellenze

A ciascuno il suo. L'analisi condotta dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza è infatti molto dettagliata e abbraccia (quasi) ogni esigenza possa avere un cliente alla ricerca di un servizio finanziario. Chi ha bisogno di un prestito farebbe bene a rivolgersi a Banca Mediolanum oppure a Credit Agricole o al Credito Emiliano. Tutte e tre hanno infatti ottenuto la valutazione massima: "ottima". La scelta è però ancora più ampia, perché in tema di prestiti entrano in gioco le finanziarie e anche in questo campo ci sono delle eccellenze per quel che riguarda la soddisfazione dei clienti. I due nomi di riferimento sono Deutsche Bank Easy e da Findomestic. Per la cessione del credito gli indirizzi giusti sono invece quelli di Banco Bpm e di Intesa Sanpaolo in ambito bancario, mentre tra le finanziarie ottiene nuovamente il voto massimo Findomestic, in questo caso affiancata da Sella Personal Credit.

Carlo Messina ad di Intesa Sanpaolo

Nella più generale categoria del "rapporto qualità-prezzo" i vincitori nel campo bancario sono Bper Banca, Credit Agricole, che bissa così il successo ottenuto nei prestiti, e Intesa Sanpaolo, anch'essa protagonista di una doppietta. Per quel che riguarda le finanziarie in vetta troviamo Cofidis e Deutsche Bank Easy.

Nelle ultime tre categorie l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza assegna i voti solo alle finanziarie. In quella dedicata "all'assistenza e relazione con i clienti" ottengono la valutazione massima Cofidis e Sella Personal Credit. La "comunicazione con i clienti" è al massimo livello in Cofidis, Fiditalia e Sella Personal Credit. Fiditalia, affiancata questa volta da Findomestic, guida anche la classifica relativa alla "digitalizzazione&innovazione".

Entrano nelle classifiche stilate dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, seppur non con il massimo dei voti ma con la valutazione "top", Unicredit (offerta prestiti), Banca Nazionale del Lavoro (rapporto qualità-prezzo e cessione del quinto) e Deutsche Bank (rapporto qualità-prezzo). L'istituto tedesco peraltro è ben rappresentato nella categoria finanziarie dalla controllata Deutsche Bank Easy. Sempre nel campo delle finanziarie compaiono infine i nomi di Prestitalia (offerta di prestiti), Compass Banca (cessione del quinto) e Agos Ducato (comunicazione con i clienti). **– m.fr.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA