Focus

Qualità & mercati

La ricerca dell'Itqf

Rapidi, di qualità e a buon prezzo ecco i migliori prestiti alle famiglie

MARCO FROJO

Nell'attuale situazione di difficoltà cresce il ricorso delle persone al credito anche per far fronte a esigenze quotidiane Le offerte di banche, finanziarie e social lending valutate per velocità di risposta, condizioni, costi e assistenza ai clienti

onostante i tassi in au-N mento, le famiglie italiane stanno facendo sempre più ricorso ai prestiti. Si tratta dell'evidente effetto della crisi che sta colpendo in particolar modo le fasce più deboli della popolazione. In questa situazione tutt'altro che semplice è di enorme importanza scegliere oculatamente la tipologia di finanziamento e la società che lo eroga, sia essa una banca o una finanziaria. Chi sbaglia la scelta rischia infatti di trovarsi ben presto in grandi difficoltà o quanto meno con un prestito difficile da gestire.

In aiuto di tutti coloro che sono alla ricerca di un finanziamento, è di recente arrivata l'ottava edizione del report sul mercato del credito al consumo in Italia realizzato dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza dal titolo "I migliori prestiti". Un'indagine molto approfondita, che mette sotto la lente d'ingrandimento anche il nascente settore del social lending, che ha tutte le carte in regola per stravolgere questo settore. Sfruttando le opportunità del digitale, il social lending mette infatti in contatto chi ha del capitale da prestare e chi è interessato a prenderlo in prestito. È una vera e propria diche, con tutti i vantaggi e gli svantaggi che porta con sé, ha il pregio di rendere l'erogazione più semplice e meno costosa.

Itqf ha così suddiviso i vincitori in tre categorie: banche, finanziarie e social lending. Nella prima si è registrata la supremazia di Intesa Sanpaolo e Unicredit che, non a caso, sono i due principali istituti di credito italiani. Dietro di loro si sono piazzati il Banco Bpm e Bnl. Fra le finanziarie il miglior giudizio complessivo se lo sono aggiudicati Cofidis e Findomestic, con Agos e Santander Consumer Bank alle loro spalle. Nella categoria social lending c'è infine stata la vittoria di Younited Credit su Prestiamoci.

SEGUI
QUALITÀ & MERCATI
ANCHE SU:
QUALITAEMERCATI.COM



Utilizzati per misurare la qualità dell'offerta degli operatori

40
DOMANDE

Sono state poste al consumatori coinvolti nella ricerca dell'Istituto

1 II giudizio dei

consumatori è

tenuto in grande

considerazione

dalle ricerche

dell'Itqf

Va però anche detto che si tratta di un settore nascente con pochi operatori attivi. È però assai probabile che nelle prossime edizioni il loro numero sia destinato a crescere significativamente.

Queste classifiche sono state stilate dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza prendendo in considerazione fattori quali la velocità di risposta alla domanda di finanziamento, la qualità dell'assistenza clienti e il rapporto qualità-prezzo. Nel dettaglio i para metri presi in considerazione sono 35, suddivisi in sette macro-categorie: "offerta di prodotti e servizi", "assistenza ai clienti", "rapporto qualità-prezzo", "cessione del quinto", "comunicazione con i clienti", "online e app" e "innovazione". Per arrivare a un giudizio complessivo Itqf ha effettuato un sondaggio rappresentativo dell'intera popolazione italiana, conducendo nel periodo aprile-maggio ben 1.497 interviste con clienti dei 17 principali operatori nel settore del credito.

In totale sono state rivolte fino a 40 domande ad ogni intervistato. Dall'aggregazione dei punteggi assegnati alle banche, alle finanziarie e agli operatori di social lending è stato calcolato il giudizio finale relativo alla soddisfazione della clientela. Agli istituti di credito che han-





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 AD APRILE/ MAGGIO 2022

LA CLASSIFICA CUSTOMER SATISFACTION

BANCHE

		VALUTAZIONE
PRESTITI OTTIMA OFFERIA BI PRESTITI IR ROPUBBICA 202273	Intesa Sanpaolo	OTTIMA
	Unicredit	OTTIMA
	Banco BPM	TOP
	Bnl	TOP

VALUTAZION VALUTAZIONE **OTTIMA Findomestic OTTIMA Younited Credit** Santander **OTTIMA** Prestiamoci TOP Consumer Bank TOP Agos

TOP

FINANZIARIE

Cofidis

OTTIMA

ASSISTENZA AI CLIENTI			
OTTIMA ASSISTERA CUESTI PRESENTI			

Cofidis OTTIMA Younited Credit Findomestic OTTIMA Prestiamoci TOP Santander **OTTIMA**

OTTIMA

RAPPORTO

OTTIMA Prestiamoci

Sanpaolo e Unicredit sul podio

Le classifiche

Intesa

MILANO

Primeggiano anche per cominciare dal digitale Accanto a loro si fanno largo Bnl e Banco Bpm

servizi non tradizionali, a ntesa Sanpaolo e Unicredit sbaragliano la

concorrenza non solo per quel che riguarda il rapporto qualità-prezzo e il ventaglio dell'offerta, due parametri "tradizionali", ma anche nel campo del digitale. Risultano infatti essere le prime due classificate nella categoria "online & app" e in quella dell'innovazione. In quest'ultima Unicredit è però affiancata da Bnl, anch'essa col giudizio "top",, mentre Intesa Sanpaolo si assicura la prima posizione con "ottimo". Nella speciale categoria della "cessione del quinto" sono ancora i due big a dettare legge con la valutazione "ottimo", in questo caso affiancate da Banco Bpm. Nella sezione dedicata alle banche vanno infine segnalate le ottime performance di Bnl e Intesa Sanpaolo, seguite da Banco Bpm e Unicredit. Per quel che riguarda invece la "comunicazione con i clienti" le migliori sono Crédit Agricole, Intesa Sanpaolo e Unicredit. Fra le finanziarie i rapporti di forza sono meno netti. I due vincitori assoluti, Cofidis e Findomestic, primeggiano nell'assistenza ai clienti e nella comunicazione ai clienti, ma in tutte le altre categorie devono fare i conti con un'agguerrita concorrenza. Santander Consumer Bank, per esempio, affianca Findomestic al vertice nell'offerta di prestiti e nell'innovazione. Agos Ducato e Findomestic sono gli operatori più apprezzati dai clienti per quel che riguarda la cessione del quinto dello stipendio, mentre Sella Personal Credit affianca Cofidis nel rapporto qualità-prezzo. Lo scenario cambia nel social lending. Younited Credit ha la meglio su Prestiamoci nella categoria "offerta di prestiti" e "assistenza ai clienti". Le parti si invertono in "innovazione", dove Prestiamoci sale sul gradino più alto e Younited Credit sul secondo. Le due piattaforme di social lending

si dividono infine le categorie

"rapporto qualità-prezzo", che va a

Prestiamoci, e "comunicazione con

i clienti", che va a Younited Credit.

intermediatore, sia esso una banca

o una finanziaria. Le piattaforme di

social lending non svolgono questo

Non c'è infine nessun vincitore

un'operazione che prevede un

ruolo. Almeno per ora. – m. fr.

©RIPRODUZIONE RISERVATA

nella cessione del quinto,

O

Esaminate dalla ricerca dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza Fatte a consumatori nell'ambito della ricerca



Intesa Sanpaolo **OTTIMA** Banco BPM TOP Consumer Bank Unicredit **Deutsche Bank Easy** TOP TOP Sella Personal Credit TOP Intesa Sanpaolo **OTTIMA** Cofidis **OTTIMA QUALITÀ-PREZZO** Sella Personal Credit OTTIMA Unicredit Bnl TOP **Findomestic** TOP Santander Consumer Bank TOP COMUNICAZIONE Crédit Agricole **OTTIMA** Cofidis **OTTIMA Younited Credit OTTIMA CON I CLIENTI** Intesa Sanpaolo **OTTIMA Findomestic OTTIMA** Unicredit **OTTIMA** Sella Personal Credit OTTIMA Santander Banco BPM TOP TOP INNOVAZIONE Intesa Sanpaolo **OTTIMA Findomestic OTTIMA** Prestiamoci **OTTIMA** Santander Bnl TOP **Younited Credit** TOP **OTTIMA** Consumer Bank Unicredit TOP **Deutsche Bank Easy** TOP CESSIONE **Banco BPM OTTIMA** Agos **OTTIMA** Intesa Sanpaolo/ Prestitalia **OTTIMA Findomestic OTTIMA** Unicredit **OTTIMA** Cofidis TOP **Ibl Banca** TOP **Deutsche Bank Easy** TOP **ONLINE & APP** Intesa Sanpaolo **OTTIMA** Unicredit **OTTIMA** Bnl TOP L`ordine all`interno delle due categorie di valutazione ("ottima" e "top") è alfabetico FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO ITQF SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI AD APRILE/ MAGGIO 2022

no raggiunto un punteggio sopra la media del mercato è stato assegnato il giudizio "Top". Il giudizio "Ottimo" è stato invece assegnato a tutti gli istituti che hanno raggiunto un punteggio superiore a quello medio della categoria "Top". Le valutazioni sono state condotte separata-Carlo mente per banche, finanziarie e

social lending. «È proprio in momenti difficili come questo che un servizio cotutti i suoi punti di forza – afferma Christian Bieker, direttore dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza – Permette alle famiglie di fare acquisti e spese che altrimenti dovrebbero essere rimandate oppure del tutto cancellate. Penso a una lavatrice difettosa da sostituire oppure alle spe-

se sanitarie».

I dati raccolti dal sistema di informazioni creditizie di Crif evidenziano una forte domanda di prestiti da parte delle famiglie. Ad aprile l'incremento delle richieste è stato nell'ordine del 34,3% rispetto allo stesso periodo del 2021. E, secondo le rilevazioni di Bankitalia, il tasso medio applicato sulle nuove erogazioni di prestito al consumo è stato pari all'8,03%.

A spingere la crescita del credito al consumo ci sono soprattutto innovative soluzioni come



Messina ceo Intesa Sanpaolo



Andrea Orcel Unicredit

quella del "buy now pay later", un tipo di finanziamento a breve termine, solitamente senza interessi che, come dice il nome, consente di acquistare ora e pagare in futuro. Il servizio è offerto da società specializzate che gestiscono l'operazione per conto dei commercianti (online o fisici) e offre vantaggi sia ai venditori che ai compratori. I primi riducono il tasso di interruzione dei processi di acquisto del carrello; i secondi hanno l'opportunità di dilazionare la propria spesa nel tempo.

Per quel che riguarda infine la scelta dell'operatore che eroga il finanziamento, Bieker rileva come gli italiani non abbiano una chiara preferenza. «Non si può generalmente dire che gli italiani preferiscano rivolgersi ad un tipo di partner finanziario o all'altro – conclude il direttore dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza - La soddisfazione del cliente si verifica quando le aspettative si incontrano con il servizio vissuto. È ipotizzabile che un cliente di una banca, in virtù del suo lungo rapporto con essa, si aspetti l'approvazione di un prestito e ne sia meno sorpreso positivamente. Entrambi i tipi di operatori, però, funzionano molto bene».

©RIPRODUZIONE RISERVATA

Focus

L'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA

L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza è leader nelle ricerche di mercato che valutano il valore delle aziende. Le sue analisi sono indipendenti, mai sponsorizzate dalle imprese, condotte con criteri scientifici sempre più affinati che fanno ricorso alle nuove tecnologie fino alla frontiera dell'intelligenza artificiale. L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza rilascia un bollino di qualità molto ambito dalle aziende: le società lo utilizzano nelle loro campagne di marketing e per certificare la qualità dei prodotti. L'ottava edizione del report sul mercato del credito, dal titolo "I migliori prestiti", va ad analizzare l'offerta di banche, finanziarie e social lending in un mercato che continua a crescere. Per valutare l'offerta in modo rigoroso sono stati intervistati 1.497 consumatori a cui sono state poste 40 domande su 7 macro aree, a loro volta divise in 35 parametri. Obiettivo scandagliare diversi fattori del credito al consumo: dal rapporto qualità prezzo, al servizio post vendita. Tutta le ricerca e le tabelle complete sono consultabili sul sito qualitaemercati.com.