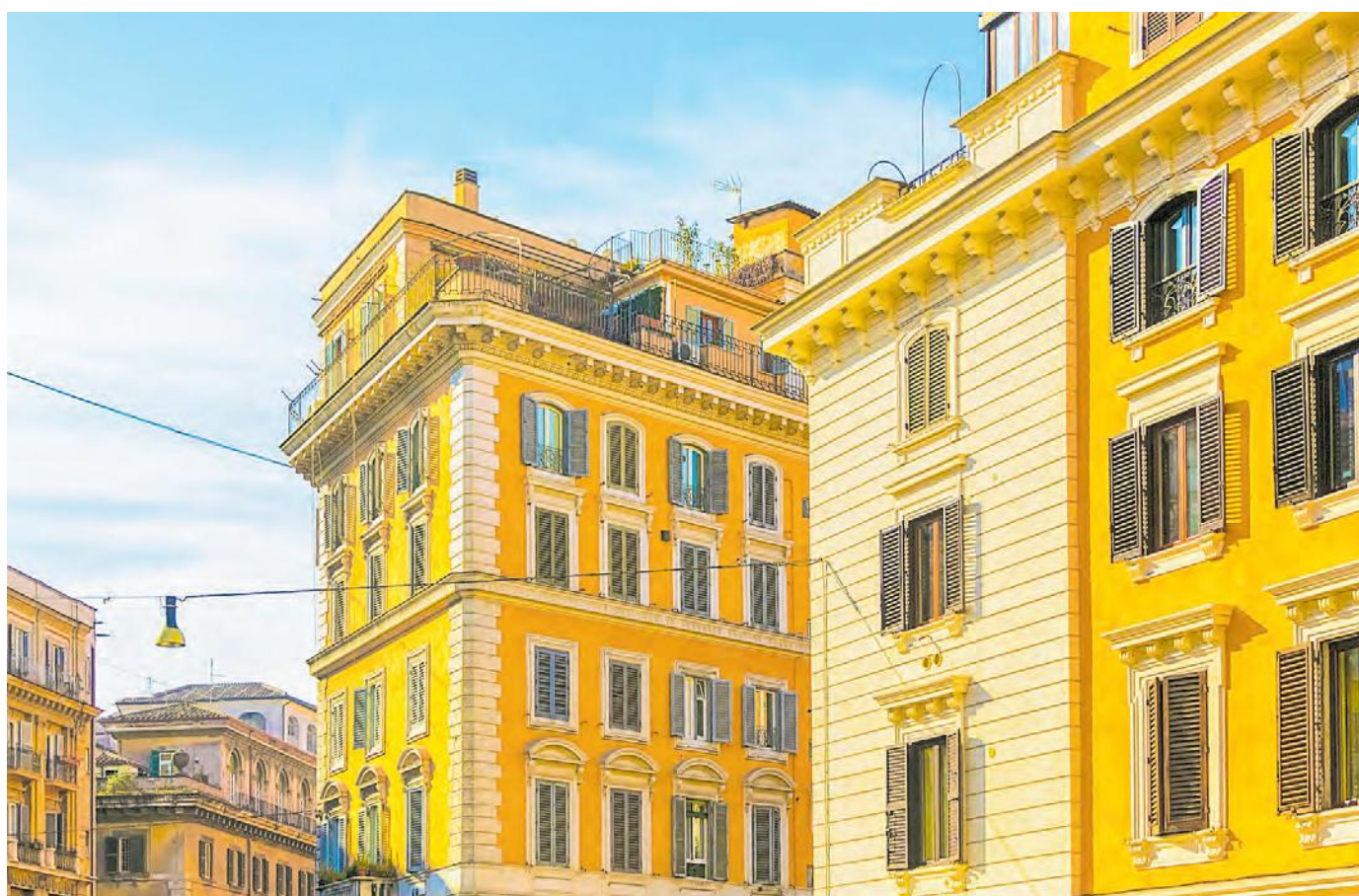


focus qualità e finanza

Mutui, la combinazione tra tasso e valore del servizio premia le scelte delle banche



VALUTATI I CONTRATTI E ACQUISITO IL GIUDIZIO DI 1.790 CLIENTI, L'ESAME INCORONA COL SIGILLO PIÙ PRESTIGIOSO TRE ISTITUTI DI CREDITO TRADIZIONALI E ALTRETTANTI ONLINE: DEUTSCHE BANK, INTESASANPAOLO, UNICREDIT, E POI BANCA MEDIOLANUM, WEBANK E WIDIBA

Luigi dell'Olio



Nelle foto qui sopra Carlo Messina (1) ceo Intesa SanPaolo; Jean Pierre Mustier (2) ad Unicredit Group

Milano
L'annunciata riduzione degli stimoli monetari da parte della Bce, che si concretizzerà a partire dal prossimo settembre, per il momento non ha impattato sui tassi di riferimento per i mutui. Che restano quindi in prossimità dei minimi storici, rendendo particolarmente conveniente questo tipo di finanziamento. Anche se, come sempre, non tutte le offerte sono uguali e in questo senso il lavoro dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza risulta utile in quanto confronta le proposte degli operatori non solo sul versante degli interessi richiesti ai mutuatari, ma anche della qualità percepita dagli stessi. Che, proprio alla luce di queste valutazioni, scelgono e offrono feedback a parenti e conoscenti.

Ma andiamo con ordine partendo da un inquadramento del mercato. Il 2017 è stato un anno positivo sia per le compravendite residenziali in Italia, cresciute del 4,9% sull'anno precedente (a quota 542.280), sia per i mutui (sottoscritti in relazione a metà degli acquisti), che hanno fatto segnare un +7,8% nel confronto annuo.

Le somme erogate dagli istituti di credito hanno toccato quota 32,7 miliardi di euro contro i circa 30 miliardi del 2016.

Classifiche finali

BANCHE CON FILIALI

Banca	VALUTAZIONE
Deutsche Bank	OTTIMA
INTESA SANPAOLO	OTTIMA
UniCredit	OTTIMA
BNL GRUPPO BNP PARIBAS	TOP
CRÉDIT AGRICOLE	TOP
UBI Banca	TOP

BANCHE DIGITALI

Banca	VALUTAZIONE
mediolanum	OTTIMA
Webank.it	OTTIMA
widiba	OTTIMA
CheBanca!	TOP
FINECO	TOP
ING DIRECT	TOP

Dati raccolti a Maggio 2018. L'ordine delle banche all'interno delle due categorie di valutazione "OTTIMA", "TOP" è alfabetico. Fonte: Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati ServiceValue.

Top condizioni per profili

TAEG FISSI

BANCHE CON FILIALI	IMPIEGATO STATALE		IMPIEGATO BANCARIO
	MEDI 2017	GIUGNO	GIUGNO 2018
INTESA SANPAOLO	1,99%	1,75%	2,25%
BNL	2,06%	1,83%	2,28%
CARIPARMA CREDIT AGRICOLE	2,07%	1,68%	2,51%
UNICREDIT	2,10%	1,71%	2,59%
UBI BANCA	2,20%	1,74%	2,24%
BANCO BPM (Gruppo)	2,26%	2,16%	2,73%
DEUTSCHE BANK	2,28%	2,49%	2,67%

BANCHE DIGITALI

HELLO BANK!	1,99%	1,79%	2,25%
IWBANK	2,05%	1,66%	2,17%
WEBANK	2,04%	1,75%	2,14%
CHEBANCA!	2,39%	2,10%	2,88%

TAEG VARIABILI

BANCHE CON FILIALI	IMPIEGATO STATALE		IMPIEGATO BANCARIO
	MEDI 2017	GIUGNO	GIUGNO 2018
UNICREDIT	1,03%	0,72%	1,02%
BNL	1,06%	0,85%	1,04%
INTESA SANPAOLO	1,10%	0,87%	1,05%
UBI BANCA	1,08%	0,85%	1,09%
CARIPARMA CREDIT AGRICOLE	1,07%	0,85%	1,46%
DEUTSCHE BANK	1,08%	1,09%	1,10%
BANCO BPM (Gruppo)	1,18%	1,18%	1,38%

BANCHE DIGITALI

HELLO BANK!	1,00%	0,80%	1,01%
IWBANK	0,99%	0,77%	1,02%
WEBANK	1,03%	0,80%	1,09%
CHEBANCA!	1,05%	1,07%	1,53%
ING DIRECT	1,22%	1,09%	1,19%

PROFILO IMPIEGATO STATALE ROMA DURATA 20 ANNI
• Impiegato statale a tempo indeterminato • 40 anni, coniugato con un figlio • Reddito mensile netto 2.800 €
PROFILO IMPIEGATO BANCARIO NAPOLI DURATA 30 ANNI
• Impiegato bancario a tempo indeterminato • 28 anni, single • Reddito mensile netto 1.700 € • Acquisto prima casa
PROFILO SURROGA ROMA DURATA 20 ANNI
• Impiegato statale a tempo indeterminato • 40 anni, coniugato con un figlio • Reddito mensile netto 2.600 €
TAEG medi annuali: media dei TAEG rilevati ogni mese da Maggio 2017 a Maggio 2018. I tassi storici e quelli sulla convenienza (50% e 50%). Il massimo importo finanziabile è per tutte le banche, tranne una, l'80% del fino al 75% con il tasso fisso e 70% con il tasso variabile.
WEBANK è l'unica banca che non prevede spese iniziali per l'accensione del mutuo. Per il profilo impiegato ING DIRECT non presenta, in base ai dati forniti dal MOL, un offerta a tasso fisso.
TAEG attuali rilevati a Giugno 2018

Il trend resta positivo nell'anno in corso per quel che riguarda gli acquisti per uso abitazione, ma sta venendo meno il contributo delle surroghe, tanto che le richieste di nuovi mutui — secondo il Barometro Crif — a maggio ha fatto segnare un livello stabile (-0,1%) rispetto a dodici mesi prima. Di positivo c'è che l'importo medio richiesto, 125.334 euro, resta vicino ai massimi da due anni a dimostrazione del fatto che le famiglie italiane stanno ritrovando la fiducia verso il futuro e si lanciano in quello che per molti è l'impegno finanziario più importante della vita. Intanto, segnala l'Abi, a fine marzo lo stock esistente di mutui nel nostro Paese ha fatto segnare un +2,7% rispetto a dodici mesi prima.

A favorire questo scenario da tempo in rialzo è il fatto che l'Euribor e l'Irs, parametri di riferimento rispettivamente per i mutui a tasso variabile e fisso, hanno retto di fronte all'annuncio del progressivo disimpegno della Bce dal quantitative easing. Nessuno può sapere quanto durerà questa situazione, considerato che i mercati finanziari tendono sempre a giocare d'anticipo; di certo c'è solo che le condizioni attuali sono ideali per chi intende acquistare casa. Anche perché i prezzi d'acquisto, dopo la lunga crisi partita nel 2009, lo scorso anno si sono sostanzialmente stabilizzati (-0,4% complessivo, media tra il -0,6% messo a segno dalle abitazioni esistenti e il +0,1% di quelle nuove), per cui già nei prossimi trimestri potrebbe tornare a diffondersi su larga scala

il segno positivo. Soprattutto se sarà scongiurato il ritorno del rischio Italia sui mercati.

In questa cornice di mercato, l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha passato al setaccio le offerte delle banche presenti nella Penisola assegnando due tipologie di riconoscimenti a quelle migliori. "Top" per gli istituti con un voto superiore alla media del campione; "Ottima" per le realtà con un voto superiore alla media della categoria Top.

La prima parte della ricerca è di tipo qualitativo: è stata condotta una survey online per raccogliere le valutazioni di 1.790 clienti — campione rappresentativo del mercato — relativamente a 17 istituti di grandi e medie dimensioni presenti in Italia. La classifica finale (grafico in pagina) vede riconosciute con il giudizio Ottima tre banche con filiali e altrettante digitali. Sul primo versante (in ordine alfabetico) ci sono: Deutsche Bank, che si vede riconoscere l'eccellenza per quel che concerne l'assistenza ai clienti e il rapporto qualità/prezzo; Intesa SanPaolo, apprezzata dalla clientela soprattutto per l'offerta di prodotti, l'assistenza ai clienti e per la categoria mutuo digitale; Unicredit, che all'ampia offerta di prodotti affianca una comunicazione con i clienti reputata eccellente dagli stessi e anche un elevato livello di flessibilità. Il riconoscimento Top tra gli istituti con filiali va a un quartetto di istituti: Bnl-Gruppo Bnp Paribas, Credem, Credit Agricole Cariparma e Ubi Banca.

La classifica finale della quali-

[LE CLASSIFICHE]

Interessi, nella gara al ribasso rincorse e continui sorpassi

ECCO UNA GUIDA PER ORIENTARSI SUL MERCATO. L'INDAGINE CONDOTTA DALL'ISTITUTO QUALITÀ E FINANZA PRESENTA IL CONFRONTO DEI TAEG DI FISSI E VARIABILI PER INDIVIDUARE LE OFFERTE PIÙ CONVENIENTI IN BASE ALLE ESIGENZE PERSONALI. DATI AGGIORNATI A GIUGNO. VIVACE LA CONCORRENZA TRA LE AZIENDE

Milano

La crescente disponibilità delle banche a finanziare gli acquisti immobiliari è evidente non solo alla luce di tassi particolarmente convenienti, ma anche di un loan to value (quota finanziata rispetto al prezzo complessivamente pagato per l'acquisto) che in genere arriva fino all'80% e in qualche caso va anche oltre. Almeno quindi dieci punti in più rispetto a quanto si era registrato durante il picco della crisi.

Quanto agli interessi richiesti, l'Abi (Associazione bancaria italiana) segnala che ad aprile si è registrato un nuovo minimo storico, con una media dell'1,85%. Un dato in calo di tre centesimi sul mese precedente, ma corrispondente a meno di un terzo rispetto al 5,72% rilevato a fine 2007. Incide la situazione dei tassi ufficiali, ma anche la pulizia nei conti compiuta dalle banche attive nel nostro Paese, che in questo modo possono progressivamente tornare verso la normalità.

Detto della media, va però considerato che l'offerta presente sul mercato è molto variegata: ogni mese c'è una banca che avvia una campagna per conquistare nuovi clienti, puntando talvolta alla generalità dei mutuatari, altre a particolari categorie verso le quali c'è maggiore interesse. Per questo è importante tenere monitorata l'evoluzione dell'offerta nel tempo e confrontarla con la propria situazione personale.

L'indagine condotta dall'Istituto Qualità e Finanza presenta una parte di confronto dei Taeg (Tasso annuo effettivo globale. Espresso in termini percentuali, indica il costo complessivo di un finanziamento) fissi e variabili per individuare le offerte più convenienti. Il confronto è stato fatto considerando sia i tassi registrati a giugno 2018, che quelli raccolti per ogni banca negli ultimi 12 mesi in modo da saggiare l'evoluzione del comportamento dell'istituto di credito in un arco di tempo importante. Sono stati analizzati tre profili tipo di mutuatario. Il primo è un 40enne di Roma, impiegato statale a tempo indeterminato con un reddito mensile netto di 2.800 euro, coniugato con figlio. Si rivolge alla banca per chiedere un finanziamento ventennale relativamente a un mutuo da 140mila euro rispetto a un valore dell'immobile di 235mila euro. Il secondo è un bancario di Napoli 28enne, single con reddito mensile di 1.700 euro, che chiede un mutuo trentennale per un ammontare di 80mila euro a fronte di un valore dell'immobile di 100mila euro. Mentre i primi due ipotetici mutuatari si rivolgono alla banca per finanziare l'acquisto della prima casa, il terzo lo fa per surrogare il contratto in essere. Si tratta di un impiegato statale a tempo indeterminato di Roma, di 40 anni d'età, coniugato con figlio. L'importo del mutuo si attesta a 120mila euro, la metà del valore immobiliare, e il finanziamento richiesto ha durata ventennale.

Nella classifica in pagina sono riportati i nomi degli istituti che offrono le migliori condizioni. Sul fronte del tasso fisso, tra le banche con filiali la valutazione Ottima spetta a Intesa SanPaolo e Bnl-Bnp Paribas, mentre quella Top a Credit Agricole Cariparma, Unicredit e Ubi Banca. Tra le banche digitali, giudizio massimo per Hello Bank! e IwBank, un gradino sotto WeBank.

Per quel che concerne il tasso variabile, tra gli istituti tradizionali valutazione Ottima per Unicredit e Bnl-Bnp Paribas, Top per Intesa SanPaolo e Ubi Banca. Tra le banche digitali, infine, guida l'accoppiata composta da Hello Bank! e IwBank, con WeBank a seguire. (l.d.o.)

SURROGA		VOTO FINALE	VALUTAZIONI
MEDI 2017	GIUGNO		
1,78%	1,66%	9,7	OTTIME
1,85%	1,70%	9,2	OTTIME
1,87%	1,57%	9,0	TOP
1,80%	1,63%	8,7	TOP
2,19%	1,59%	8,5	TOP
2,18%	2,07%		
2,91%	2,81%		



SURROGA		VOTO FINALE	VALUTAZIONI
MEDI 2017	GIUGNO		
0,84%	0,54%	9,6	OTTIME
0,80%	0,58%	9,1	OTTIME
0,86%	0,63%	8,6	TOP
0,95%	0,73%	8,6	TOP
0,88%	0,56%		
1,44%	1,32%		
1,00%	1,00%		



• Acquisto prima casa • Importo mutuo 140.000 € • Valore immobile 235.000 €
 casa • Importo mutuo 80.000 € • Valore immobile 100.000 €
 • Surroga • Importo mutuo 120.000 € • Valore immobile 240.000 €
 attuali sono stati valutati ugualmente per ottenere il voto finale valore dell'immobile da acquistare. L'unica eccezione è HELLO BANK! che finanzia bancario, WEBANK ha fornito direttamente i dati.

Fonte: Elaborazione Istituto tedesco Qualità e Finanza su dati forniti da MutuiOnline

tra le banche digitali vede in testa il terzetto composto da: Banca Mediolanum (particolarmente apprezzata per la comunicazione e l'assistenza ai clienti); WeBank (in primis per l'assistenza ai clienti, ma con piazzamenti elevati in buona parte delle sottocategorie esaminate); Widiba (ottimo rapporto qualità/prezzo e qualità eccelsa riconosciuta nella sottocategoria delle surroghe). In questo caso il giudizio Top spetta a tre istituti: CheBanca!, FinecoBank e Ing Direct.

L'indagine sulla qualità percepita dalle clientela è importante perché, a fronte di tassi particolarmente complessi, spesso il fattore prezzo non è in grado da solo di fare la differenza. Ed è qui che entrano in gioco gli aspetti qualitativi, che per altro sono fondamentali in tutti gli ambiti in cui viene in gioco la relazione tra azienda e cliente, a maggior ragione in questo caso che entrano in gioco i risparmi di una vita. La qualità è fondamentale per gli stessi istituti, considerato che i mutui sono generalmente il prodotto d'ingresso per molti clienti (se si escludono i conti correnti che offrono una marginalità particolarmente compressa): conquistare la fiducia degli stessi diventa quindi un buon viatico per poi proporre nel tempo altri prodotti a maggior ragione aggiunto. Il che vale soprattutto oggi, in un'era che vede crescere la concorrenza sul fronte dell'offerta con l'arrivo di nuovi operatori che fanno leva sulla tecnologia per abbattere le barriere all'ingresso.



Qui sopra **Flávio Valeri** (1) chief country officer Deutsche Bank in Italia; **Massimo Doris** (2) ad Banca Mediolanum



Andrea Pennacchia (1) d.g. IwBank; **Luca Vanetti** (2) responsabile digital WeBank gruppo Banco-Bpm

Classifica customer satisfaction

BANCHE CON FILIALI		Soddisfazione dei clienti		BANCHE DIGITALI	
Offerta prodotti	VALUTAZIONE			VALUTAZIONE	Offerta prodotti
■ CREDEM	OTTIMA		Mutui	OTTIMA	■ CHEBANCA
■ INTESA SANPAOLO	OTTIMA			OTTIMA	■ FINECO BANK
■ UNICREDIT	OTTIMA			OTTIMA	■ ING DIRECT
■ CRÉDIT AGRICOLE CARIPARMA	TOP			TOP	■ WEBANK
■ DEUTSCHE BANK	TOP			TOP	■ WIDIBA

Comunicazione con i clienti		VALUTAZIONE		VALUTAZIONE		Comunicazione con i clienti	
■ CREDEM	OTTIMA		Mutui	OTTIMA	■ BANCA MEDIOLANUM		■
■ UNICREDIT	OTTIMA			OTTIMA	■ FINECO BANK		■
■ DEUTSCHE BANK	TOP			TOP	■ ING DIRECT		■
■ INTESA SANPAOLO	TOP			TOP	■ WEBANK		■
				TOP	■ WIDIBA		■

Assistenza ai clienti		VALUTAZIONE		VALUTAZIONE		Assistenza ai clienti	
■ DEUTSCHE BANK	OTTIMA		Mutui	OTTIMA	■ BANCA MEDIOLANUM		■
■ INTESA SANPAOLO	OTTIMA			OTTIMA	■ FINECO BANK		■
■ UNICREDIT	OTTIMA			OTTIMA	■ WEBANK		■
■ CREDEM	TOP			TOP	■ ING DIRECT		■
■ UBI BANCA	TOP			TOP	■		■

Rapporto qualità-prezzo		VALUTAZIONE		VALUTAZIONE		Rapporto qualità-prezzo	
■ DEUTSCHE BANK	OTTIMA		Mutui	OTTIMA	■ ING DIRECT		■
■ GRUPPO BANCO BPM	OTTIMA			OTTIMA	■ WIDIBA		■
■ UNICREDIT	OTTIMA			TOP	■ HELLO BANK!		■
■ CREDEM	TOP			TOP	■ WEBANK		■
■ INTESA SANPAOLO	TOP			TOP	■		■

Mutuo digitale		VALUTAZIONE		VALUTAZIONE		Mutuo digitale	
■ BNL-GRUPPO BNP PARIBAS	OTTIMA		Soddisfazione Clienti	OTTIMA	■ CHEBANCA		■
■ INTESA SANPAOLO	OTTIMA			OTTIMA	■ ING DIRECT		■
■ GRUPPO BANCO BPM	TOP			TOP	■ FINECO BANK		■
■ UBI BANCA	TOP			TOP	■ WIDIBA		■
■ UNICREDIT	TOP			TOP	■		■

Flessibilità		VALUTAZIONE		VALUTAZIONE		Flessibilità	
■ CRÉDIT AGRICOLE CARIPARMA	OTTIMA		Mutui	OTTIMA	■ BANCA MEDIOLANUM		■
■ GRUPPO BANCO BPM	OTTIMA			OTTIMA	■ ING DIRECT		■
■ UNICREDIT	OTTIMA			TOP	■ IW BANK		■
■ CREDEM	TOP			TOP	■ WIDIBA		■
■ INTESA SANPAOLO	TOP			TOP	■		■

Surroga		VALUTAZIONE		VALUTAZIONE		Surroga	
■ BNL-GRUPPO BNP PARIBAS	OTTIMA		Mutui	OTTIMA	■ BANCA MEDIOLANUM		■
■ MONTE DEI PASCHI	OTTIMA			OTTIMA	■ WIDIBA		■
■ UBI BANCA	OTTIMA			TOP	■ IW BANK		■
■ CARIPARMA CRÉDIT AGRICOLE	TOP			TOP	■ WEBANK		■
■ DEUTSCHE BANK	TOP			TOP	■		■

Dati raccolti a Maggio 2018. L'ordine delle banche all'interno delle due categorie di valutazione "OTTIMA", "TOP" è alfabetico

Fonte: Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati ServiceValue

[LA SOCIETÀ]

L'analisi a cura dell'ente tedesco leader in ricerche di mercato

L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza conduce dal Duemila indagini di mercato per analizzare le offerte delle aziende attive in diversi settori, tra cui quelli bancario, assicurativo, delle utenze, della telefonia mobile e fissa. La società, appartenente al gruppo editoriale Burda, in Italia pubblica gli studi in collaborazione con La Repubblica-Affari e Finanza. Le indagini non sono sponsorizzate dalle aziende coinvolte. I sigilli di qualità possono essere impiegati come licenze annuali dalle aziende che primeggiano in classifica. La ricerca, i cui risultati vengono riportati e analizzati in queste pagine, analizza la qualità dei servizi e i costi dei mutui relativi a 17 grandi istituti di credito operanti nel mercato italiano, considerando sia le

realtà con filiali, sia quelle prettamente digitali. Relativamente alla prima parte, sono state analizzate sette aree attraverso un sondaggio Cawi (Computer Assisted Web Interviewing) al quale hanno partecipato 1.790 persone. La seconda parte è stata condotta confrontando il Taeg applicato ai tassi fissi e a quelli variabili relativamente a tre mutuatari-tipo, in modo da rendere la simulazione il più possibile aderente ai casi concreti. La ricerca ha individuato gli istituti "Top", quelli cioè che hanno raggiunto un punteggio sopra la media dei competitor, e quelli con valutazione "Ottima", cioè coloro che hanno raggiunto un punteggio superiore a quello medio delle Top.