



## 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

**N**onostante i tassi in aumento, 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 disintermediazione del credito che, 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, finan-

ziarie 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**.

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 parametri 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 fi-

no 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 hanno 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 separatamente per banche, finanziarie e social lending.

«È proprio in momenti difficili come questo che un servizio come il prestito al consumo rivela tutti 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 spese sanitarie».

I dati raccolti dal sistema di informazioni creditizie di Crif evidenziano una forte domanda di prestiti da parte delle famiglie. Ad aprire 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 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 online, il cosiddetto abbandono 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



**Carlo Messina**  
ceo Intesa  
Sanpaolo



**Andrea Orcel**  
ceo  
Unicredit

**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 la ricerca e le tabelle complete sono consultabili sul sito [qualitaemercati.com](http://qualitaemercati.com).

**17**

**SOCIETÀ**

Esaminate dalla ricerca dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza

**1.497**

**INTERVISTE**

Fatte a consumatori nell'ambito della ricerca

**35**

**PARAMETRI**

Utilizzati per misurare la qualità dell'offerta degli operatori

**40**

**DOMANDE**

Sono state poste al consumatori coinvolti nella ricerca dell'Istituto



ALAMY

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

## LA CLASSIFICA FINALE

### Soddisfazione clienti



#### BANCHE

VALUTAZIONE



INTESA mi SANPAOLO

OTTIMA

UniCredit

OTTIMA

BANCO BPM

TOP

BNL  
GRUPPO BNP PARIBAS

TOP



#### FINANZIARIE

VALUTAZIONE



Cofidis

OTTIMA

Findomestic  
GRUPPO BNP PARIBAS

OTTIMA

Agos

TOP

Santander  
Consumer Bank

TOP



#### SOCIAL LENDING

VALUTAZIONE



younited credit.

OTTIMA

PRESTIAMOCI

TOP



Nota: Le tabelle mostrano solo le migliori aziende per ogni categoria d'analisi. Campione totale: 17 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 perché non tutti i finanziatori offrono un'app.

FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO ITQF SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI AD APRILE/ MAGGIO 2022



Il giudizio dei consumatori è tenuto in grande considerazione dalle ricerche dell'Itqf

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

## LA CLASSIFICA CUSTOMER SATISFACTION



	BANCHE		FINANZIARIE		SOCIAL LENDING	
		VALUTAZIONE		VALUTAZIONE		VALUTAZIONE
<b>OFFERTA DI PRESTITI</b> 	Intesa Sanpaolo	<b>OTTIMA</b>	Findomestic	<b>OTTIMA</b>	Younited Credit	<b>OTTIMA</b>
	Unicredit	<b>OTTIMA</b>	Santander Consumer Bank	<b>OTTIMA</b>	Prestiamoci	<b>TOP</b>
	Banco BPM	<b>TOP</b>	Agos	<b>TOP</b>		
	Bnl	<b>TOP</b>	Cofidis	<b>TOP</b>		
<b>ASSISTENZA AI CLIENTI</b> 	Bnl	<b>OTTIMA</b>	Cofidis	<b>OTTIMA</b>	Younited Credit	<b>OTTIMA</b>
	Intesa Sanpaolo	<b>OTTIMA</b>	Findomestic	<b>OTTIMA</b>	Prestiamoci	<b>TOP</b>
	Banco BPM	<b>TOP</b>	Santander Consumer Bank	<b>OTTIMA</b>		
	Unicredit	<b>TOP</b>	Deutsche Bank Easy	<b>TOP</b>		
			Sella Personal Credit	<b>TOP</b>		
<b>RAPPORTO QUALITÀ-Prezzo</b> 	Intesa Sanpaolo	<b>OTTIMA</b>	Cofidis	<b>OTTIMA</b>	Prestiamoci	<b>OTTIMA</b>
	Unicredit	<b>OTTIMA</b>	Sella Personal Credit	<b>OTTIMA</b>		
	Bnl	<b>TOP</b>	Findomestic	<b>TOP</b>		
			Santander Consumer Bank	<b>TOP</b>		
<b>COMUNICAZIONE CON I CLIENTI</b> 	Crédit Agricole	<b>OTTIMA</b>	Cofidis	<b>OTTIMA</b>	Younited Credit	<b>OTTIMA</b>
	Intesa Sanpaolo	<b>OTTIMA</b>	Findomestic	<b>OTTIMA</b>		
	Unicredit	<b>OTTIMA</b>	Sella Personal Credit	<b>OTTIMA</b>		
	Banco BPM	<b>TOP</b>	Santander Consumer Bank	<b>TOP</b>		
<b>INNOVAZIONE</b> 	Intesa Sanpaolo	<b>OTTIMA</b>	Findomestic	<b>OTTIMA</b>	Prestiamoci	<b>OTTIMA</b>
	Bnl	<b>TOP</b>	Santander Consumer Bank	<b>OTTIMA</b>	Younited Credit	<b>TOP</b>
	Unicredit	<b>TOP</b>	Deutsche Bank Easy	<b>TOP</b>		
<b>CESSIONE DEL QUINTO</b> 	Banco BPM	<b>OTTIMA</b>	Agos	<b>OTTIMA</b>		
	Intesa Sanpaolo/ Prestitalia	<b>OTTIMA</b>	Findomestic	<b>OTTIMA</b>		
	Unicredit	<b>OTTIMA</b>	Cofidis	<b>TOP</b>		
	Ibl Banca	<b>TOP</b>	Deutsche Bank Easy	<b>TOP</b>		
<b>ONLINE &amp; APP</b> 	Intesa Sanpaolo	<b>OTTIMA</b>				
	Unicredit	<b>OTTIMA</b>				
	Bnl	<b>TOP</b>				

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

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

121788