

Budget familiare/2 Sondaggio online sugli italiani indebitatisi nell'ultimo anno

Sfide Le condizioni non sono tutto: chi è più attento e vicino ai clienti

I parametri: tempi di erogazione, assistenza e possibilità di saltare una rata

DI PIER EMILIO GADDA

Il tasso non è l'unica voce di cui tenere conto quando si chiede un prestito. La possibilità di saltare una rata senza costi aggiuntivi, la velocità di accredito della somma richiesta e la facilità di contatto con il personale della società, ad esempio, sono alcuni degli aspetti da considerare prima di scegliere a quale istituto rivolgersi.

Le materie

Per misurare la qualità del servizio offerto, l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha analizzato i risultati di un sondaggio online rappresentativo condotto dal centro di ricerca Service Value. Sono stati interpellati gli italiani che negli ultimi 12 mesi sono stati clienti di almeno uno dei seguenti 9 istituti di credito: Agos Ducato, Compass, Unicredit, Findomestic, Intesa San Paolo Finance, Deutsche Bank Easy, Bnl, Consum.it e Santander Consumer Bank. Sono state indagate cinque dimensioni della qualità del servizio: offerta dei prodotti, rapporto qualità-prezzo, assistenza, relazione e comunicazione con i clienti.

I giudizi

Nel complesso, Agos Ducato, Deutsche Bank Easy e Findomestic sono le migliori società in termini di qualità del servizio, giudicata ottima dagli intervistati. Molto buona è la valutazione assegnata a Bnl, mentre tutti gli altri istituti sono esclusi dal gruppo di eccellenza, nella classifica

generale sulla soddisfazione della clientela.

Nel dettaglio, Agos ottiene il voto più alto in tema di flessibilità dell'offerta, disponibilità a concedere il salto di almeno una rata senza imporre spese aggiuntive e capacità di fornire risposte rapide ed efficaci ai clienti, in caso di eventuali problemi. Non a caso, il voto assegnato dai clienti è ottimo in 4 delle 5 materie esaminate.

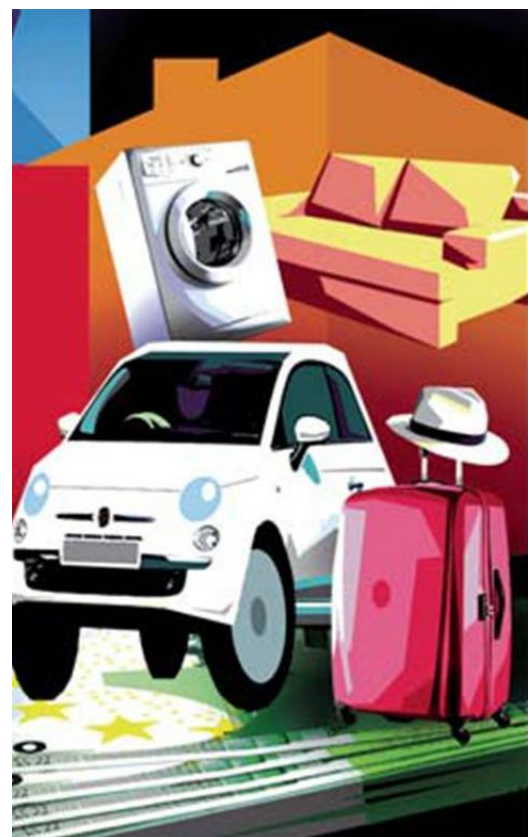
Anche Findomestic è ben posizionata in tutte le classifiche parziali. In base ai risulta-

ti del sondaggio, è la più apprezzata di tutte per i tempi di accredito della somma richiesta e la facilità di contatto con il personale della società. Deutsche Bank Easy ottiene il massimo voto in tre aree: assortimento e flessibilità dell'offerta, rapporto qualità-prezzo e relazione con i clienti. In

questo caso, la valutazione riflette una serie di parametri, tra i quali la gentilezza del personale, la velocità di elaborazione delle richieste di prestito e la trasparenza sulle condizioni. È la comunicazione con i clienti, invece, la materia in cui eccelle, insieme ad Agos e Findomestic, la Banca

nazionale del Lavoro. Infine, sebbene escluse dalla graduatoria generale, ottengono una menzione nelle classifiche parziali anche Santander Consumer Bank (relazione con i clienti), Mediobanca (assistenza), Unicredit (comunicazione con la clientela).

© RIPRODUZIONE RISERVATA



La forbice

Le variazioni nel Taeg, il tasso comprensivo dei costi

PROFILO "A"

Somma: 17.000 euro. Durata: 84 mesi. Scopo: ristrutturazione casa

Taeg min
7,02%

Taeg medio
9,27%

Taeg max
11,86%

PROFILO "B"

Somma: 12.000 euro. Durata: 48 mesi. Scopo: auto nuova

Taeg min
6,91%

Taeg medio
9,50%

Taeg max
12,74%

PROFILO "C"

Somma: 6.000 euro. Durata: 36 mesi. Scopo: liquidità

Taeg min
8,22%

Taeg medio
10,99%

Taeg max
14,26%

I più vicini al cliente

La classifica delle società finanziarie in base alla qualità dei servizi offerti ai clienti

LA SUPERCLASSIFICA FINALE

Compagnie	Valutazione
Agos Ducato	Ottima
Deutsche Bank Easy	Ottima
Findomestic	Ottima
Bnl	Molto buona
Compass (Mediobanca)	
Consum.it (Mps)	
Intesa San Paolo	
Santander Consumer Bank	
Unicredit	

Relazione con i clienti

Compagnie	Valutazione
Deutsche Bank Easy	Ottima
Findomestic	Ottima
Agos Ducato	Molto buona
Santander Consumer Bank	Molto buona
Bnl	
Compass (Mediobanca)	
Consum.it (Mps)	
Intesa San Paolo	
Unicredit	

Assistenza ai clienti

Compagnie	Valutazione
Agos Ducato	Ottima
Findomestic	Ottima
Compass (Mediobanca)	Molto buona
Deutsche Bank Easy	Molto buona
Bnl	
Consum.it (Mps)	
Intesa San Paolo	
Santander Consumer Bank	
Unicredit	

Offerta prodotti

Compagnie	Valutazione
Agos Ducato	Ottima
Deutsche Bank Easy	Ottima
Findomestic	Molto buona
Bnl	
Compass (Mediobanca)	
Consum.it (Mps)	
Intesa San Paolo	
Santander Consumer Bank	
Unicredit	

Comunicazione con i clienti

Compagnie	Valutazione
Agos Ducato	Ottima
Bnl	Ottima
Findomestic	Ottima
Deutsche Bank Easy	Molto buona
Unicredit	Molto buona
Compass (Mediobanca)	
Consum.it (Mps)	
Intesa San Paolo	
Santander Consumer Bank	

Rapporto qualità-prezzo

Compagnie	Valutazione
Agos Ducato	Ottima
Deutsche Bank Easy	Ottima
Bnl	Molto buona
Findomestic	Molto buona
Compass (Mediobanca)	
Consum.it (Mps)	
Intesa San Paolo	
Santander Consumer Bank	
Unicredit	

Ordine alfabetico degli istituti di credito all'interno di ogni categoria di valutazione (Ottima e Molto Buona)

Elaborazione Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati Service Value

Contatti

Gli scudetti assegnati

LA SUPERCLASSIFICA FINALE

Migliori compagnie

Agos Ducato
Deutsche Bank Easy
Findomestic

Compagnie Top

Bnl



Top offerta prodotti

Migliori compagnie

Agos Ducato
Deutsche Bank Easy

Compagnie Top

Findomestic



Top relazione con i clienti

Migliori compagnie

Deutsche Bank Easy
Findomestic

Compagnie Top

Agos Ducato
Santander Consumer Bank



Top assistenza clienti

Migliori compagnie

Agos Ducato
Findomestic

Compagnie Top

Compass
Deutsche Bank Easy



Top comunicazione clienti

Migliori compagnie

Agos Ducato
Bnl
Findomestic

Compagnie Top

Deutsche Bank Easy
Unicredit



Top rapporto qualità-prezzo

Migliori compagnie

Agos Ducato
Deutsche Bank Easy

Compagnie Top

Bnl
Findomestic



⊙ I costi della polizza

Non c'è finanziamento, spesso, senza polizza. Come per i mutui casa, anche nel caso dei prestiti personali molti istituti di credito combinano la concessione del credito alla sottoscrizione di una copertura assicurativa. «Spesso le polizze proposte in abbinamento coprono da un'ampia gamma di rischi: premorienza, invalidità permanente, inabilità temporanea al lavoro, perdita d'impiego e così via», spiega Laura Balla, responsabile marketing di Metlife in Italia, attiva nella protezione dei crediti.

In genere, si tratta di assicurazioni «collettive» stipulate dall'istituto erogante con una compagnia terza, alle quali il singolo richiedente aderisce individualmente. Esistono tuttavia, anche polizze «tagliate su misura». Quanto può costare una polizza multi-rischi? Secondo i dati riportati da Prestitionline.it, per un finanziamento di 17 mila euro a 84 mesi, un impiegato quarantenne di Milano, con contratto a tempo indeterminato, paga un premio che oscilla tra i 765 e i 1.400 euro.



PrestitiOnline.it[®]

Più scelta, più risparmio

www.prestitionline.it

Prestiti e finanziamenti ai tassi migliori

Confronta le offerte di prestito delle principali di banche e finanziarie. Calcola la rata e richiedi un prestito personale ai **migliori tassi** proposti sul mercato, avrai a tua disposizione gratuitamente un **consulente prestiti** dedicato.

Scopri tutti i vantaggi di PrestitiOnline

- ✓ **Consulente prestiti** dedicato
- ✓ **Servizio indipendente**, attivo dal 2000
- ✓ **Preventivo gratuito**, rapidità di erogazione
- ✓ Dalla tua parte per scegliere il **miglior prestito**



**RICHIEDI ONLINE IL TUO
PRESTITO E RISPARMIA** ➔

ALTRI MARCHI
DEL GRUPPO



MutuiOnline.it



ConfrontaConti.it[®]



segugio.it

PrestitiOnline.it è un servizio di CreditOnline Mediazione Creditizia S.p.A., P. IVA 06380791001
Iscrizione Elenco Mediatori Creditizi presso OAM n° M18 -
CreditOnline Mediazione Creditizia S.p.A. fa capo a Gruppo MutuiOnline S.p.A.,
società quotata al Segmento STAR della Borsa Italiana.