

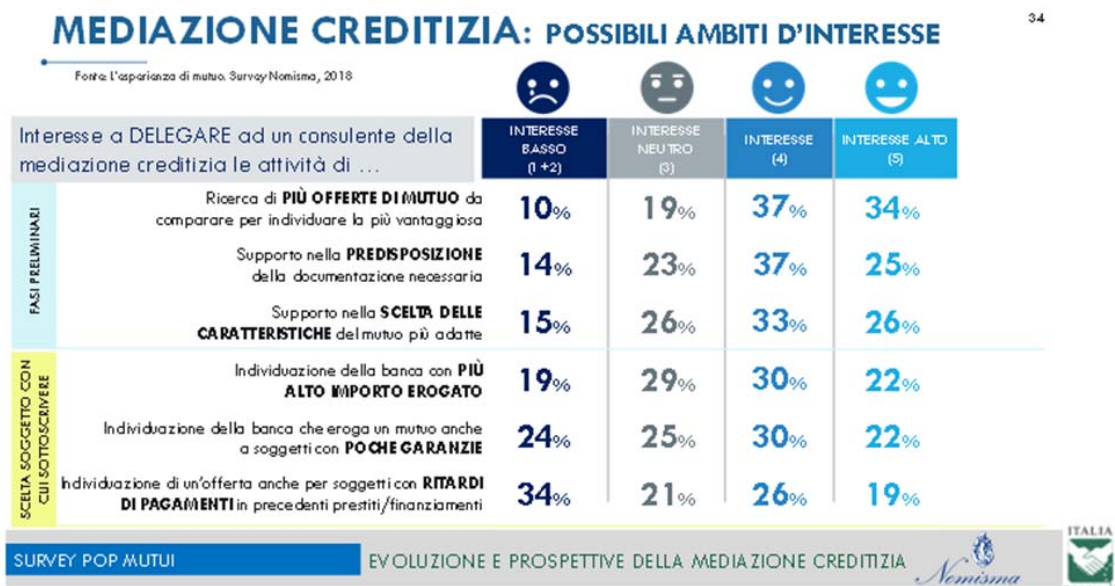
COMUNICATO STAMPA

SODDISFATTO L'82% DEGLI ITALIANI CHE HANNO ACCESO UN MUTUO TRAMITE UN MEDIATORE CREDITIZIO

È quanto emerge dallo studio di Nomisma per FIMAA-Confcommercio sul mercato del credito e dei mutui presentato a Roma nel corso del 2° Convegno FIMAA sulla Mediazione Creditizia

Roma, 6 dicembre 2018 - Il 29% di chi ha sottoscritto un mutuo negli ultimi 4/5 anni dichiara di essere a conoscenza della possibilità di rivolgersi ad una società di mediazione creditizia per mutui e finanziamenti. È questo uno dei dati emersi dallo studio Nomisma per conto di FIMAA-Confcommercio sulla Mediazione Creditizia presentato oggi a Roma in occasione del 2° Convegno sulla Mediazione Creditizia (FIMAA Summit 2018) che ha visto la presenza, tra gli altri, del Presidente Confcommercio-Imprese per l'Italia Carlo Sangalli, del Presidente Nazionale FIMAA-Confcommercio Santino Taverna, del Presidente OAM Antonio Catricalà e del Consulente Legale Nazionale FIMAA Daniele Mammani. Tra i dati salienti del report presentato dall'Amministratore Delegato di Nomisma Luca Dondi dall'Orologio si evidenzia come il 76% degli intervistati assicura che potrebbe essere interessato al supporto consulenziale della mediazione creditizia nel caso di una prossima richiesta di mutuo, a fronte del 24% che ammette il proprio disinteresse.

1



(FIG 1) - Fonte: L'esperienza di mutuo. Survey Nomisma 2018 per conto di FIMAA

Chi sottoscrive un mutuo vorrebbe volentieri delegare ad un mediatore del credito la ricerca di un buon numero di offerte di finanziamento da comparare, tra cui individuare la proposta più vantaggiosa (ambito segnalato dal 34% di chi ha fatto in tempi recenti una sottoscrizione di mutuo). Anche l'attività di supporto nella scelta

delle caratteristiche più adatte del mutuo rappresenta un fattore di forte interesse (26%), oltre all'affiancamento nelle fasi di predisposizione della documentazione necessaria (25%). [FIG 1]

La principale motivazione del ricorso ad una società di mediazione creditizia (28%) è legato al supporto consulenziale garantito lungo tutte le fasi decisionali fino alla sottoscrizione del mutuo, oltre alla possibilità di ottenere condizioni più vantaggiose (22% delle citazioni) e di beneficiare di una semplificazione del processo di sottoscrizione del mutuo (20%). [FIG 2]

38

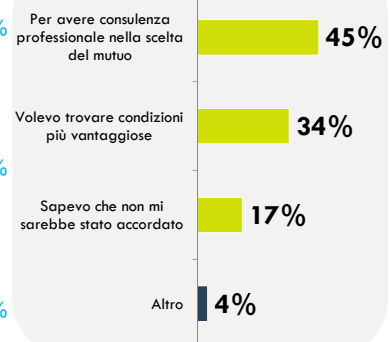
MEDIATORE CREDITIZIO: TOP 3 MOTIVAZIONI DI SCELTA

% CALCOlate SU CHI HA SOTTOSCRITTO UN MUTUO CON IL SUPPORTO DI UN MEDIATORE CREDITIZIO



PERCHÈ

NON SI SCEGLIE LA BANCA



Fonte: L'esperienza di mutuo – FOCUS Mediazione Creditizia. Survey Nomisma, 2018

SURVEY FOCUS MEDIAZIONE CREDITIZIA

EVOLUZIONE E PROSPETTIVE DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA



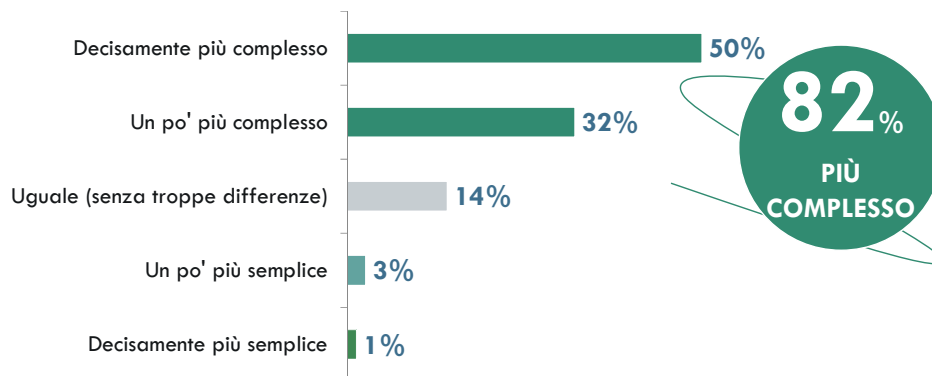
(FIG 2) - Fonte: L'esperienza di mutuo. Survey Nomisma – FOCUS CLIENTI MEDIAZIONE CREDITIZIA 2018 per conto di FIMAA

MEDIATORE CREDITIZIO: UN VALORE AGGIUNTO

40

Senza il supporto del mediatore creditizio il processo di sottoscrizione del mutuo sarebbe stato ...

% CALCOLATE SU CHI HA SOTTOSCRITTO UN MUTUO CON IL SUPPORTO DI UN MEDIATORE CREDITIZIO



Fonte: L'esperienza di mutuo – FOCUS Mediazione Creditizia. Survey Nomisma, 2018

SURVEY FOCUS MEDIAZIONE CREDITIZIA

EVOLUZIONE E PROSPETTIVE DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA



(FIG 3) - Fonte: L'esperienza di mutuo. Survey Nomisma – FOCUS CLIENTI MEDIAZIONE CREDITIZIA 2018 per conto di FIMAA

Per l'82% della clientela retail l'assenza del supporto del mediatore creditizio avrebbe reso più complesso il processo di sottoscrizione del mutuo. [FIG 3]. Il 24% degli intervistati attribuisce al mediatore il merito di aver aiutato il cliente nell'ottenere l'intero importo del mutuo richiesto, il 13% il valore aggiunto per la consulenza professionale e il 14% per aver valutato le condizioni di offerta migliori. [FIG 4].

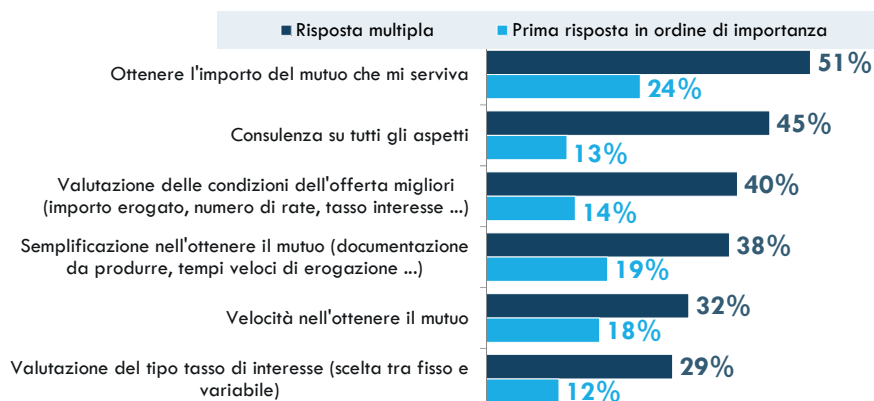
3

ASPETTI PLUS

% CALCOLATE SU CHI HA SOTTOSCRITTO UN MUTUO CON IL SUPPORTO DI UN MEDIATORE CREDITIZIO

41

Su quali aspetti il mediatore creditizio ha AIUTATO MAGGIORMENTE la scelta del mutuo?



Fonte: L'esperienza di mutuo – FOCUS Mediazione Creditizia. Survey Nomisma, 2018

SURVEY FOCUS MEDIAZIONE CREDITIZIA

EVOLUZIONE E PROSPETTIVE DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA

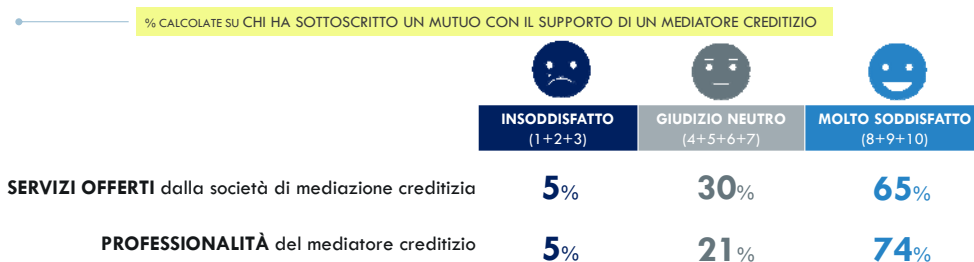


(FIG 4) - Fonte: L'esperienza di mutuo. Survey Nomisma – FOCUS CLIENTI MEDIAZIONE CREDITIZIA 2018 per conto di FIMAA

Riguardo alla soddisfazione sulla consulenza ricevuta da un mediatore creditizio, emerge che il 65% ha assegnato una valutazione ottimale per quanto riguarda i servizi. Per quanto riguarda, invece, la professionalità la percentuale raggiunge il 74% dei giudizi molto positivi. Mentre in riferimento alle commissioni, il 67% degli intervistati le ha valutate completamente adeguate alla consulenza ricevuta. [FIG 5]

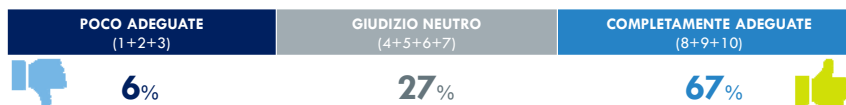
SODDISFAZIONE PER ...

44



SERVIZIO RICEVUTO E COMMISSIONI

Valuta adeguate le commissioni dovute al mediatore creditizio?



Fonte: L'esperienza di mutuo – FOCUS Mediazione Creditizia. Survey Nomisma, 2018

a

(FIG 5) - Fonte: L'esperienza di mutuo. Survey Nomisma – FOCUS CLIENTI MEDIAZIONE CREDITIZIA 2018 per conto di FIMAA

Il 72% ha una alta propensione a consigliare ad amici/colleghi i servizi ottenuti dal mediatore creditizio, inoltre, a fronte di esigenze future il 63% sceglierebbe, con alta probabilità, la medesima società di mediazione. [FIG 6]

NET PROMOTER SCORE

% CALCOLATE SU CHI HA SOTTOSCRITTO UN MUTUO CON IL SUPPORTO DI UN MEDIATORE CREDITIZIO

46

PROBABILITÀ DI CONSIGLIARE il soggetto con cui è stato sottoscritto il mutuo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
NESSUNA PROBABILITÀ									PROBABILITÀ MASSIMA
3%	1%	3%	1%	4%	5%	12%	13%	17%	41%

DETRATTORI 17%

PASSIVI

58% PROMOTORI

NET PROMOTER SCORE – valutazione della FEDELTA' dei clienti e della probabilità che PARLINO BENE del soggetto con cui è stato sottoscritto il mutuo ad un amico e/o parente

NPS 41
% PROMOTORI – % DETRATTORI

PROBABILITÀ MEDIA
8,22

RETENTION

PROBABILITÀ DI SCEGLIERE ancora la società di mediazione creditizia con cui ha sottoscritto il mutuo

PROBABILITÀ BASSA (punteggio 1+2+3)	punteggio da 4 a 7	PROBABILITÀ ALTA (punteggio 8+9+10)	PROBABILITÀ MEDIA
8%	29%	63%	7,92

Fonte: L'esperienza di mutuo – FOCUS Mediazione Creditizia. Survey Nomisma, 2018

SURVEY FOCUS MEDIAZIONE CREDITIZIA

EVOLUZIONE E PROSPETTIVE DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA



(FIG 6) - Fonte: L'esperienza di mutuo. Survey Nomisma – FOCUS CLIENTI MEDIAZIONE CREDITIZIA 2018 per conto di FIMAA

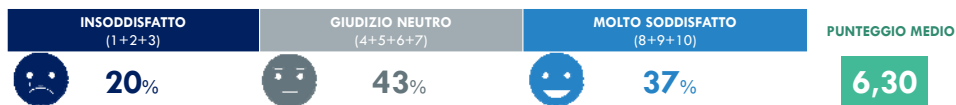
Un ulteriore elemento di valutazione ha riguardato la comparazione dell'esperienza di sottoscrizione di un mutuo tra banca e mediazione creditizia: il 47% di chi ha sottoscritto in precedenza un mutuo direttamente con la banca si ritiene più soddisfatto dell'esperienza fatta con la società di mediazione (a fronte del 37% di utenti che dichiara di essere egualmente soddisfatto). [FIG 7]

5

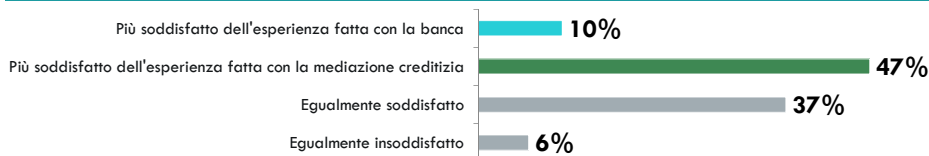
ESPERIENZE DI MUTUO: COMPARAZIONE

47

Rispetto alla soddisfazione della precedente esperienza di mutuo fatta con la banca, Lei era stato ...



Se dovesse comparare la soddisfazione legata all'esperienza di mutuo fatta con la banca e con la mediazione creditizia, Lei si direbbe



% CALCOLATE SU CHI HA SOTTOSCRITTO UN MUTUO CON IL SUPPORTO DI UN MEDIATORE CREDITIZIO E IN PASSATO CON LA BANCA (38%)

Fonte: L'esperienza di mutuo – FOCUS Mediazione Creditizia. Survey Nomisma, 2018

SURVEY FOCUS MEDIAZIONE CREDITIZIA

EVOLUZIONE E PROSPETTIVE DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA



(FIG 7) - Fonte: L'esperienza di mutuo. Survey Nomisma – FOCUS CLIENTI MEDIAZIONE CREDITIZIA 2018 per conto di FIMAA

Allargando lo sguardo ai canali di informazione per la richiesta di mutuo gli italiani che hanno avuto necessità di questo strumento negli ultimi 4/5 anni dichiara di aver ricercato informazioni consultando il personale della filiale della propria banca (48%). Gli altri (15%) hanno acquisito direttamente e in autonomia informazioni sui siti dei principali istituti di credito. Inoltre un 13% degli intervistati ha raccolto informazioni tramite appuntamento in altre banche diverse dalla propria e il 13% ha consultato i siti compratori. Il 10% dichiara di aver chiesto informazioni tramite una società di mediazione creditizia. Tra chi ha sottoscritto il mutuo il 48% ha valutato più di due preventivi prima di scegliere il mutuo, il 28% solo due e il 24% dice di aver sottoscritto a fronte di una sola offerta raccolta. [FIG 8]



Fonte: L'esperienza di mutuo. Survey Nomisma, 2018
 (FIG 8) - Fonte: L'esperienza di mutuo. Survey Nomisma 2018 per conto di FIMAA

Rispetto ai criteri di scelta, il 26% dichiara che il primo driver è la fiducia nell'istituto di credito, il 18% la comodità/vicinanza della filiale/ufficio del gestore, il 16% la capacità di presentare differenti soluzioni/proposte di mutuo, il 14% la disponibilità e competenza del personale così come il consiglio di amici/parenti e l'11% le esperienze passate con lo stesso soggetto. Il 59% di chi ha sottoscritto un mutuo dichiara che nella scelta si è lasciato guidare in prima istanza dalle condizioni dell'offerta, il 24% dalla facilità nell'ottenere il mutuo e il 17% dalla consulenza ricevuta per trovare la soluzione più idonea.

Riguardo alla sottoscrizione del mutuo, la propria banca è l'interlocutore principale (63% ha utilizzato questo canale), il 28% ha sottoscritto con un'altra banca e l'8% tramite una società di mediazione creditizia.



“L’indagine commissionata da Fimaa alla società di Studi Economici Nomisma e presentata in occasione del Secondo Convegno Nazionale Fimaa sulla mediazione creditizia (Summit 2018) conferma il ruolo fondamentale del mediatore creditizio, soggetto terzo tra le parti, per far incontrare la richiesta di un prestito o di un mutuo, con l’istituto finanziatore più adatto alle esigenze del cliente-consumatore. Dal Fimaa Summit 2018 è, inoltre emerso, come le società di mediazione creditizia continuano a approfondire un impegno che rappresenta anche per gli operatori di altri comparti (agenti immobiliari e merceologici) un esempio da ammirare ed imitare a partire dai percorsi formativi. Come Fimaa non possiamo non considerare come l’evoluzione di questo comparto sia stata conseguenza anche del mutato scenario, a seguito del decreto legislativo 141/2010 che ha radicalmente cambiato la professione. Una normativa che ha contribuito a modificare l’operatività della categoria dei mediatori del credito a vantaggio della collettività e dell’economia del Paese. Professionisti seri ed indipendenti, in grado non solo d’interagire con il sistema bancario nei momenti di crisi finanziaria, ma di fare anche da filtro a vantaggio del sistema rispondendo al mercato con una variegata selezione di prodotti”. **Commenta Santino Taverna Presidente Nazionale FIMAA – Federazione Italiana Mediatori Agenti d’Affari, aderente a Confcommercio-Imprese per l’Italia.**

Contatti:

Ufficio Stampa Fimaa, Stefano Sabella

tel. (+39) 06 5866202

ufficiostampa@fimaa.it