

# Mediatori del credito: da un'indagine i giudizi dei consumatori

Come cambia la distribuzione del credito per le famiglie in Italia? Chi sono i mediatori creditizi e come vengono visti dalla clientela e dai consumatori? Ha approfondito il tema la prima indagine in Italia sulla customer satisfaction legata ai consulenti del credito .

L'indagine, realizzata da Adiconsum e Auxilia Finance, ha intervistato oltre 300 soggetti e fornisce una fotografia dettagliata delle dinamiche di mercato, approfondendo la relazione tra i mediatori e gli istituti di credito.

I mediatori – si legge nella ricerca – sono visti dai consumatori come professionisti che aiutano famiglie e piccole medie imprese nell'ottenere finanziamenti/prestiti o mutui immobiliari. L' 80% del campione intervistato dichiara che il promotore viene presentato da un conoscente, il 17% sostiene invece che lo conosceva già e solo il 3% lo ha conosciuto tramite pubblicità.

Sono soprattutto le agenzie immobiliari a presentare il consulente del credito o il promotore (54,7%), mentre per il 39,3% sono gli amici a indicare la figura professionale del mediatore creditizio, per il 1,7% vengono indicati dai costruttori, banche o arrivano grazie a convenzioni, come nel caso di quella con l'Associazione Nazionale Magistrati e solo lo 0,9% viene segnalato da commercialisti.

I professionisti del credito nella maggioranza dei casi hanno illustrato alla clientela più di una tipologia di mutuo bancario, nel 37% dei casi invece è stato presentato un unico prodotto. Viene ritenuta più che soddisfacente dagli intervistati la qualità delle informazioni ricevute dalla clientela da parte del consulente del credito, sia in generale che per quanto riguarda le condizioni economiche del

mutuo/finanziamento. Buono anche il giudizio sull'accessibilità alle informazioni della banca e soddisfacente il rapporto con il proprio istituto di credito e vi è molta disponibilità da parte dei consulenti creditizi che accompagnano la clientela in ogni fase della compravendita immobiliare.

“L'indagine sulla customer satisfaction dei consumatori nei confronti dei mediatori creditizi era il primo punto del protocollo d'intesa siglato tra noi e Auxilia Finance – dichiara Renato Calì, Segretario nazionale di Adiconsum – Il monitoraggio rappresenta il punto di partenza di un percorso che si pone l'obiettivo di migliorare la tutela del consumatore in una logica di confronto e di partecipazione condivisa”.

“Dallo studio – aggiunge Samuele Lupidii, amministratore delegato e general manager di Auxilia Finance – emerge per la prima volta in Italia una foto nella quale si evidenzia come le agenzie immobiliari sono il canale principale per gli intermediari del credito che permette l'incontro tra i promotori e i clienti che vogliono acquistare un immobile o ristrutturarlo. Si riscontrano buoni livelli di soddisfazione rispetto all'attività svolta dai consulenti del credito, opportunamente formati e monitorati. Si registrano anche buone relazioni tra gli stessi intermediari creditizi e le banche, quando ci sono accordi chiari e trasparenti per la distribuzione dei vari prodotti”.

vai all'articolo originale

fonte: [www.monitorimmobiliare.it](http://www.monitorimmobiliare.it)

[Articolo Originale](#)