



## COMUNICATO STAMPA DEL 26 MARZO 2018

### I RISULTATI DELLE INDAGINI ANNUALI CONDOTTE DALL'ITQF PREMIANO COFIDIS CHE OTTIENE OTTIME VALUTAZIONI IN TUTTE LE CATEGORIE DELLA RICERCA, DALLE CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEL PRESTITO ALLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Secondo una prassi ormai consolidata negli anni l'**Istituto Tedesco Qualità e Finanza** ha assegnato i suoi celebri sigilli blu, annuale certificazione di qualità nel settore finanza, relativa in particolare a istituti bancari e finanziari che si occupano di prestiti personali. L'ITQF si è interrogato con una doppia indagine quantitativa e qualitativa condotta sui 17 principali istituti operanti in Italia secondo le statistiche Assofin. E le risposte sono state estremamente positive per **Cofidis premiata con otto valutazioni "ottimo" su altrettanti ambiti**.

Il primo criterio di analisi quantitativo, basato sulle **Migliori condizioni offerte alla clientela** e costruito individuando quattro profili tipo di consumatori potenziali richiedenti di un prestito personale, ha visto un **doppio primato per il nostro gruppo**, sia nel ristretto ambito delle finanziarie, sia nella classifica generale che ha messo sullo stesso piano banche, servizi online e finanziarie.

Più articolata e interessante, per chi come noi fa del **rapporto con la clientela** un proprio punto di forza, risulta la successiva analisi qualitativa, condotta realizzando un sondaggio in collaborazione con l'istituto di ricerca **ServiceValue** su oltre 1500 clienti suddiviso in diversi aspetti, e in ognuno dei quali Cofidis ha ottenuto il massimo dei voti, a partire dall'**Offerta di prodotti e servizi**, in cui sono stati presi in considerazione ad esempio la trasparenza, la flessibilità e l'importo massimo finanziabile.

Quindi si sono valutati i fondamentali ambiti dell'**Assistenza ai clienti**, prendendo in esame aspetti come competenze del personale, burocrazia, capacità di reazione ai problemi e tempistiche di elaborazione delle richieste ricevute, e della comunicazione con i clienti, in cui si è tenuta in considerazione la veridicità delle affermazioni e la raggiungibilità del personale. L'analisi è proseguita, quindi, con lo studio del rapporto qualità-prezzo, categoria nella quale sono compresi la trasparenza dei prezzi, la convenienza dei tassi e le commissioni applicate. Cofidis risulta essere l'unica società finanziaria a comparire sempre ai vertici delle classifiche di questi settori di indagine.

Il nostro gruppo ha ottenuto la valutazione di "ottimo" anche per quanto riguarda l'analisi relativa a online e app, che ha tenuto in considerazione il "peso" raggiunto dai propri canali virtuali, dalle funzionalità del sito web alle applicazioni mobile, e il tasso di innovazione - aggiornamento dei prodotti e servizi, digitalizzazione delle richieste - dei diversi player attivi sul mercato italiano. Per tirare le fila, infine, è stata valutata la **Soddisfazione generale della clientela** che ha premiato con il sigillo blu lo sforzo di Cofidis di voler emergere, in un settore tanto articolato e diversificato, con un'offerta di servizi finanziari e di supporto al consumatore a 360°.



Leggendo tra le righe dei risultati della ricerca emerge una clientela italiana molto attenta e critica, che richiede ai grandi player della finanza non solo condizioni economiche più favorevoli e flessibili, ma soprattutto servizi sempre più efficienti, assistenza competente, trasparenza e capacità di innovazione. In questi ambiti si gioca il futuro del settore prestiti ed è proprio in queste direzioni che vogliamo proseguire il nostro lavoro per premiare la soddisfazione della nostra clientela.

Per ulteriori informazioni:  
Brand & Comunicazione Cofidis  
Giulia Garlando  
Tel. +39 02 36 61 62 21  
[giulia.garlando@cofidis.it](mailto:giulia.garlando@cofidis.it)  
[www.cofidis.it](http://www.cofidis.it)