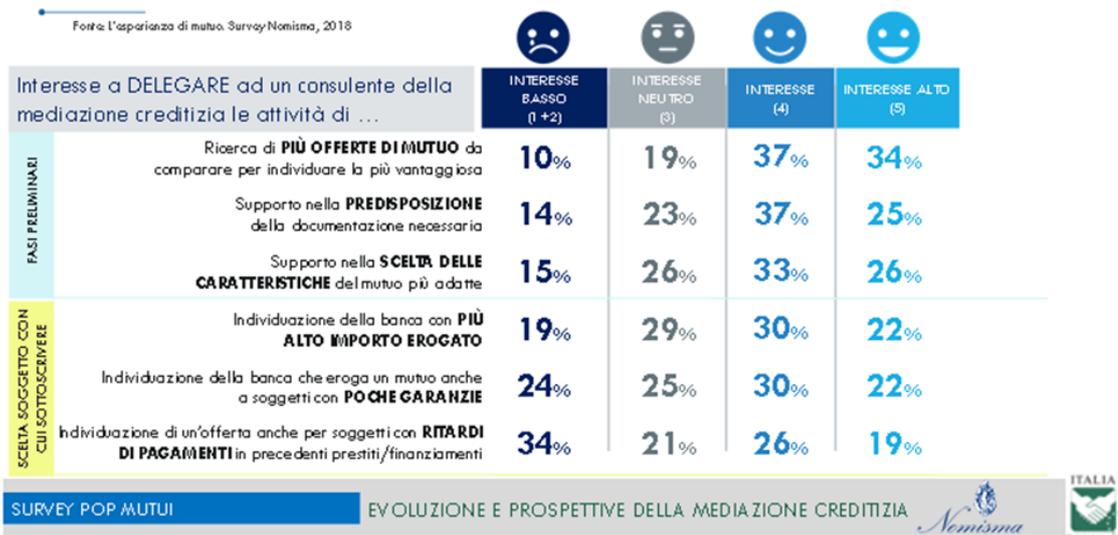


MEDIAZIONE CREDITIZIA: POSSIBILI AMBITI D'INTERESSE

34

Fonte: L'esperienza di mutuo. Survey Nomisma, 2018



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

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

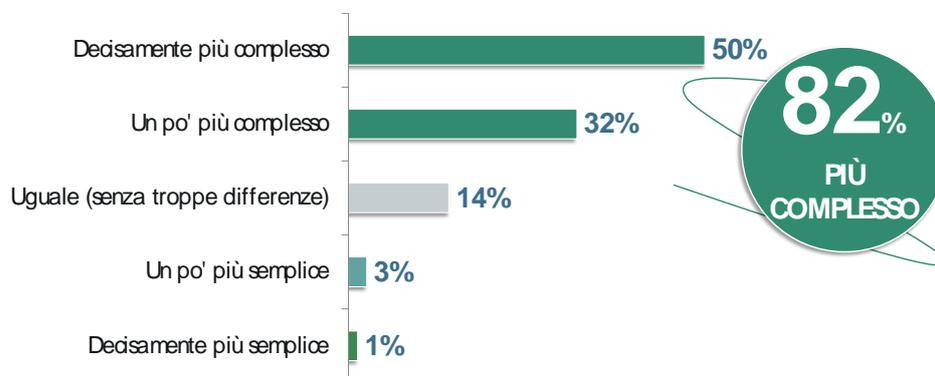
1

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

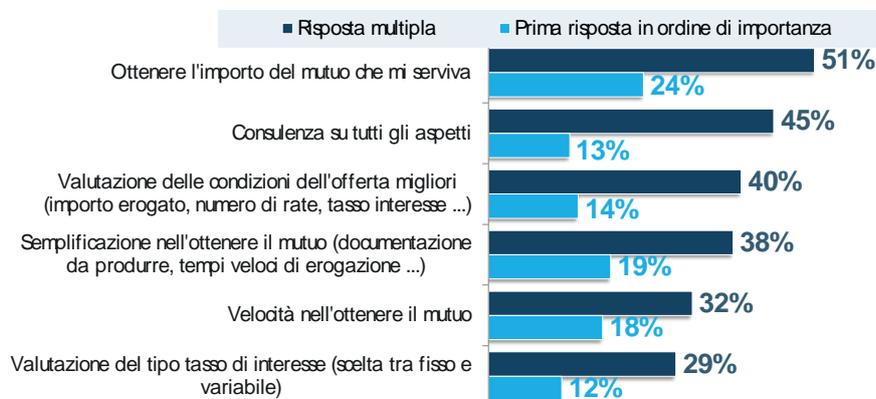
(FIG 3) - Fonte: L'esperienza di mutuo. Survey Nomisma – FOCUS CLIENTI MEDIAZIONE CREDITIZIA 2018 per conto di FIMAA

ASPETTI PLUS

% CALCOLATESU 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

SODDISFAZIONE PER ...

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

44

2



SERVIZIO RICEVUTO E COMMISSIONI

Valuta adeguate le commissioni dovute al mediatore creditizio?



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

SURVEY FOCUS MEDIAZIONE CREDITIZIA

EVOLUZIONE E PROSPETTIVE DELLA MEDIAZIONE CREDITIZIA



a

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

NET PROMOTER SCORE

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

46



RETENTION



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

ESPERIENZE DI MUTUO: COMPARAZIONE

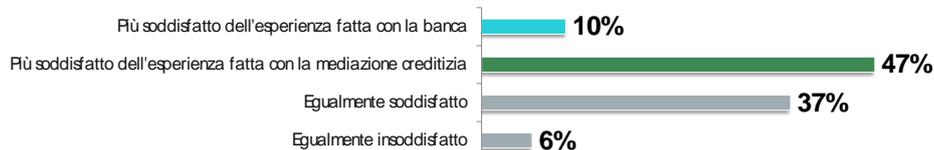
47

3

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



% CALCOLATESI 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

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