

Questione di responsabilità

 **Findomestic**
GRUPPO BNP PARIBAS
Più responsabili, insieme

novembre 2012

Responsabilità: un impegno condiviso tra Findomestic e i suoi clienti



“Il credito responsabile è un impegno condiviso”

Il punto di vista di Chiaffredo Salomone, Amministratore Delegato di Findomestic

PAGINA 02

Il credito responsabile è la migliore risposta alle incertezze e all'inesperienza dei consumatori

La strategia di co-responsabilità in risposta alle incertezze degli italiani in materia di credito evidenziate dall'indagine IPSOS

PAGINA 03

Il sito creditoresponsabile.it

Il sito no-profit che offre informazioni, consigli e servizi pratici sul credito al consumo

PAGINA 04

Che cosa sono e come sono gestiti i reclami dei clienti

PAGINA 04

Risolvere amichevolmente le controversie con i clienti

Findomestic ha siglato un accordo con 3 associazioni dei consumatori per promuovere l'istituto della conciliazione paritetica

PAGINA 05

percorsi.findomestic.it

PerCorsi Findomestic
Educazione finanziaria

GRUPPO BNP PARIBAS

Il programma di educazione budgetaria che Findomestic promuove attraverso il sito di formazione e corsi in aula

PAGINA 06

Prodotti orientati alla responsabilità

Soluzioni che rendono tangibile il concetto di co-responsabilità cliente-banca

PAGINA 07

Orgogliosi di praticare il credito responsabile

Il punto di vista di Laurent David, Direttore Generale di Findomestic

PAGINA 08

Il credito responsabile è un impegno condiviso

Chiaffredo Salomone, Amministratore Delegato di Findomestic Banca spa

La co-responsabilità è una scelta che coinvolge tutta l'azienda e si costruisce nell'operatività quotidiana, sul front-end, nel dopo-vendita e nella creazione di nuovi prodotti

La crisi economica di questi anni, e le sue pesanti ricadute sulle famiglie italiane, hanno spinto Findomestic a una riflessione profonda sulle proprie strategie. Una società che eroga finanziamenti si sostiene attraverso la capacità dei suoi clienti nel mantenere gli impegni di restituzione del prestito. Una considerazione non così banale in tempi di esasperazione del profitto a breve e brevissimo termine. E proprio la scelta di voler guardare al lungo periodo e alla crescita strutturale ci ha portato a concepire un rapporto nuovo con il cliente. Un rapporto che vede il consumatore e l'azienda legati tra loro in una dimensione di "responsabilità", in forza alla quale ciascuno - nel proprio ruolo, naturalmente - punta a raggiungere lo stesso obiettivo: assicurare e portare avanti un rapporto di finanziamento sostenibile nel tempo. Partendo da qui, Findomestic ha riorientato le proprie azioni e strategie. Accettare richieste del cliente che possano portarlo, a nostro avviso, ad indebitarsi eccessivamente, o indirizzarlo verso un prodotto non in linea con la sua effettiva solidità patrimoniale, potrebbe forse massimizzare nell'immediato la nostra redditività; di certo,

però, i nodi prima o poi - verrebbero al pettine. E non solo per il cliente, che si troverà inevitabilmente in grave difficoltà; ma anche per noi, che avremmo evidenti problemi a recuperare il credito concessogli. Per questo, alla base di una relazione corretta con i clienti dev'esserci anzitutto responsabilità. Responsabilità per loro, nell'essere consapevoli di cosa acquistano e di quali costi sosterranno; responsabilità per noi, che dobbiamo essere consapevoli di quali sono i margini di impiego sostenibile del reddito dei clienti. Non a caso, Findomestic indica nel proprio bilancio di sostenibilità gli indicatori del credito responsabile per testimoniare l'impegno contro il sovra-indebitamento.

Acquisire questo livello di responsabilità però non è semplice. Non si tratta solo di essere chiari nelle indicazioni dei costi nei singoli contratti, o rigorosi nel valutare la solidità patrimoniale di chi chiede un prestito. Si tratta, anzitutto, di favorire la diffusione di una nuova cultura del credito. Un'indagine che abbiamo richiesto a Ipsos all'inizio del 2011 ha evidenziato come ancora tanti, troppi consumatori, non abbiano le conoscenze di base per relazionarsi consapevolmente con una banca o una società finanziaria. Quella ricerca ci ha spinto dapprima alla

creazione di un sito www.creditoresponsabile.it (privo di qualsiasi finalità commerciale) per aiutare i consumatori ad orientarsi nel mondo del credito, poi al lancio di un programma di educazione finanziaria, il progetto PerCorsi, tra cui il sito www.percorsi.findomestic.it, che, in modo semplice e chiaro, spiega le dinamiche del credito e insegna a gestire al meglio il proprio budget. Tuttavia, questa cornice di responsabilità, per essere efficace, deve ospitare anche contenuti "operativi", che aiutino chi un finanziamento l'ha già stipulato e magari può ritrovarsi in difficoltà. Per questo, di recente, con alcune tra le maggiori associazioni di consumatori (Adiconsum, Adoc e Federconsumatori) abbiamo promosso una piattaforma di conciliazione paritetica per gestire i casi in cui il cliente non si ritiene soddisfatto dei servizi di Findomestic.

Inoltre, sempre all'interno di questa cornice, trovano spazio anche prodotti che rendono tangibile il concetto di co-responsabilità cliente-banca. È il caso dei prestiti Zero Spese e del prestito ComeVoglio.

Questo documento si pone l'obiettivo di descrivere tutte le iniziative che Findomestic ha deciso d'intraprendere per sostenere sempre di più il concetto di responsabilità nel credito. ▀



Il credito responsabile è la migliore risposta alle incertezze e all'inesperienza dei consumatori

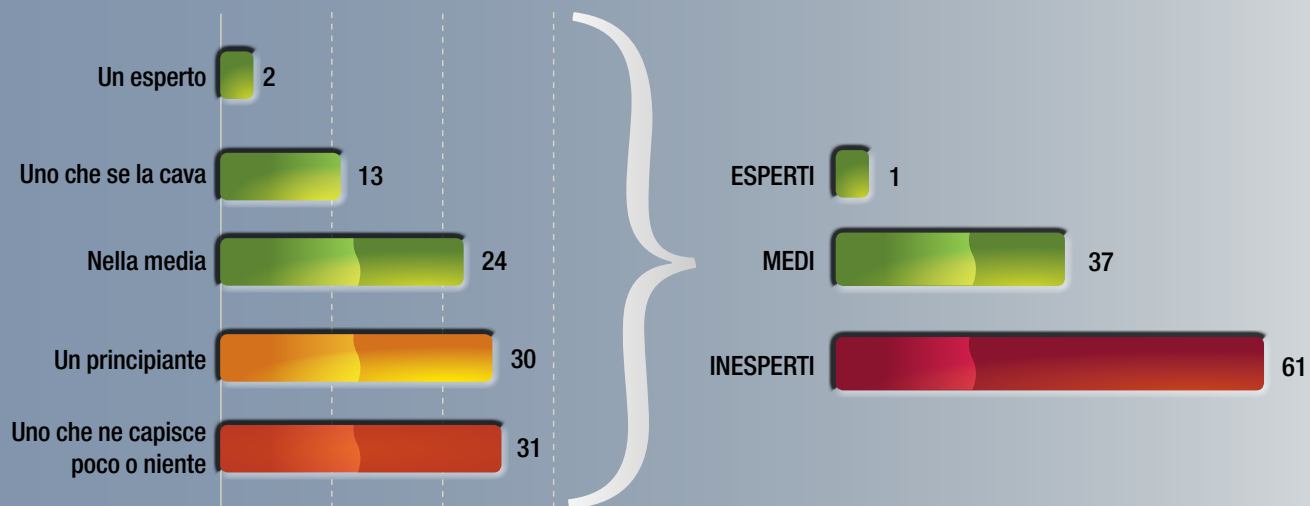
Nel 2011 Findomestic ha realizzato in collaborazione con IPSOS un'indagine per analizzare gli atteggiamenti e il vissuto generale degli italiani nei confronti del credito

Il livello di esperienza degli italiani rispetto alle principali forme di credito
La maggioranza degli intervistati dimostra una conoscenza incerta e piuttosto approssimativa delle diverse componenti strutturali di un finanziamento: il 61% degli italiani 18-65enni si definisce 'inesperta' relativamente alle principali forme di credito erogate da banche e società finanziarie.

Più in particolare, soltanto il 2% degli italiani si ritiene "esperto" e solo il 13% dichiara di "cavarsela". Al contrario il 30% degli intervistati si definisce come "principiante" in materia di credito e addirittura il 31% ammette di "capirne poco o niente".

Il livello di esperienza auto-riferito rispetto alle principali forme di credito

D5. Parliamo sempre delle forme di credito (mutui, credito al consumo, prestiti personali, carte revolving, ecc.) che vengono erogate dagli istituti finanziari. Lei, rispetto a questo argomento, come si definirebbe? (risposta singola) - valori percentuali %



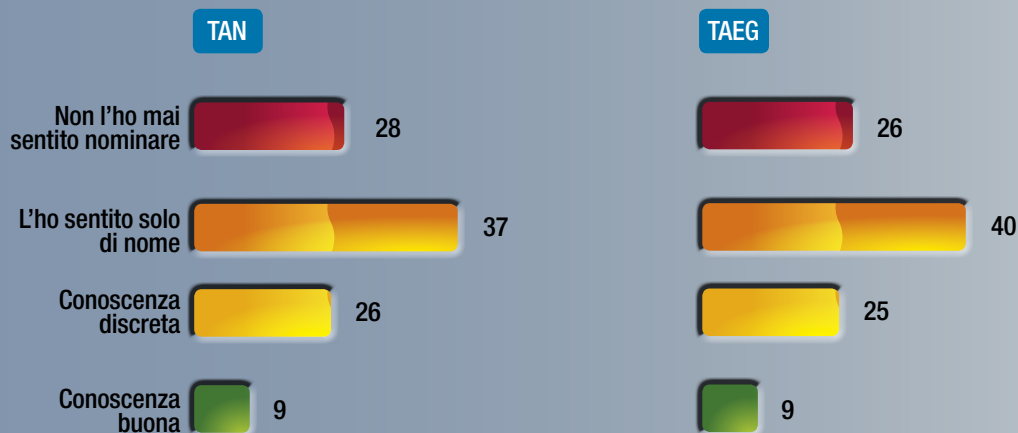
Fonte IPSOS

La conoscenza degli indicatori del tasso d'interesse (TAN e TAEG)
Il 28% di coloro che dichiarano di conoscere almeno una forma di credito

non ha mai sentito nominare il TAN (solo il 9% sono buoni conoscitori), il 26% il TAEG (il 9% sono buoni conoscitori).

La conoscenza sollecitata: TAN, TAEG

Ora che le ho specificato che cos'è il TAN/TAEG può confermarmi, in tutta sincerità, se lei conosce l'argomento? (risposta singola) - valori percentuali



Fonte IPSOS

Ecco perché non di rado il tema del finanziamento e della valutazione "tecnica" delle sue componenti appare ostico, originando vissuti di soggezione, resistenza, frustrazione e scoraggiamento; anche in coloro che mostrano maggiore familiarità con l'argomento, il riscontro del livello di conoscenza effettiva si rivela spesso inferiore rispetto all'autopercezione dichiarata.

Il credito al consumo nel percepito degli italiani

Non stupisce, di conseguenza, constatare che la maggior parte degli italiani percepiscono il credito come un'arma a doppio taglio. Da una parte lo definiscono come una risorsa preziosa, spesso indispensabile, dall'altra ritengono che per accedervi, senza correre troppi rischi, siano necessari accortezza e discernimento.

In definitiva, quando pensano alle forme di credito, gli italiani si sentono

poco preparati e fanno molto affidamento agli operatori del settore e ai soggetti eroganti, dei quali apprezzano la serietà nel valutare bene la propria situazione.

La strategia della co-responsabilità

Quanto emerge da questa indagine non fa altro che rafforzare Findomestic nella convinzione di basare la propria politica e le proprie strategie sul concetto di responsabilità. E proprio la consapevolezza delle difficoltà e delle insicurezze che caratterizzano il ricorso al credito nella maggior parte dei casi, ha portato Findomestic a concepire un rapporto con il cliente basato sul concetto di "corresponsabilità", secondo il quale azienda e consumatore s'impegnano reciprocamente a proporre e accettare soluzioni di credito su misura adeguate alle esigenze del cliente.

Il sito creditoresponsabile.it

Stefano Martini, Responsabile Brand e Comunicazione Corporate di Findomestic Banca spa

Tutto quello che c'è da sapere sul credito e che non si è mai chiesto



Per fare in modo che il cliente possa accedere al credito con consapevolezza e prevenire il rischio di sovra-indebitamento, Findomestic ha realizzato il sito www.creditoresponsabile.it, un servizio no profit, senza alcuna finalità commerciale, che offre informazioni, consigli e servizi pratici, per accompagnare i consumatori prima, durante e dopo aver ottenuto un prestito. Sul sito è possibile verificare il proprio livello d'indebitamento e la capacità di restituire un prestito, effettuare simulazioni sia per il credito al consumo che per il credito immobiliare. I consigli, le informazioni e le principali risposte alle domande più frequenti, aiutano a conoscere meglio il mondo del credito con la massima chiarezza e semplicità. ▶



Che cosa sono e come sono gestiti i reclami dei clienti

Lorenza Ciacci, Direttore Marca Comunicazione e Pubblicità di Findomestic Banca spa

CHE COSA È DI PRECISO UN RECLAMO VERSO UNA SOCIETÀ FINANZIARIA O UNA BANCA?

L.C. : Il Reclamo è un atto con cui un cliente contesta, in forma scritta come ad esempio lettera, fax o e-mail, il comportamento o un'omissione dell'istituto che gli ha concesso il credito.

E POI CHE SUCCUDE?

L.C. : Entro i 30 giorni prescritti il cliente deve ricevere una risposta. Nel caso in cui siano necessari approfondimenti, viene inviata al cliente una lettera "interlocutoria" con la quale lo si informa della presa in carico del suo reclamo e che avrà riscontro entro una data indicata.

E SE IL CLIENTE NON È SODDISFATTO?

L.C. : Prima di rivolgersi eventualmente al Tribunale il cliente può cercare di risolvere la controversia in modo stragiudiziale, che in genere costa molto meno e soprattutto richiede tempi più ridotti. Lo si può fare rivolgendosi ad una delle associazioni dei consumatori che hanno un accordo con Findomestic per la conciliazione paritetica oppure rivolgendosi al Conciliatore Bancario Finanziario o all'ABF. Se il cliente non trova una soluzione soddisfacente in modo stragiudiziale, può rivolgersi ugualmente al giudice ordinario.

FINDOMESTIC COSA CONSIGLIA?

L.C. : Ai nostri clienti consigliamo di rivolgersi a una delle associazione di consumatori con cui abbiamo siglato un accordo per la conciliazione paritetica. Il procedimento è semplice, meno impegnativo e può essere avviato anche tramite internet direttamente dal nostro sito. In alternativa suggeriamo comunque di scegliere un canale stragiudiziale: il conciliatore Bancario Finanziario o l'ABF. ▶



Risolvere amichevolmente le controversie con i clienti

Findomestic ha siglato un protocollo d'intesa con Adiconsum, Adoc e Federconsumatori a tutela della clientela per promuovere l'istituto della conciliazione paritetica

L'obiettivo dell'accordo, operativo a partire da luglio 2012, è consentire ai clienti di risolvere in via extra giudiziale e in modo semplice, veloce e gratuito eventuali controversie che dovessero sorgere durante il rapporto di finanziamento. Una procedura che consente ai clienti di evitare i tempi e i costi del contenzioso.

Questa iniziativa rientra nel percorso intrapreso da Findomestic per sviluppare una cultura del credito sostenibile e per instaurare con il cliente un rapporto di co-responsabilità. Da sempre, Findomestic punta a costruire con la propria clientela una relazione basata principalmente sulla fiducia ed è con questo spirito che si impegna a trovare una soluzione amichevole ogni qual volta si presentino situazioni di difficoltà, garantendo ai propri clienti oggettività e rispetto.

Il meccanismo di funzionamento è semplice: qualora il cliente ricevesse una risposta non soddisfacente a un reclamo scritto formalmente e inoltrato a Findomestic, può chiedere che tale reclamo venga approfondito e riconsiderato

con il supporto di una delle associazioni aderenti all'accordo e senza alcun costo. Più nello specifico, le singole domande indirizzate a Findomestic sono valutate da un'apposita commissione (definita tecnicamente Commissione di Conciliazione Paritetica) composta da un rappresentante di Findomestic Banca e da un rappresentante dell'associazione designata dal cliente, al fine di garantire la massima trasparenza e correttezza delle decisioni che saranno assunte. E anche qualora l'esito non fosse soddisfacente, questa procedura consente al cliente di perseguire in ogni altra sede competente la tutela dei suoi diritti. Le modalità, i tempi e gli altri dettagli necessari all'attivazione della procedura sono ampiamente comunicati ai clienti attraverso i siti internet di Findomestic Banca e delle tre diverse associazioni.

Con la formalizzazione di questa piattaforma di conciliazione, Findomestic Banca compie un ulteriore passo avanti nella direzione del dialogo e del confronto costruttivo con le associazioni che rappresentano i consumatori, con l'obiettivo di favorire la piena soddisfazione e tutela della sua clientela, oltreché di consolidare il proprio impegno nella lotta al sovra-indebitamento. ▶

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI SULL'ACCORDO CON FINDOMESTIC PER LA CONCILIAZIONE



STEFANO CONTI
Vice Presidente Federconsumatori Lazio

«La crisi colpisce pesantemente le famiglie italiane e ogni giorno si aggravano le condizioni di vita e di lavoro degli italiani.

Un paio di dati spiegano meglio il declino delle condizioni economiche delle famiglie: sono in aumento le famiglie che risultano morose nel pagamento delle bollette elettriche e sono in aumento coloro che si trovano in difficoltà economiche dopo aver acquistato una casa attraverso un mutuo bancario o dopo aver richiesto un finanziamento per una particolare finalità.

Si tratta di quelle persone che all'improvviso hanno perduto il posto di lavoro o che si sono separati dal coniuge o che hanno subito qualche altro grave evento. Persone che, per questi motivi, non possono più far fronte al pagamento delle rate mensili, correndo il rischio di perdere l'alloggio così faticosamente conquistato e di essere segnalati nelle centrali dei cattivi pagatori, vedendo così compromessa per lungo tempo la propria onorabilità nei confronti del sistema bancario e/o finanziario.

Per ovviare almeno in parte a tali evenienze negative la Federconsumatori ha sottoscritto con Findomestic un protocollo di conciliazione e successivamente si è accordata anche per praticare una forma congiunta di collaborazione onde affrontare nella comune condivisione delle esigenze dei consumatori e della società finanziaria tali problematiche.» ▶

ARMANDO BIAGETTI
Responsabile Settore Credito e Risparmio ADOC

«La nostra associazione ha un'esperienza più che decennale nel campo delle conciliazioni paritetiche. Abbiamo iniziato nel 2002 con la sottoscrizione di alcuni protocolli ad hoc per risolvere l'emergenza dei bond del governo argentino di Parmalat e Cirio. Successivamente, i maggiori istituti bancari, d'intesa con le associazioni dei consumatori, hanno adottato la conciliazione come strumento permanente a disposizione dei clienti rimasti insoddisfatti dall'esito di un reclamo.

Nel campo delle società finanziarie che erogano il credito al consumo l'accordo di conciliazione sot-

toscritto dalla nostra associazione con Findomestic rappresenta il primo protocollo in assoluto. Riteniamo che questo accordo sia un fatto molto positivo per i consumatori che ricorrono al credito al consumo, specialmente in questo momento di crisi finanziaria. Il regolamento del protocollo è infatti assolutamente innovativo e, contrariamente a quelli adottati dal sistema bancario, non pone alcun vincolo, né sulla gamma dei prodotti commercializzati, né sui limiti di importo. Si tratta di un accordo che Findomestic ha fortemente voluto per dare la possibilità ai propri clienti di trovare una soluzione ai reclami rimasti senza risposta o ritenuti insoddisfacenti con l'intervento imparziale del rappresentante dell'associazione dei consumatori, scelto dal cliente a rappresentare le proprie ragioni.» ▶

PIETRO GIORDANO
Segretario Generale ADICONSUM

«La conciliazione paritetica è la formula più avanzata per la risoluzione delle controversie tra consumatori e imprese, particolarmente nell'acquisto di servizi e tra questi per il settore bancario. La conciliazione paritetica consente di avere sostanzialmente solo vantaggi: la rapidità della soluzione legata solo all'istruzione della pratica, il confronto diretto tra rappresentanti delle due strutture che acquisiscono una capacità di rapporto maggiore di qualsiasi altro tentativo di decisione, la soluzione secondo equità per cui nessuno si sentirà sconfessato nel proprio agire, l'abbattimento dei costi (legali, giustizia, perizie, ecc.) sia per l'impresa che per i consumatori. Per questo la conciliazione paritetica italiana sta trovando spazio anche a livello europeo e l'accordo con Findomestic è in linea con quanto Adiconsum persegue e può essere esemplificativo per il suo ulteriore sviluppo.» ▶

Educare le famiglie alla gestione del budget: una priorità per Findomestic

www.percorsi.findomestic.it

Percorsi, è il nome di un programma di educazione finanziaria che Findomestic ha cominciato a promuovere a settembre 2011 con il lancio del sito www.percorsi.findomestic.it

Pillole formative online

Il sito Percorsi, attraverso modalità interattive, offre ai visitatori la possibilità di apprendere utili conoscenze sui temi più importanti dell'economia familiare. La fruizione delle "pillole formative" presenti sul sito aiuta a sviluppare una maggiore consapevolezza sul controllo delle proprie finanze, al fine di non incorrere nel rischio, ad oggi sempre più attuale, del sovra-indebitamento.

I temi delle Pillole ad oggi sono:

Gli italiani e il credito al consumo

Utili informazioni statistiche sul credito al consumo per conoscere la sua diffusione in Italia e in Europa.

Tutto sotto controllo

Indicazioni e strumenti utili e facili da applicare per costruire e monitorare il proprio budget.

Finanziare i propri progetti

Il mondo dei prestiti e del risparmio, come organizzarsi per realizzare i propri progetti.

Sei abbastanza prudente?

Come prevenire ed eventualmente gestire il sovra-indebitamento.

Conoscere i mezzi di pagamento

I diversi strumenti di pagamento: conoscerli per utilizzarli consapevolmente.

Finanziamenti e assicurazione

Conoscere le assicurazioni, quali obbligatorie, quali consigliate.

Inoltre, gli interessati possono mettersi alla prova con 2 veloci test:

"Se non andasse tutto liscio" e **"Quanto ne sai"** per scoprire se si è un mago della finanza o un apprendista, valutando così la propria conoscenza in materia di finanza.

Corsi in aula

Parallelamente allo sviluppo web di Percorsi, l'educazione finanziaria viene erogata anche alla nostra clientela, offrendole la possibilità di partecipare a corsi gratuiti nei centri clienti.

Il 25 ottobre 2012 Findomestic promuove all'interno dei Centri Clienti la giornata nazionale dell'educazione finanziaria

I Responsabili, dalle 17.30 alle 19.00 hanno presentato ai clienti che hanno aderito all'iniziativa, il primo modulo formativo sulla gestione del budget familiare. Informare e formare i clienti a gestire meglio le proprie risorse è un modo per rimanere vicini alle famiglie e aiutarle a combattere il sovra-indebitamento.

Corsi in partnership con associazioni no-profit

Altro canale, attraverso il quale, Findomestic riesce a raggiungere le famiglie, al fine di sviluppare una sensibilizzazione al tema del controllo delle spese, è costituito dalla partnership con Associazioni sportive e Onlus.

Obiettivi

L'obiettivo di Findomestic è raggiungere il maggior numero possibile di persone che, in forma web o



Cristina Castelli

Responsabile comunicazione interna e RSI di Findomestic Banca SpA

tradizionale, abbiano fruito delle "pillole formative"; a ottobre 2012 il risultato raggiunto è di circa 8.000 corsi compiuti.

Per fine novembre 2012, al fine di creare animazione sul sito, e rendere la materia finanziaria appetibile anche ad un pubblico giovane, è stato previsto il lancio di una Caccia al tesoro a premi: gioca, impara e vinci!

L'educazione finanziaria dovrebbe far parte delle materie fondamentali che si apprendono a scuola per determinare nei giovani la corretta attitudine a gestire in modo equilibrato le proprie risorse. La scuola, come luogo di diffusione del sapere, rappresenta una meta anche per Findomestic: portare Percorsi e l'educazione budgetaria nelle scuole è l'obiettivo per il 2013! ▶

Prodotti orientati alla responsabilità per un prestito sostenibile

Andrea Mincoelli, Direttore Marketing di Findomestic Banca spa

Soluzioni che rendono tangibile il concetto di co-responsabilità cliente-banca



Findomestic quando pensa ai suoi prodotti si preoccupa che siano a misura di consumatore, per assicurare la massima libertà e flessibilità nella gestione e nell'organizzazione responsabile e trasparente del budget personale.

ZEROSPESE Prestiti Zero Spese

Da marzo 2011 i prestiti personali di Findomestic sono caratterizzati dal totale azzeramento delle spese accessorie. Nell'ambito del proprio percorso di credito responsabile, Findomestic ha deciso di offrire ai propri clienti prestiti personali semplici e trasparenti. Tutte le spese accessorie sono state azzerate: spese istruttoria pratica, spese incasso rata, spese per comunicazioni periodiche e imposta di bollo. In questo modo per il cliente, il credito è diventato più semplice, chiaro e immediato da comprendere.

COMEVOGLIO Prestito personale ComeVoglio

Findomestic ha lanciato ad aprile 2012 il prestito "ComeVoglio". ComeVoglio è il primo Prestito Personale che consente di fruire di un credito flessibile che permette di modificare, anche ogni mese e gratuitamente, l'importo della rata e di posticipare alla fine del finanziamento il pagamento di un determinato numero di mensilità. Il cliente, infatti, sarà libero di decidere autonomamente e in modo gratuito le opzioni:

- Cambio Rata
- Salto Rata
- Saldo Anticipato

Rispetto agli altri prodotti presenti sul mercato, il cliente può esercitare le opzioni anche comodamente da casa attraverso il telefono, ma anche tramite internet e mobile o addirittura con un semplice SMS.

CARTA NOVA La carta di credito a opzione

Nel mese di giugno 2011, Findomestic ha lanciato Carta Nova, la prima e unica carta di credito che permette al cliente di decidere, ad ogni operazione, se pagare a rate oppure in una sola soluzione a fine mese, senza interessi.

Ogni volta, in altre parole, è possibile scegliere con semplicità e riservatezza la modalità di pagamento preferita, a seconda delle proprie esigenze. Con la stessa semplicità di scelta (direttamente dal terminale pos del punto vendita) il titolare può anche aderire a promozioni offerte dai punti vendita aderenti.

Carta Nova presenta delle interessanti novità anche per quel che riguarda le spese di gestione: tutti i costi che normalmente vengono applicati alle carte di credito (dalla commissione di incasso rata a quella per il prelievo bancomat, al canone annuale, all'invio dell'estratto conto) sono stati riassunti in un'unica voce mensile di 3,99 euro, che il cliente è tenuto a pagare solo in caso di utilizzo della linea di credito e alla quale va aggiunto il costo del bollo (pari a 1,81 euro). Carta Nova garantisce al cliente più libertà, più chiarezza e più trasparenza, sia in termini d'impiego, sia sul fronte della sua gestione. ▶

Prestiti Personali Findomestic Zero Spese.
Gli unici che puoi chiedere dove, come e quando vuoi.

ZERO SPESE
spese accessorie azzerate riferite all'esempio € 451

ESEMPIO DI PRESTITO PERSONALE:
può essere €14.000

con solo €228 **TUTTO INCLUSO** per 84 rate
Tasso fisso 9,38% Tasso 9,80%

CONSIGLIAMO: CONSULENZA, COMODITÀ, SICUREZZA E INFORMATICA. SONO SEMPRE A PORTATA DI MANO.

agenzia: 049 84 24 24 | findomestic.it | smartphone
dal lunedì al sabato: 9h - 19h | dal lunedì al venerdì: 9h - 18h | 24h assistenza online

Findomestic | Più responsabili, insieme

Con il Prestito Personale **comevoglio** puoi cambiare la rata anche ogni mese.

RATA MAP

FINDOMESTIC PRESTITI FLESSIBILI E SEMPRE A ZERO SPESE ACCESSORIE.

14.000 € di importo | 220 € di canone fisso | ZERO SPESE

Tasso 8,25% | TASSO FISSO 8,57% per 84 rate

Scopri ComeVoglio, il Prestito Personale a tasso fisso con rimborso flessibile. Decidi tu di aumentare o ridurre la rata anche ogni mese, senza costi e in modo semplice. Puoi aver rimborsato le prime sei rate. In filiale, su Internet, con una chiamata.

I NOSTRI CONSULENTI SONO A TUA DISPOSIZIONE COME E QUANDO VUOI.

Findomestic | Più responsabili, insieme

Findomestic **NOVA** **VISA** **MasterCard**

Orgogliosi di praticare il Credito Responsabile

Laurent David, Direttore Generale di Findomestic Banca spa

Il nostro mestiere è poco conosciuto e talvolta poco amato. Alcuni ritengono che il credito al consumo sia troppo costoso o addirittura pericoloso. Ebbene no, il credito non è quello che queste persone credono. Noi donne e uomini di Findomestic e del gruppo BNP Paribas Personal Finance, siamo fieri del nostro mestiere: in Italia come in Europa abbiamo contribuito a crearlo ed oggi vogliamo svilupparlo. Perché siamo convinti che il credito sia una delle leve di crescita più importanti su cui può contare oggi il continente europeo. Perché sul piano individuale il credito consente al consumatore di realizzare i propri progetti e di migliorare la propria qualità della vita. Perché in Findomestic facciamo credito con una deontologia professionale rigorosa.



La nostra sfida è semplice: sì allo sviluppo del credito, no al sovra-indebitamento, due obiettivi che sembrano in contrapposizione ma che per Findomestic sono compatibili e inseparabili. In questa sfida abbiamo ottenuto dei risultati importanti resi evidenti dai nostri indicatori di credito responsabile.

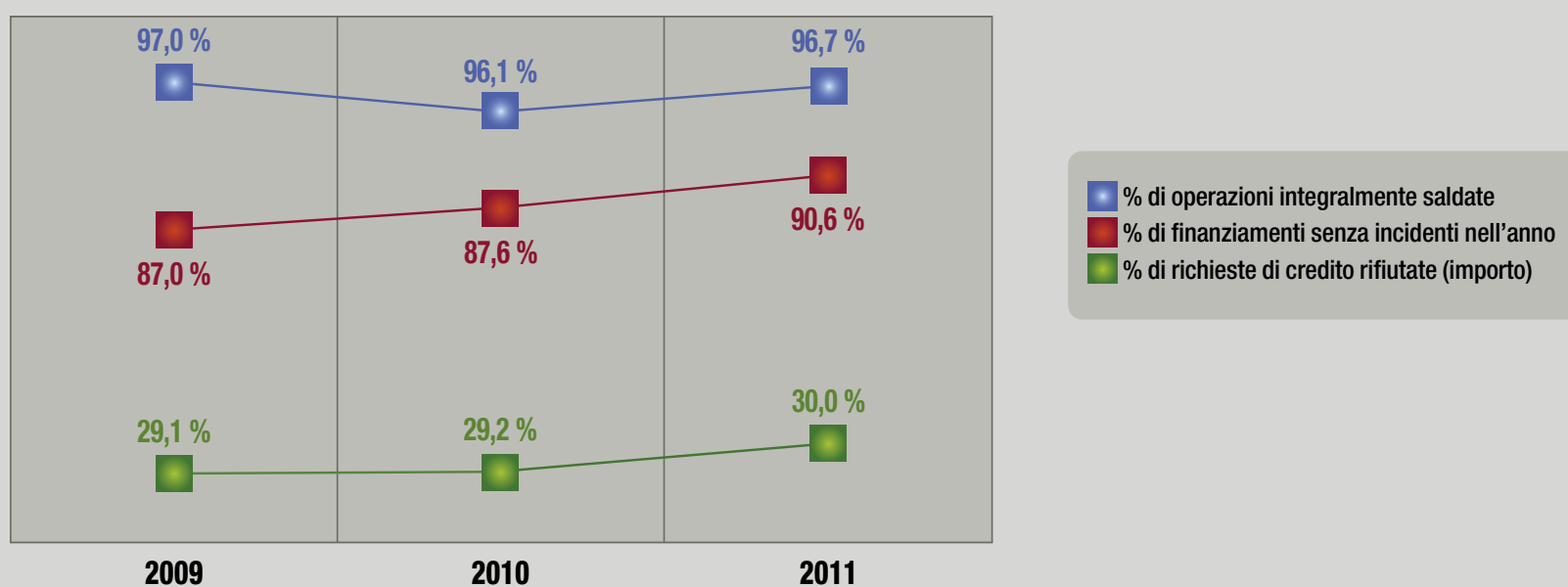
Indici che Findomestic ritiene significativi per testimoniare il proprio impegno contro il sovra-indebitamento, che vengono costantemente aggiornati e monitorati.

Vogliamo continuare a fare questo mestiere e continuare a farlo bene, per lo sviluppo economico e occupazionale del paese. È una questione di responsabilità per una società leader come Findomestic.

E una convinzione condivisa dagli oltre 2.200 collaboratori che ogni giorno lavorano in Findomestic. ▀

Findomestic ha individuato degli indicatori di credito responsabile che ritiene significativi per testimoniare il proprio impegno contro il sovra-indebitamento. Indicatori che vengono costantemente aggiornati e monitorati.

Indici del credito responsabile per Findomestic



Nel 2011 il 30% delle richieste di credito sono state rifiutate perché saper dire di no risponde a esigenze di prudenza a tutela innanzi tutto degli interessi del cliente. Il fatto che, nel difficile contesto economico attuale, il tasso di rifiuto sia lievemente aumentato nel 2011 rispetto all'anno precedente testimonia la volontà di findomestic di essere più che mai attenta alla situazione economica dei propri clienti e di finanziare i loro progetti solo quando sostenibili.

Grazie ad un'attenta valutazione delle domande di credito, a fine 2011, il 96,7% dei finanziamenti concessi da Findomestic risultava rimborsato completamente e il 90,6% senza incidenti di percorso.

Il miglioramento dell'indice di rischio nel triennio 2009-2011 è diretta conseguenza dell'applicazione di rigorosi criteri di selezione delle richieste di finanziamento e dell'affinamento dei processi di recupero amichevole che affiancano il cliente a partire dalle prime difficoltà.