

# ***SURVEY OAM SULL'ACCESSO AL CREDITO IN ITALIA:***

ORIENTAMENTO DEGLI ITALIANI E RUOLO  
DEI PROFESSIONISTI DEL CREDITO NELLA SCELTA  
E OTTENIMENTO DEI FINANZIAMENTI.

A cura dell'Ufficio Studi OAM

# ***SURVEY OAM SULL'ACCESSO AL CREDITO IN ITALIA:***

ORIENTAMENTO DEGLI ITALIANI E RUOLO  
DEI PROFESSIONISTI DEL CREDITO NELLA SCELTA  
E OTTENIMENTO DEI FINANZIAMENTI.

A cura dell'**Ufficio Studi OAM**

© **OAM, 2023**

**Indirizzo**

Via Galilei, 3  
00185 Roma – Italia

**Telefono**

+39 06.688251

**Sito internet**

<https://www.organismo-am.it>

Tutti i diritti riservati.

È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte.

## INDICE

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>5</b>
<b>LA SURVEY E LE AREE DI INDAGINE .....</b>	<b>6</b>
PRINCIPALI RISULTANZE PER L'INTERO CAMPIONE .....	7
CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE .....	8
LIVELLO DI EDUCAZIONE FINANZIARIA .....	11
<b>QUANTO LE PERSONE TROVANO "DIFFICILE" CHIEDERE E OTTENERE UN FINANZIAMENTO? .....</b>	<b>13</b>
<b>LIVELLO DI AUTONOMIA DEL CONSUMATORE NELL'OTTENIMENTO DI UN FINANZIAMENTO .....</b>	<b>16</b>
<b>ASPETTATIVE E COSTO DEL PROFESSIONISTA DEL CREDITO .....</b>	<b>20</b>
<b>IL SUPPORTO DELL'AGENTE IN ATTIVITÀ FINANZIARIA E DEL MEDIATORE CREDITIZIO .....</b>	<b>23</b>
<b>LA TRASPARENZA E LE OPERAZIONI SVOLTE DALL'OAM VERSO CHI OPERA IN MANIERA ABUSIVA .....</b>	<b>27</b>

## INTRODUZIONE

Scegliere, richiedere e ottenere un finanziamento può sembrare semplice ma spesso si rivela essere una procedura ricca di insidie. Esistono molte tipologie di finanziamento e individuare quella più adatta a soddisfare la propria necessità non è affatto immediato. A volte infatti i consumatori rischiano di richiedere un prestito incompatibile con il proprio profilo finanziario che quindi non verrà concesso dagli Istituti di credito, altre volte invece ottengono un finanziamento a condizioni poco vantaggiose o a tassi di interesse elevati. Del resto, ricercare e confrontare le diverse tipologie di finanziamento e le relative condizioni tra i vari Istituti di credito richiederebbe molto tempo e un buon livello di educazione finanziaria per comprenderle al meglio. Inoltre, finché non si ha la necessità di richiedere un finanziamento, non si è aggiornati sull'andamento del mercato e quindi non si ha il completo *set* informativo per valutare al meglio le condizioni finanziarie richieste dall'Istituto di credito.

È pertanto importante e utile essere guidati da un professionista del settore quale ad esempio un Mediatore creditizio o un Agente in attività finanziaria, nell'individuare e ottenere un finanziamento adatto a soddisfare i propri bisogni. Un professionista del credito preparato e qualificato mette al centro le esigenze del cliente con i propri bisogni e instaura con esso buoni rapporti interpersonali accompagnandolo nelle scelte finanziarie. Il rapporto di fiducia e trasparenza tra il professionista del credito e il cliente è quindi estremamente importante perché pone le basi per l'ottima riuscita dell'intera operazione.

L'obiettivo della seguente *survey* è stato proprio quello di indagare quanto i consumatori sentano la necessità di richiedere un supporto ad un soggetto terzo nel momento in cui hanno bisogno di richiedere un finanziamento, il livello di difficoltà nel richiederlo e ottenerlo, nonché comprendere le caratteristiche specifiche del prodotto finanziario loro proposto. In particolare si è cercato di identificare su quali aspetti il consumatore pone maggior attenzione nella fase di richiesta e ottenimento del finanziamento e sul livello di fiducia che essi ripongono verso un professionista del credito. Successivamente il campione è stato segmentato in funzione dei soggetti che in passato sono stati supportati da un Agente in attività finanziaria, da un Mediatore creditizio o da nessuno dei due professionisti del credito considerati.

La metodologia di analisi adottata è quella della ricerca descrittiva: tutte le domande della *survey* sono a risposta chiusa e finalizzate a definire atteggiamenti, opinioni e comportamenti dei consumatori nel momento in cui richiedono e ottengono un finanziamento.

## LA SURVEY E LE AREE DI INDAGINE

L'indagine ha interessato 900 soggetti residenti nel territorio italiano, rappresentativi dell'intera popolazione. La *survey* è stata avviata e conclusa il 23 Maggio 2023 tramite la piattaforma *surveymonkey* selezionando un campione omogeneo per sesso, età e luogo di residenza.

Il questionario si compone di 22 domande articolate nelle seguenti 5 aree di indagine su:

1. livello di difficoltà che i consumatori riscontrano nel momento in cui devono richiedere un prestito (5 domande);
2. livello di autonomia del consumatore nel comprendere le informazioni relative ad un finanziamento (8 domande);
3. aspettative e costi dei professionisti del credito (5 domande);
4. il supporto dell'Agente in attività finanziaria e del Mediatore creditizio (2 domande);
5. la trasparenza dell'intermediazione creditizia (2 domande).

Sono state inoltre inserite 6 domande che hanno permesso di tracciare un piccolo profilo socio-demografico dei rispondenti e 7 domande per comprendere il livello di educazione finanziaria dei rispondenti.

## Principali risultanze per l'intero campione

- Livello di difficoltà che i consumatori riscontrano nel momento in cui devono richiedere un prestito:
  - ✓ il 56% dei consumatori che in passato ha ottenuto un finanziamento ha riscontrato abbastanza o molta difficoltà nel comprenderne le caratteristiche (Grafico 2.2);
  - ✓ il 23% dei rispondenti dichiara di aver avuto maggior difficoltà nel reperire i documenti necessari all'ottenimento del finanziamento (Grafico 2.3).
- Livello di autonomia del consumatore nel comprendere le informazioni relative ad un finanziamento:
  - ✓ il 43% ritiene di aver ben compreso le informazioni sul mutuo in maniera autonoma (Grafico 3.4);
  - ✓ il 32% del campione ha utilizzato il sito *internet* della banca/finanziaria per ricercare informazioni su un finanziamento ottenuto in passato (Grafico 3.7).
- Aspettative e costi dei professionisti del credito:
  - ✓ il 42% del campione si focalizza sul tasso di interesse e sull'importo della rata (Grafico 4.1);
  - ✓ il 45% del campione si aspetta che il professionista del credito sia in grado di spiegare al meglio le caratteristiche del finanziamento (Grafico 4.3);
  - ✓ il 44% del campione si aspetta di ottenere, tramite il supporto di un professionista del credito, migliori condizioni contrattuali (Grafico 4.4);
  - ✓ il 20% sarebbe disposto a pagare una commissione maggiore del 2% per ottenere migliori condizioni contrattuali (Grafico 4.5).

- Il supporto dell'Agente in attività finanziaria e del Mediatore creditizio:
  - ✓ il 44% del campione è stato supportato in passato da un Agente in attività finanziaria o da un Mediatore creditizio per ottenere un finanziamento (Grafico 5.1);
  - ✓ per il 56% del campione che non è stato supportato in passato da un Agente in attività finanziaria o da un Mediatore creditizio, il 22% ritiene troppo costoso il servizio da essi svolto, il 14% non sa esattamente chi siano queste figure (Grafico 5.2).
- La trasparenza dell'intermediazione creditizia:
  - ✓ l'83% ha dichiarato di essere stato fin da subito informato dei costi da sostenere per il servizio ricevuto dai professionisti del credito (Grafico 6.1);
  - ✓ il 48% ha dichiarato di aver verificato se l'Agente in attività finanziaria o il Mediatore creditizio da cui sono stati supportati fosse iscritto agli Elenchi OAM, il 37% ha riscontrato che effettivamente il professionista del credito era iscritto nei Registri mentre l'11% operava senza iscrizione (Grafico 6.2).

## Caratteristiche socio-demografiche

Il campione risulta equamente distribuito in base al sesso mentre dal punto di vista demografico la maggior parte del campione ha un'età compresa tra i 18 e i 44 anni (il 68% del totale). In particolare, il 30% ha un'età compresa tra i 18 e i 29 anni, il 38% tra i 30 e i 44 anni, il 26% tra i 45 e i 60 anni ed il restante 6% ha un'età superiore ai 60 anni (Grafico 1.1).

Con riferimento alla distribuzione geografica del campione di analisi, i Grafici 1.2 e 1.3 evidenziano che la maggior concentrazione dei rispondenti risiede in Lombardia (22%) e il campione risulta essere equamente distribuito in base alla dimensione del centro abitato con una minoranza (7%) che risiede in grandi centri con un numero di abitanti compreso tra 200.000 e 500.000.



Grafico 1.1: Ripartizione del campione per età

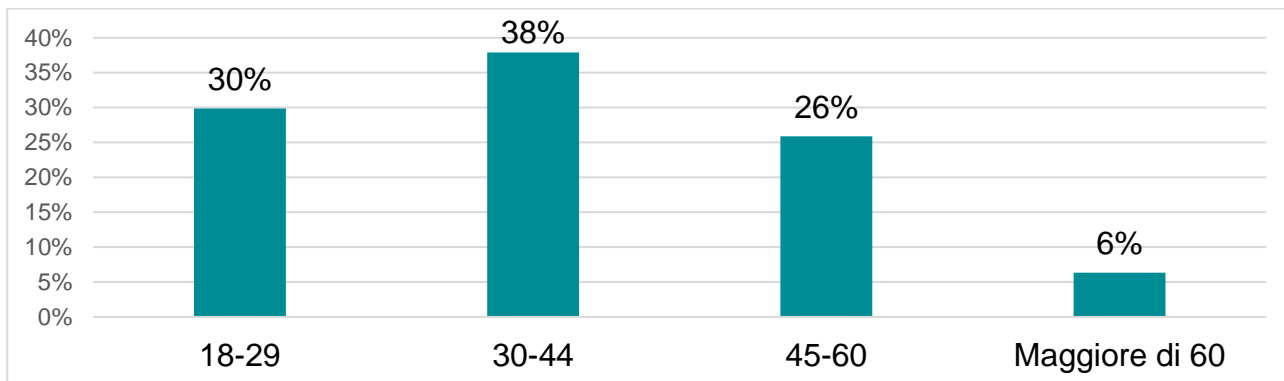
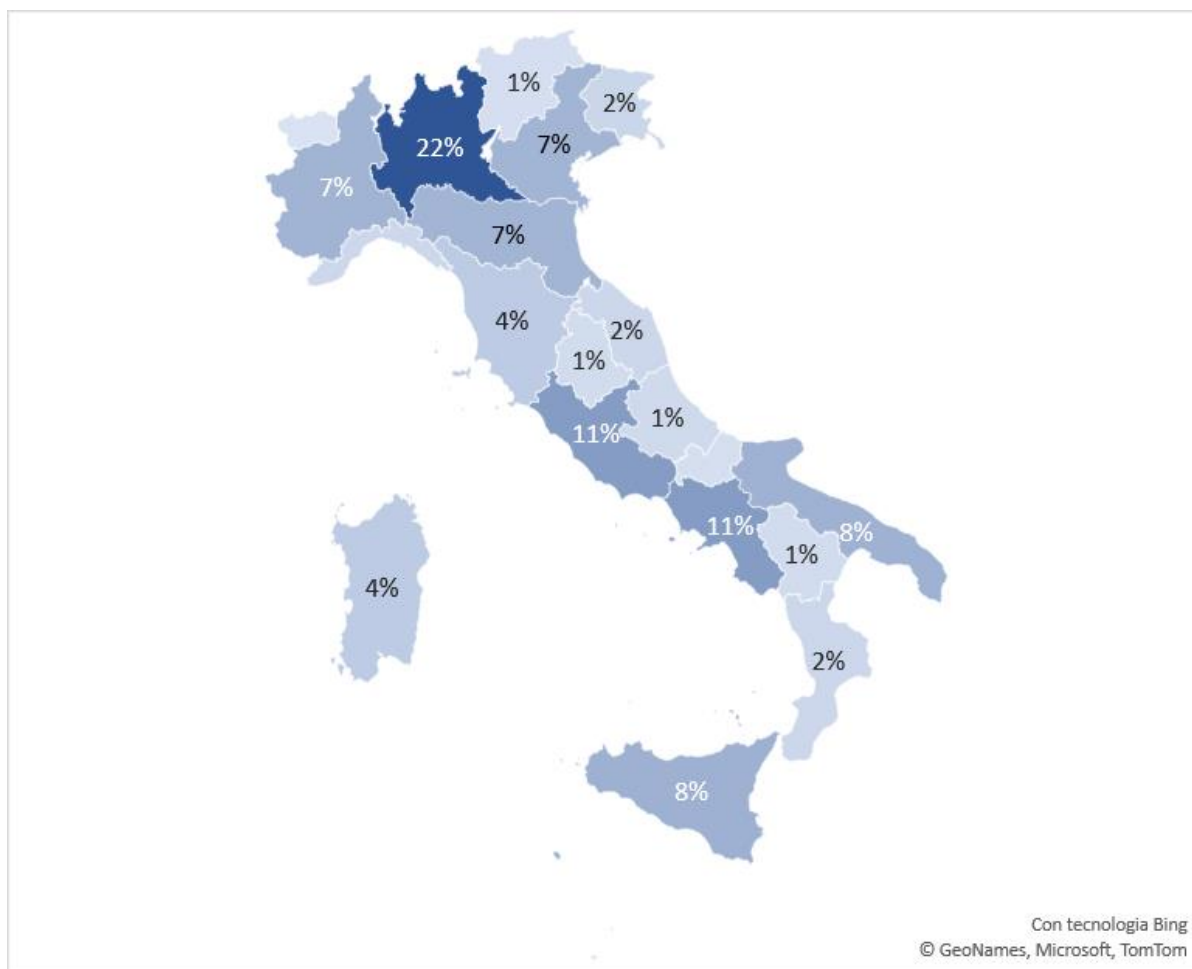
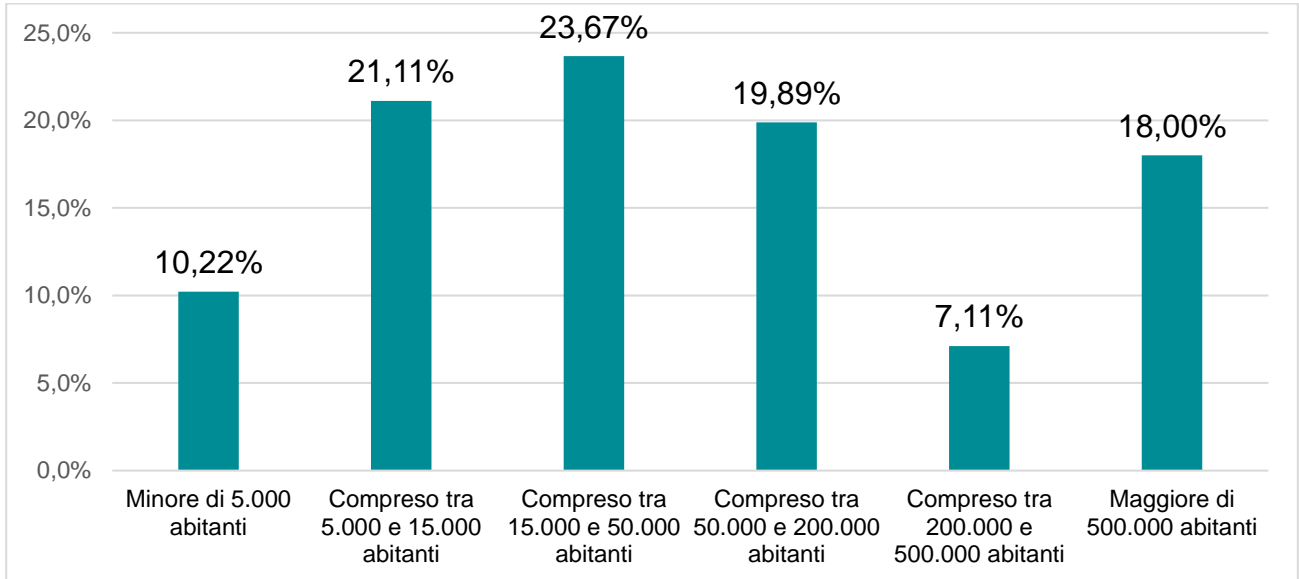


Grafico 1.2: Ripartizione del campione per luogo di residenza

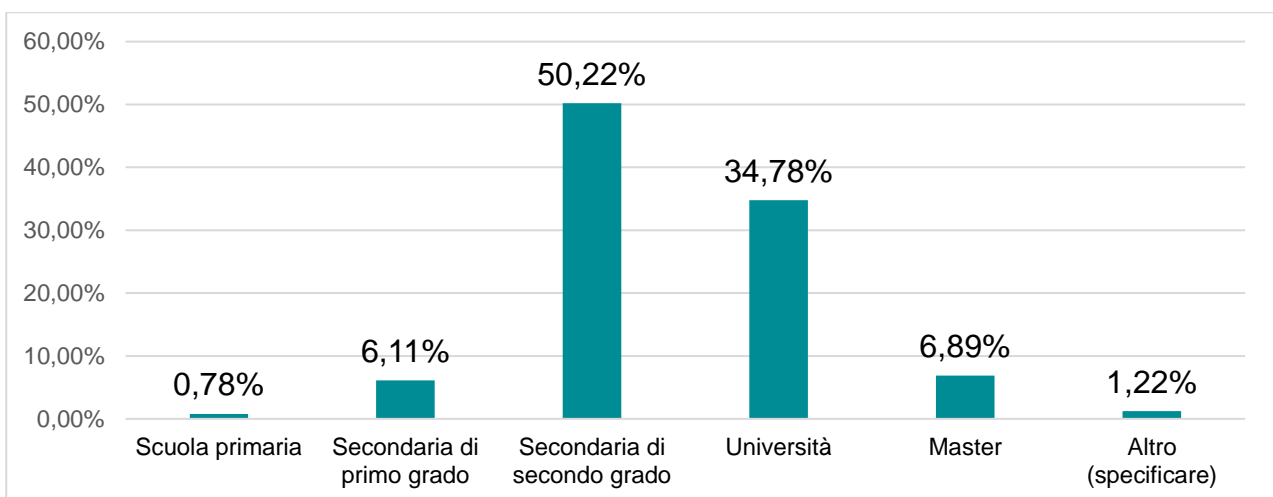


**Grafico 1.3: Ripartizione del campione per dimensione del centro abitato di residenza**



Per quanto attiene all'istruzione, il 50% dei soggetti a cui è stato sottoposto il questionario possiede il diploma di maturità ed il 35% ha conseguito la laurea. Il 6% del campione ha un titolo di licenza media inferiore mentre il restante 7% possiede un dottorato o altro titolo *post-laurea* con una piccolissima minoranza (0,78%) di soggetti con sola licenza elementare. In generale quindi il livello di istruzione è elevato (Grafico 1.4).

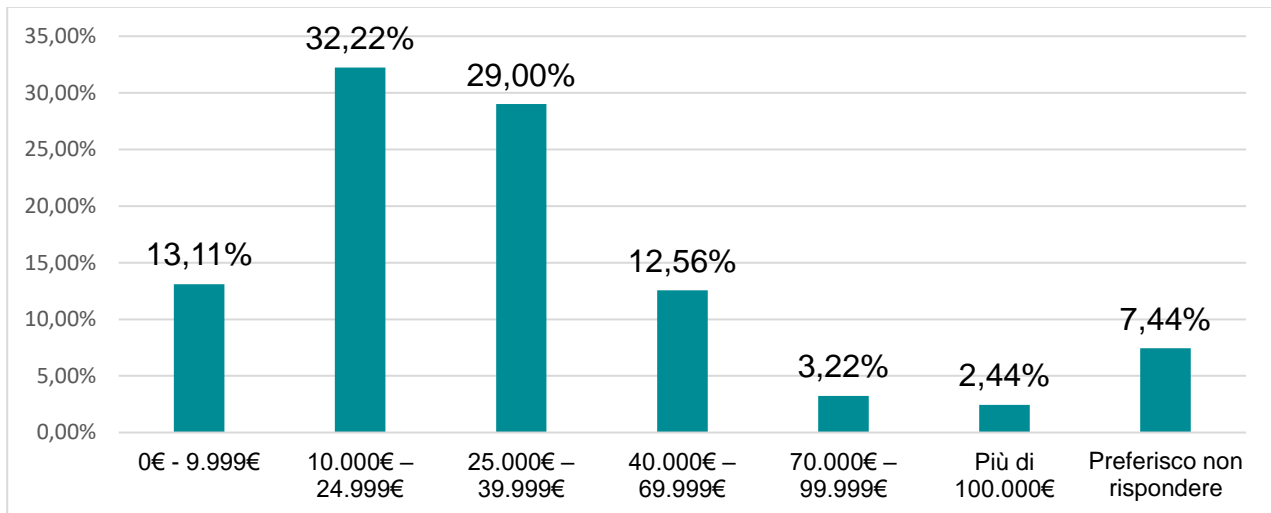
**Grafico 1.4: Ripartizione del campione per titolo di studio conseguito**



Il 61% del campione percepisce un reddito annuale compreso tra i 10.000 ed i 39.999, e solo il 5% percepisce un reddito superiore a 70.000 euro. Il 13% rientra nella fascia di reddito più bassa (compresa tra 0 e 9.999 euro) e il 12.7% nella fascia di reddito medio/alta

(compresa tra 40.000 e 69.999 euro). Il 7% ha invece preferito non rispondere alla domanda (Grafico 1.5).

Grafico 1.5: Ripartizione del campione per classe di reddito percepita



## Livello di educazione finanziaria

La misurazione dell'alfabetizzazione finanziaria del campione analizzato segue il lavoro svolto da Banca d'Italia<sup>1</sup> all'inizio del 2020. In particolare, l'alfabetizzazione finanziaria dei rispondenti viene calcolata come la somma dei punteggi calcolati su 7 domande riguardanti le conoscenze finanziarie di base<sup>2</sup>: è stato assegnato il punteggio di uno nel caso di risposte corrette e 0 per le risposte sbagliate. In particolare, i quesiti utilizzati sono volti ad analizzare tre aspetti:

- a) comprensione dell'interesse semplice e composto;
- b) inflazione;
- c) vantaggi della diversificazione del portafoglio.

<sup>1</sup> D'Alessio, Giovanni, et al. "L'alfabetizzazione finanziaria degli italiani: i risultati dell'indagine della Banca d'Italia del 2020 [*Italian People's Financial Literacy: The Results of the Bank of Italy's 2020 Survey*]." *Bank of Italy Occasional Paper 588* (2020).

<sup>2</sup> La misurazione dell'alfabetizzazione finanziaria condotta da Banca d'Italia ricava un indicatore complessivo di *financial literacy* a partire dai punteggi calcolati per tre sotto-dimensioni: le conoscenze, i comportamenti e le attitudini (o atteggiamenti).

L'alfabetizzazione finanziaria, pertanto, ha un punteggio che varia da zero a 7 in funzione della comprensione dei concetti di base ritenuti fondamentali per poter prendere adeguate decisioni finanziarie. Per il campione analizzato si evince un livello medio di alfabetizzazione finanziaria pari a 4.

La Tabella 1 mostra i valori medi relativi alle sette domande che definiscono l'indice di alfabetizzazione finanziaria. Le domande sul potere di acquisto (AF1), costo di un prestito (AF2), rischio-rendimento (AF5) e definizione dell'inflazione (AF6), sono risultate più semplici per i rispondenti e pertanto contrassegnate da valori medi più alti. Al contrario, le domande che hanno presentato livelli di difficoltà maggiori per il campione analizzato riguardano la comprensione e il calcolo dell'interesse semplice e composto (AF3 e AF4). Nel complesso i rispondenti dimostrano di possedere un livello di alfabetizzazione finanziaria soddisfacente.

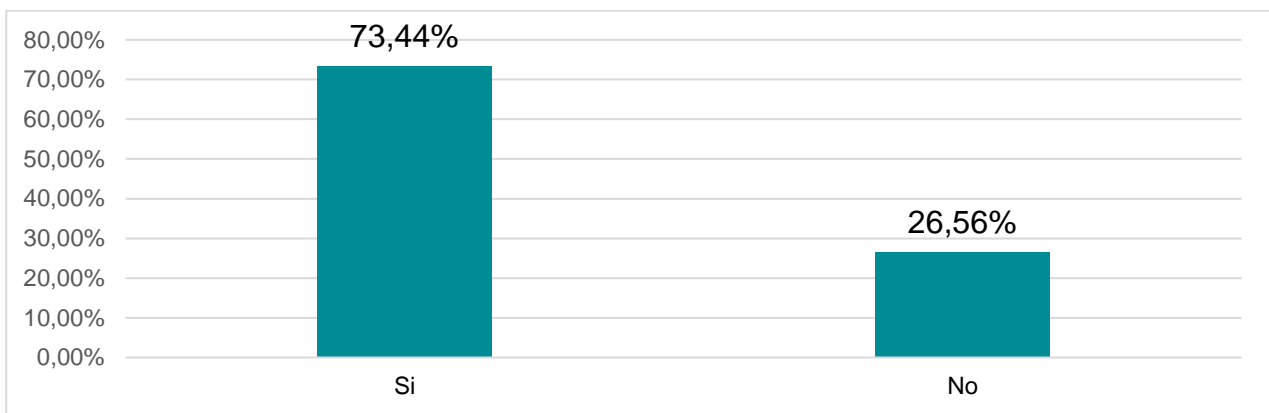
*Tabella 1 – Livello di alfabetizzazione finanziaria del campione*

	Scala	Valore medio
AF1 - Potere d'acquisto	0 - 1	0,7
AF2 - Costo di un prestito	0 - 1	0,6
AF3 - Interesse semplice	0 - 1	0,4
AF4 - Comprensione di interesse semplice e composto	0 - 1	0,4
AF5 - Rischio-rendimento	0 - 1	0,6
AF6 - Definizione di inflazione	0 - 1	0,7
AF7 - Diversificazione del rischio	0 - 1	0,5
<b>Punteggio medio alfabetizzazione finanziaria</b>	<b>0 - 7</b>	<b>4,0</b>

## Quanto le persone trovano "difficile" chiedere e ottenere un finanziamento?

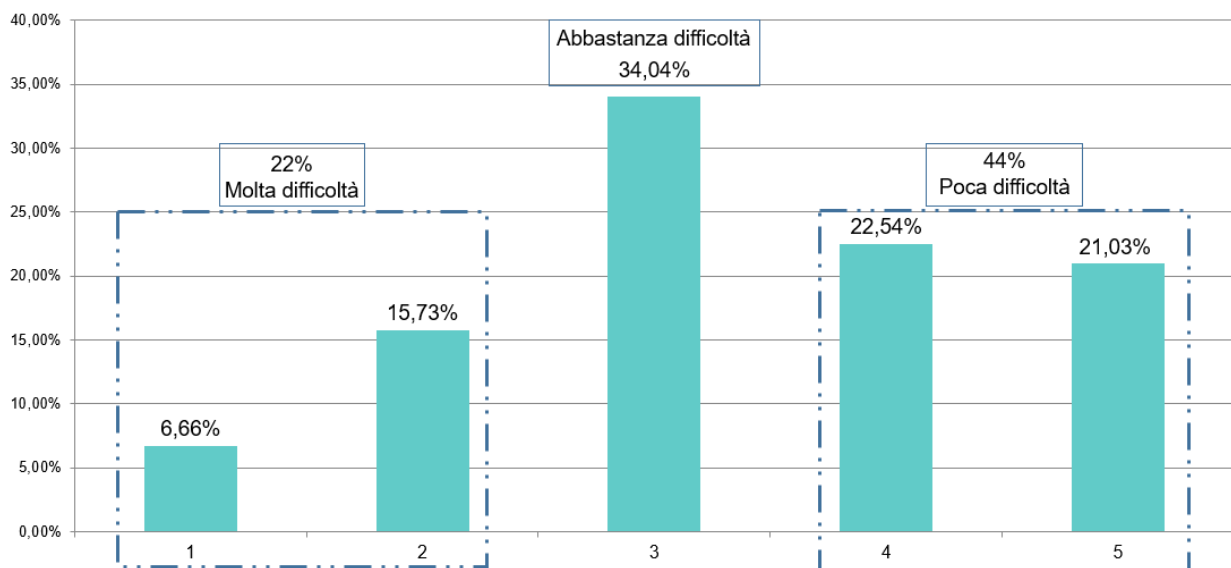
Al fine di comprendere quanto i consumatori ritengano “difficile” chiedere e ottenere un finanziamento, è stato innanzitutto domandato se nel passato abbiano mai ricorso a questa tipologia di prodotto creditizio. Il 73% ha risposto in maniera positiva e solo il 27% non ha mai richiesto e ottenuto un finanziamento (Grafico 2.1).

Grafico 2.1: Hai mai richiesto un finanziamento in passato?



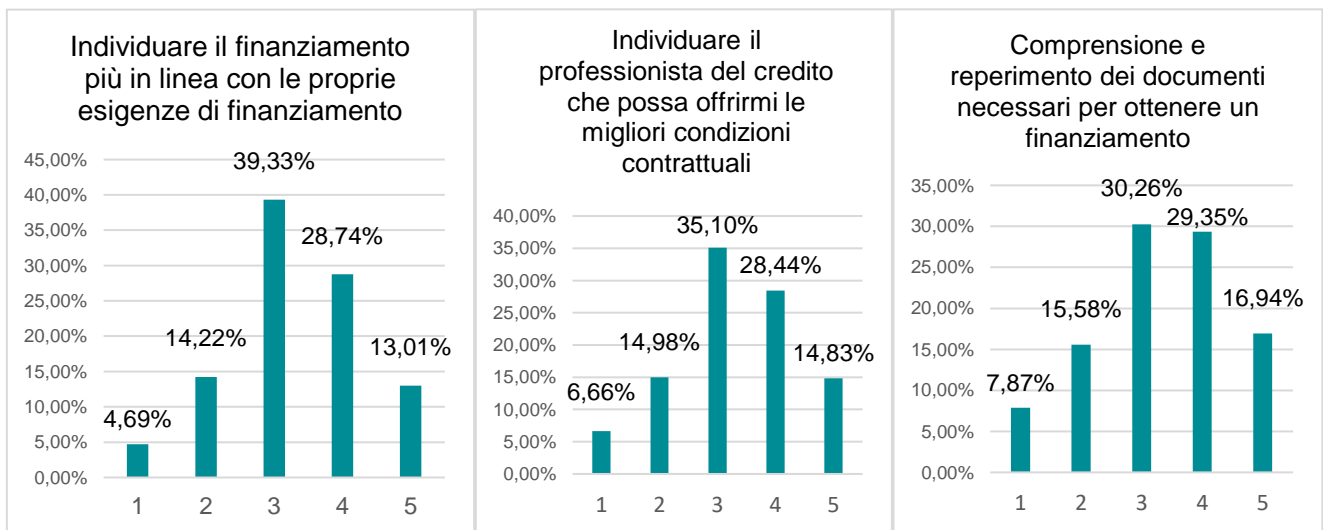
Per il 73% del campione che ha richiesto e ottenuto un finanziamento (Grafico 2.1), il 56% ha dichiarato di aver avuto abbastanza o molta difficoltà nel capire le caratteristiche del prodotto finanziario ricevuto mentre il restante 44% ha avuto poca difficoltà (Grafico 2.2).

Grafico 2.2: Quanta difficoltà hai avuto nel comprendere le caratteristiche dell'ultimo finanziamento ottenuto?



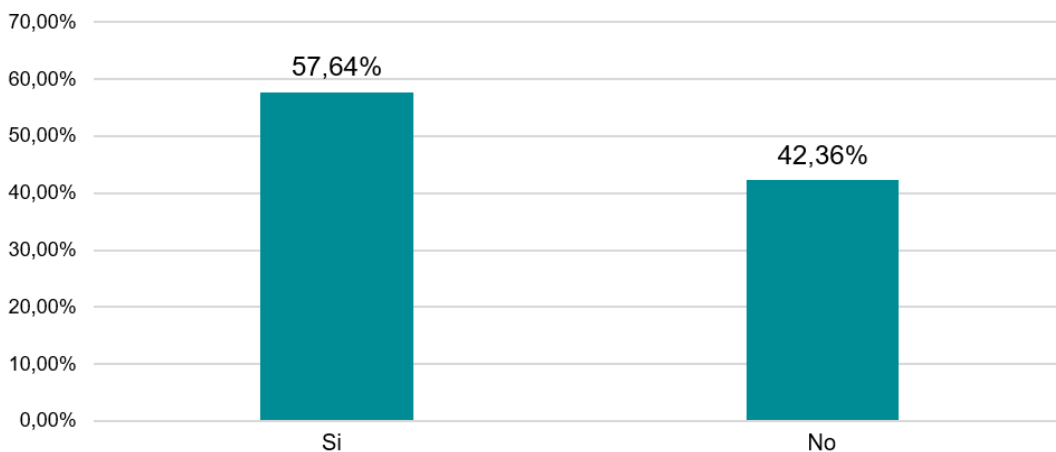
Sempre al 73% del campione che ha richiesto e ottenuto un finanziamento (Grafico 2.1), è stato chiesto di assegnare un punteggio da 1 a 5 (dove 1 è molto difficile e 5 è facile) su 3 fasi principali riguardanti la ricerca e l'ottenimento di un finanziamento. Maggior difficoltà viene riscontrata nella comprensione e nel reperimento dei documenti necessari ad ottenere un finanziamento (Grafico 2.3).

*Grafico 2.3: Difficoltà percepita nelle fasi riguardanti la ricerca e l'ottenimento di un finanziamento*



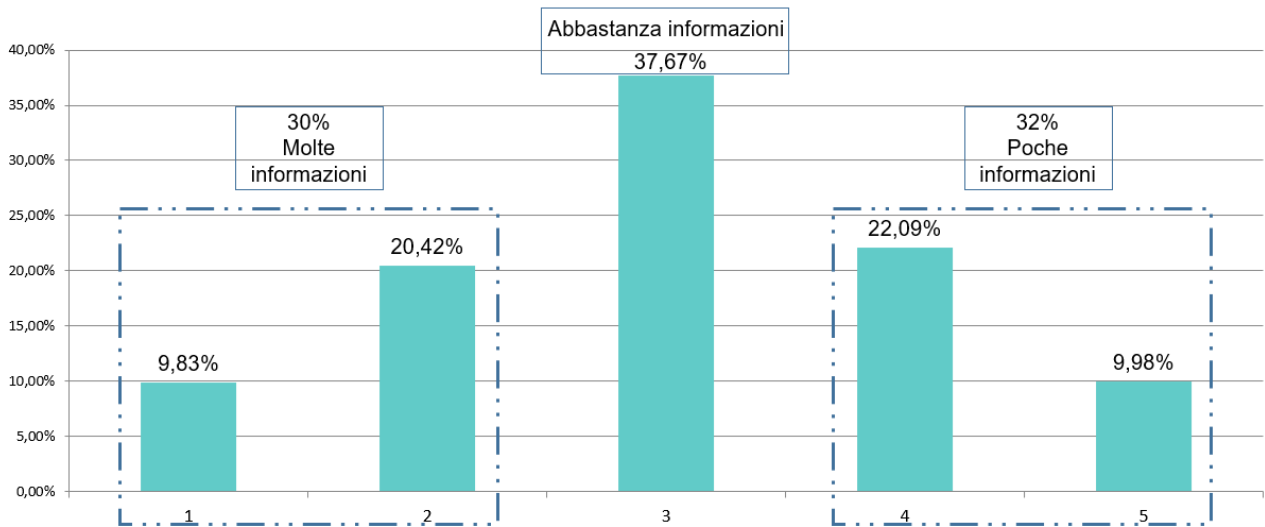
Al 44% del sotto campione che ha risposto di aver avuto poca difficoltà nel comprendere le caratteristiche del finanziamento ottenuto (Grafico 2.2) è stato chiesto se fossero stati supportati da un professionista del credito quale Agente in attività finanziaria e/o Mediatore creditizio e il 58% ha risposto in maniera positiva (Grafico 2.4).

*Grafico 2.4: Hai avuto poche difficoltà perché sei stato supportato da professionisti del credito quali Agenti in attività finanziaria e/o Mediatori creditizi?*



Per il 73% del campione che ha richiesto e ottenuto un finanziamento in passato (Grafico 2.1), il 30% ha dichiarato di aver ricevuto un completo quantitativo di informazioni sul prodotto finanziario richiesto al professionista del credito, mentre per il 32% il livello di informazioni ricevuto è stato pressoché nullo (Grafico 2.5).

*Grafico 2.5: Quante informazioni ritieni di aver ricevuto da un professionista del credito sul finanziamento richiesto?*

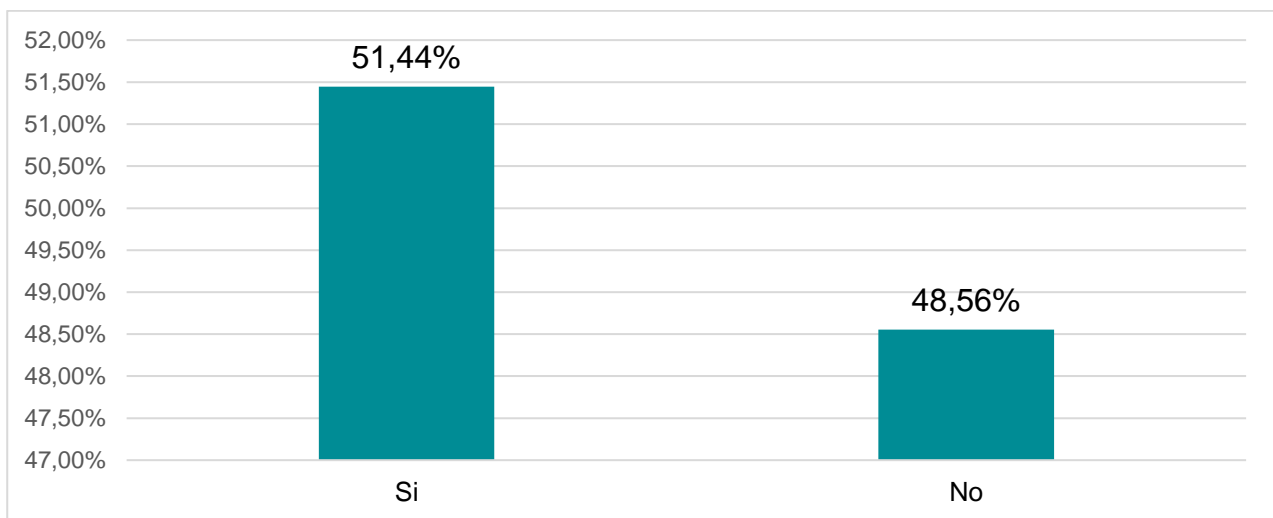


## Livello di autonomia del consumatore nell'ottenimento di un finanziamento

Per comprendere quanto il consumatore si ritiene autonomo nel richiedere e ottenere un finanziamento sono state poste una serie di domande in base a due tipologie di finanziamento: una tipologia di medio-lungo termine quale il mutuo, e una tipologia di finanziamento più di breve termine quale prestito personale/finalizzato/pagamento rateale.

Per quanto attiene alla prima tipologia di finanziamento, il 51% del campione ha richiesto in passato un mutuo (Grafico 3.1) e di questi il 50% si è rivolto alla filiale per ottenerlo, il 21% a un Agente in attività finanziaria o a un Mediatore creditizio, il 20% direttamente attraverso il sito *internet* della banca/finanziaria (Grafico 3.2).

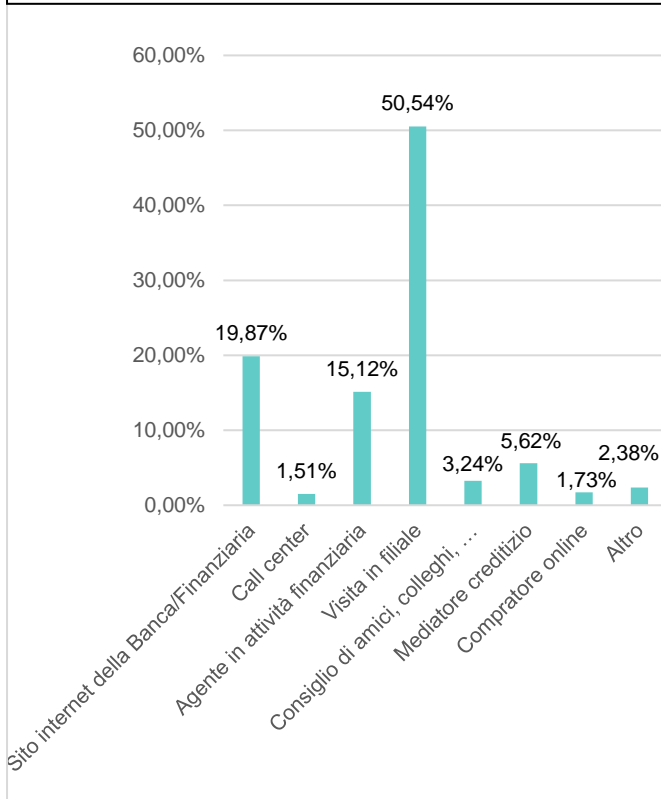
Grafico 3.1: Hai mai richiesto un mutuo in passato?



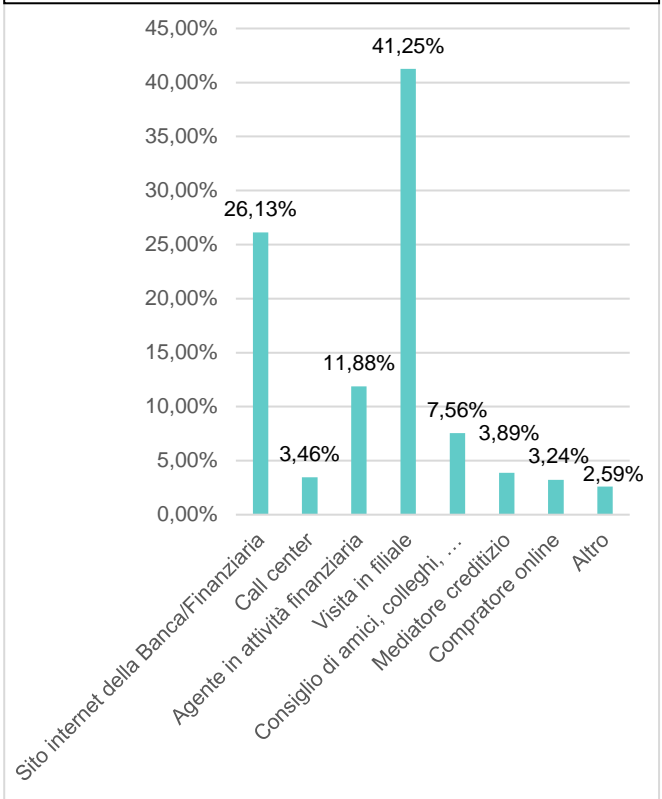
I canali preferiti per la ricerca delle informazioni sul prodotto sono: la visita in filiale (41%) e il sito *internet* della banca/finanziaria (26%) (Grafico 3.3). Inoltre, il 43% ritiene di aver compreso molto bene e in maniera autonoma le informazioni relative al mutuo mentre il 18% ha dichiarato di non averle affatto comprese (Grafico 3.4).



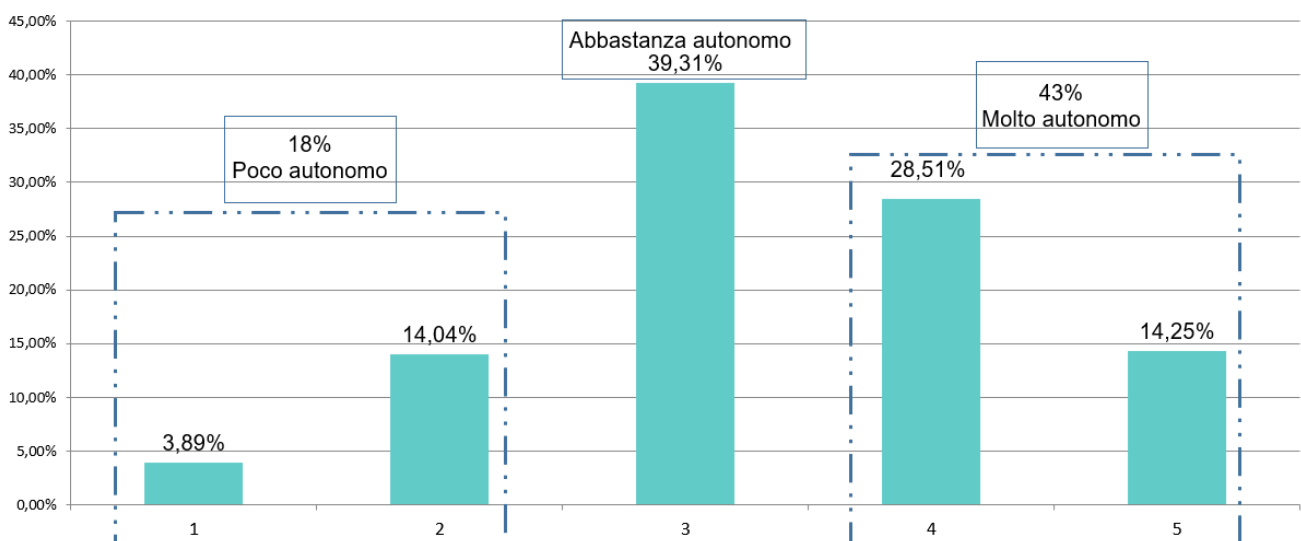
**Grafico 3.2: Attraverso quale dei seguenti canali hai ottenuto un mutuo?**



**Grafico 3.3: Dove hai cercato le informazioni sul mutuo?**

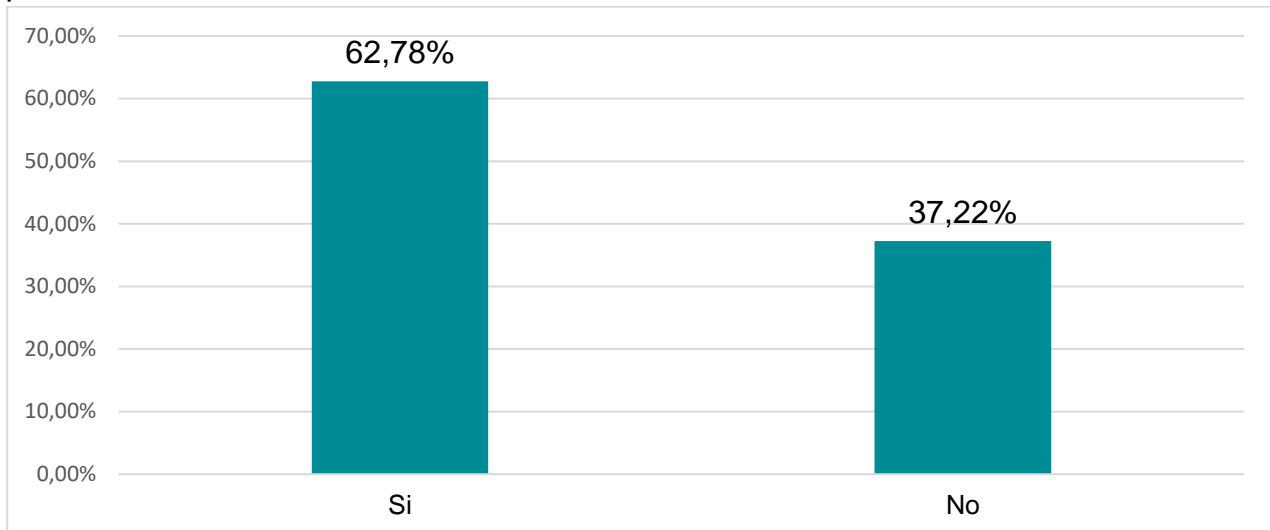


**Grafico 3.4: Quanto sei stato autonomo nel comprendere le informazioni relative ad un mutuo?**



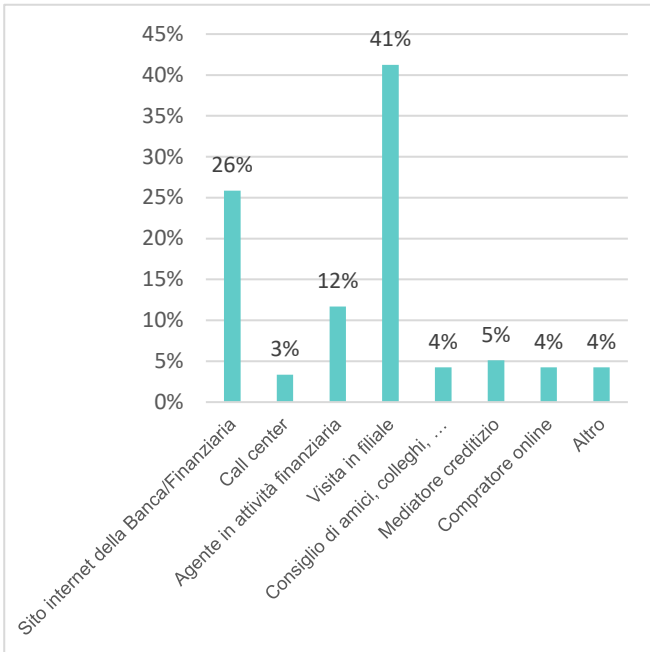
Riguardo la seconda tipologia di finanziamento, ossia quella relativa al prestito personale/finalizzato o pagamento rateale, il 63% del campione ha dichiarato di averne richiesto almeno uno in passato (Grafico 3.5).

*Grafico 3.5: Hai mai richiesto un prestito (personale/finalizzato/pagamento rateale) in passato?*

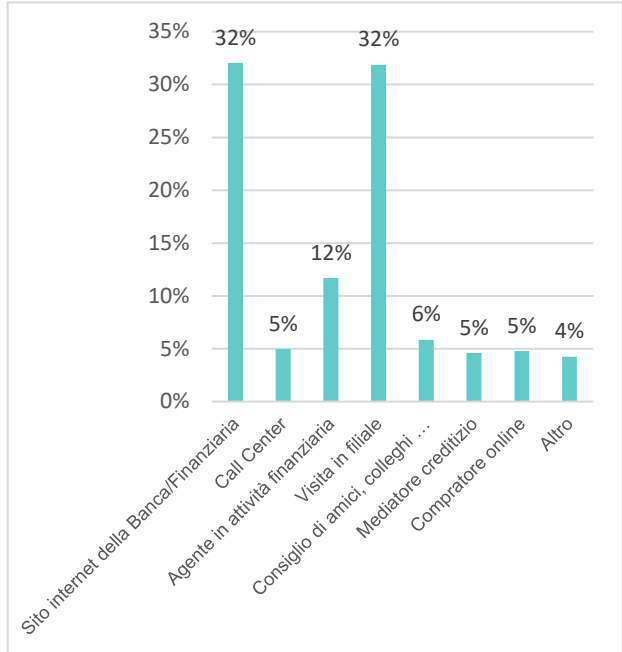


I canali maggiormente utilizzati per ottenere il finanziamento sono stati, come per il mutuo, la visita in filiale (41%), il sito *internet* della banca/finanziaria (26%), un Agente in attività finanziaria o un Mediatore creditizio (17%) (Grafico 3.6). Per quanto attiene al canale più utilizzato per la ricerca delle informazioni sul finanziamento, in questo caso si è registrata pari percentuale per la visita in filiale e sito *internet* della banca/finanziaria (32% ciascuno) e il 17% si è affidato ad un Agente in attività finanziaria (12%) o ad un Mediatore creditizio (5%) (Grafico 3.7). Inoltre, il 49% si è ritenuto “molto autonomo” nel comprendere le informazioni relative al prodotto finanziario richiesto (Grafico 3.8).

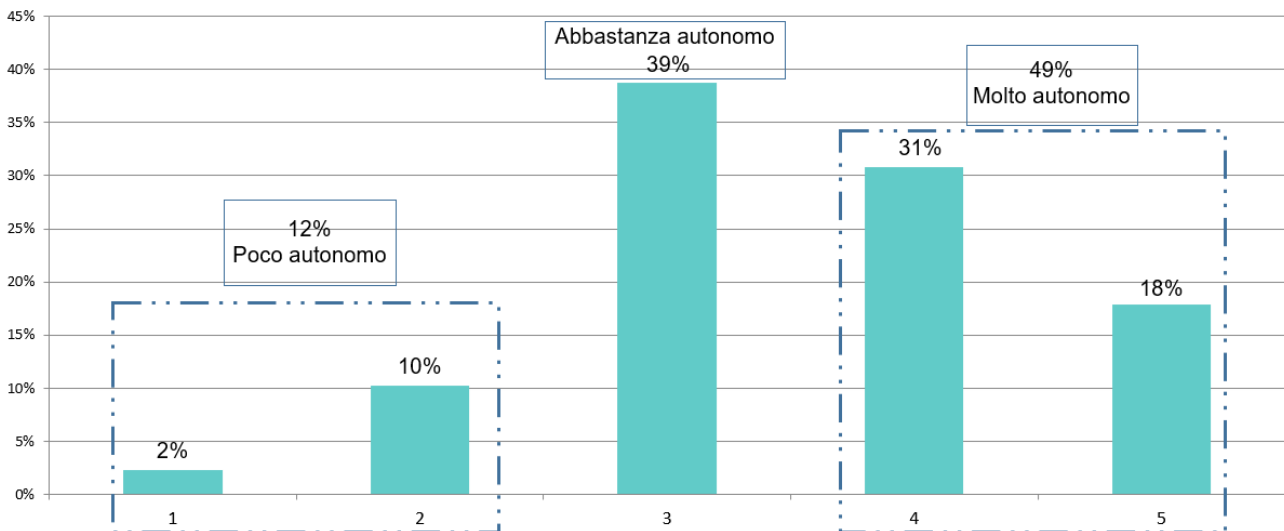
**Grafico 3.6: Attraverso quale dei seguenti canali hai ottenuto un prestito?**



**Grafico 3.7: Dove hai cercato le informazioni sul prestito?**



**Grafico 3.8: Quanto sei stato autonomo nel comprendere le informazioni relative ad un prestito?**

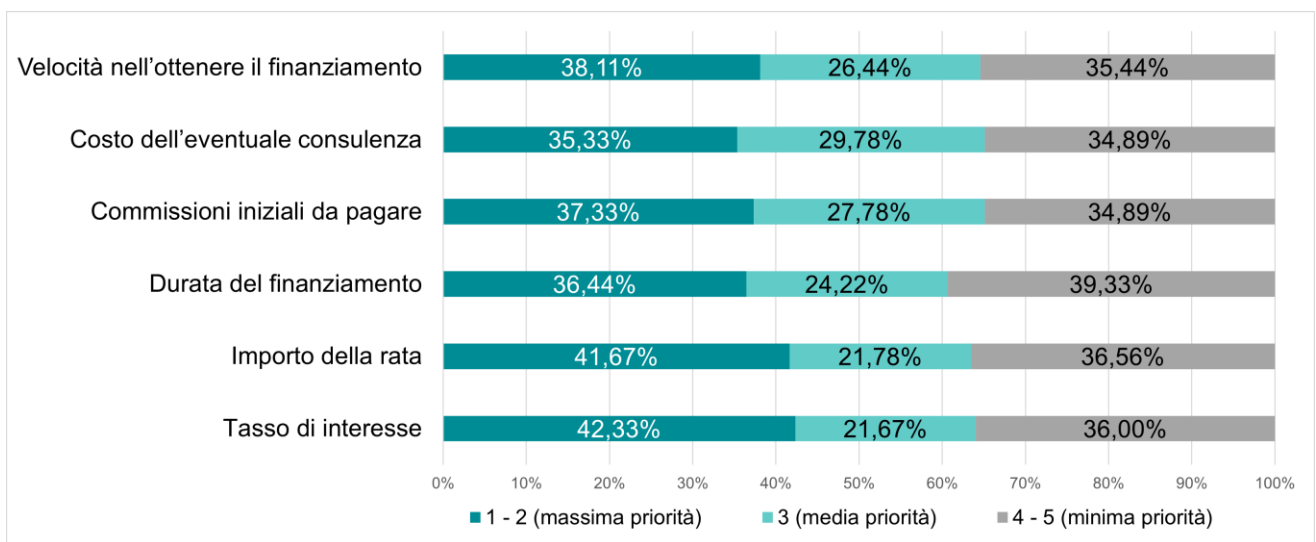


## Aspettative e costo del professionista del credito

Nel momento in cui si intende chiedere un finanziamento, i consumatori devono porre estrema attenzione alle caratteristiche del prodotto finanziario scelto. Innanzitutto devono controllare attentamente le informazioni sul tasso di interesse applicato che incide notevolmente sulla somma complessiva da sostenere per il finanziamento ricevuto. Anche l'importo della rata e la durata del finanziamento sono variabili da considerare per la sostenibilità finanziaria del consumatore. È importante anche controllare le eventuali commissioni iniziali da pagare o il costo per la consulenza richiesta, nonché la velocità nell'ottenere il finanziamento affinché sia compatibile a soddisfare il proprio fabbisogno finanziario.

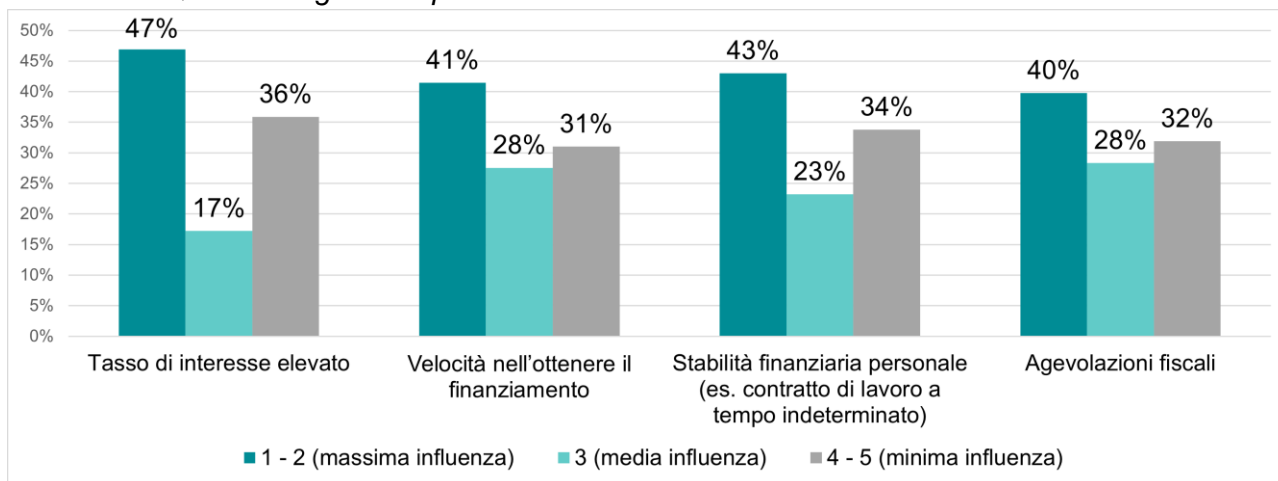
Dalla *survey* è emerso che maggior attenzione (42% - massima priorità) viene riposta sia sul tasso di interesse applicato che sull'importo della rata del finanziamento. Di minor rilevanza per il consumatore è invece la durata del finanziamento (39% - minima priorità) (Grafico 4.1).

Grafico 4.1: Quale priorità assegni ai seguenti aspetti di un finanziamento?



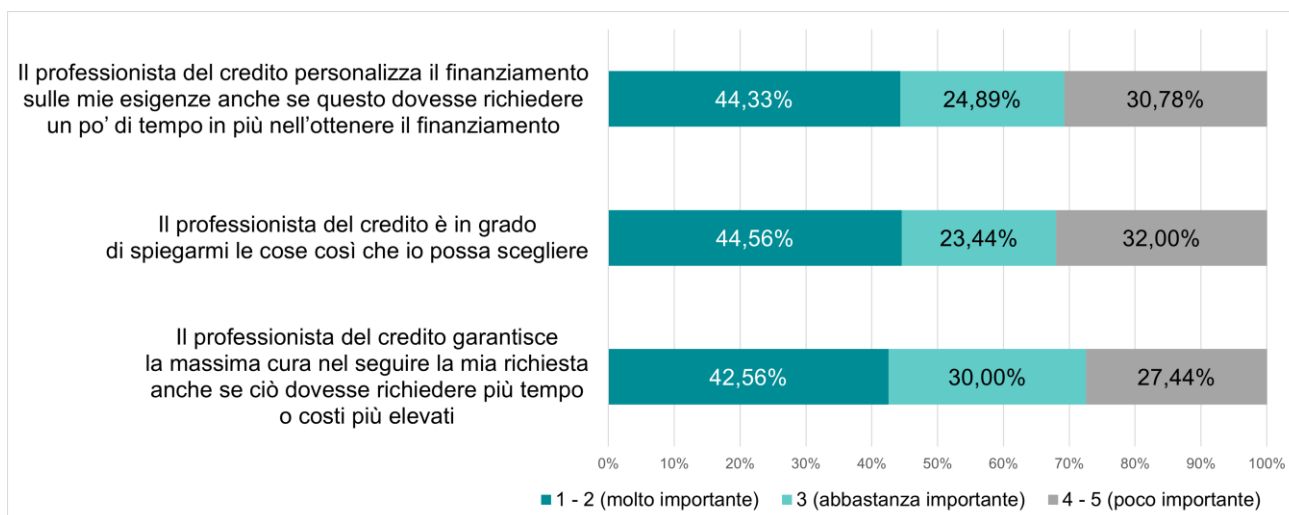
Per quanto concerne invece ai fattori che maggiormente influenzano la decisione dei consumatori nel richiedere un finanziamento, le percentuali più alte sono state riscontrate sul tasso di interesse (47%) e sulla propria stabilità finanziaria personale (43%) (Grafico 4.2).

Grafico 4.2: Quali dei seguenti aspetti influenzano la tua decisione nel richiedere un finanziamento?



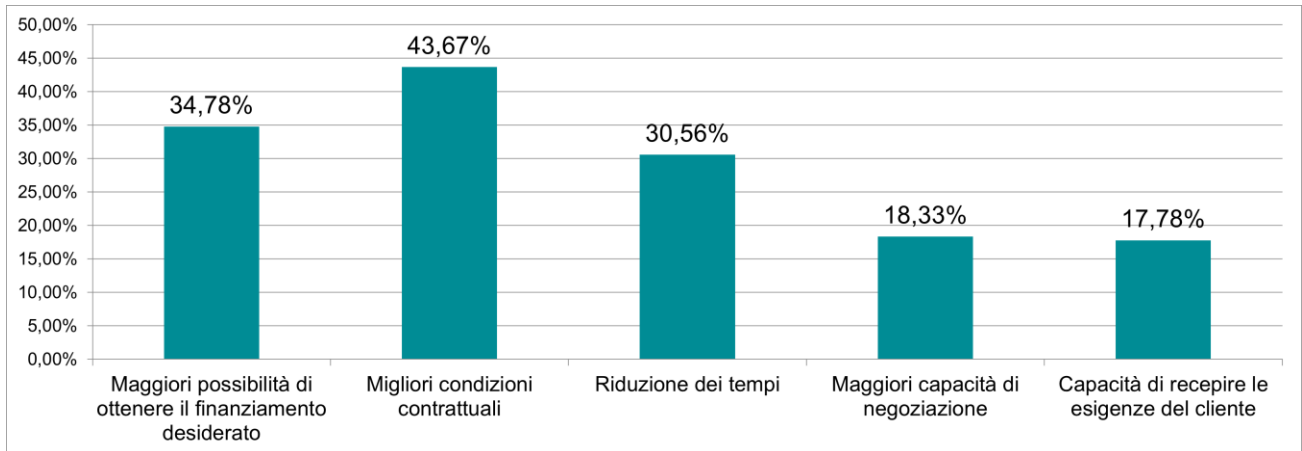
I risultati relativi alle aspettative riposte dai consumatori sull'attività svolta da un professionista del credito, indicano che per il 45% il professionista debba essere in grado di spiegare al meglio le caratteristiche del finanziamento affinché il consumatore possa effettuare la scelta più adeguata (Grafico 4.3).

Grafico 4.3: Quali caratteristiche ritieni debba avere un professionista del credito?



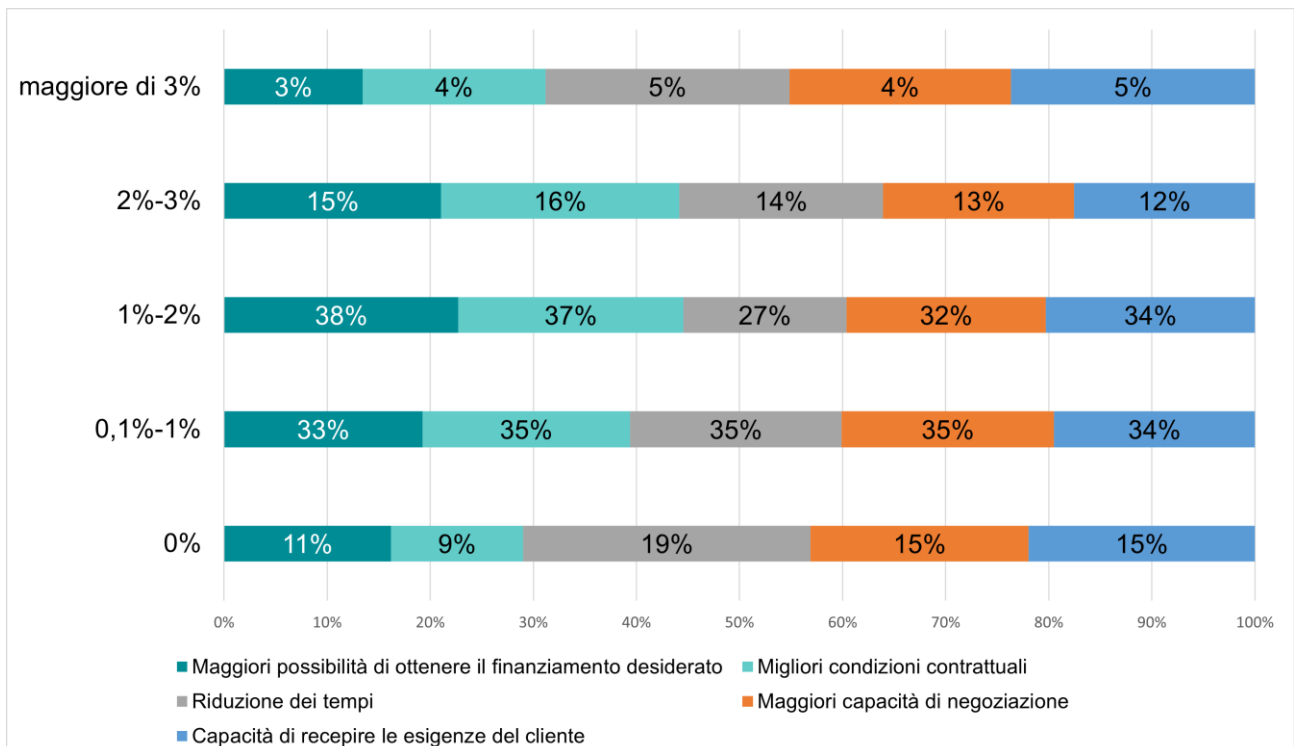
I vantaggi che i consumatori si aspettano di ottenere grazie al supporto di un professionista del credito riguardano l'ottenimento di migliori condizioni contrattuali (44%) e maggior possibilità di ottenere il finanziamento desiderato (35%). Minor attenzione viene invece posta sulla capacità del professionista di recepire al meglio le esigenze del cliente piuttosto che la maggior capacità di negoziazione con l'intermediario finanziario (18%) (Grafico 4.4).

**Grafico 4.4:** Quali dei seguenti vantaggi pensi di ricevere grazie al supporto di un professionista del credito?



Con riferimento, invece, alla propensione dei consumatori a sostenere dei costi per ricevere la consulenza di un professionista del credito, si denota come oltre il 50% dei rispondenti sarebbe disposto a pagare sino al 2% di commissioni (in percentuale all'ammontare richiesto) su tutti i vantaggi inseriti tra le opzioni di risposta. Il 20% sarebbe disposto a pagare una percentuale maggiore del 2% per ottenere migliori condizioni contrattuali ed il 19% per ottenere il finanziamento nel minor tempo possibile (Grafico 4.5).

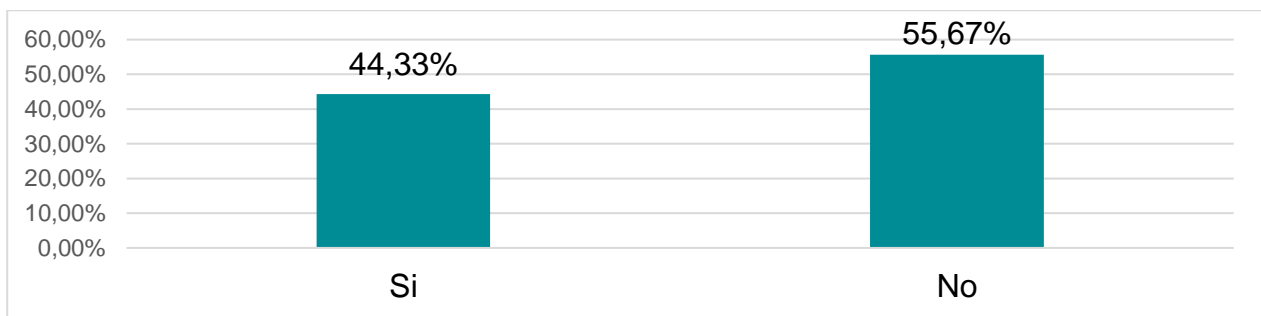
**Grafico 4.5:** Quanto saresti disposto a pagare (in % all'ammontare richiesto in prestito) un professionista del credito per ricevere i seguenti vantaggi?



## Il supporto dell'Agente in attività finanziaria e del Mediatore creditizio

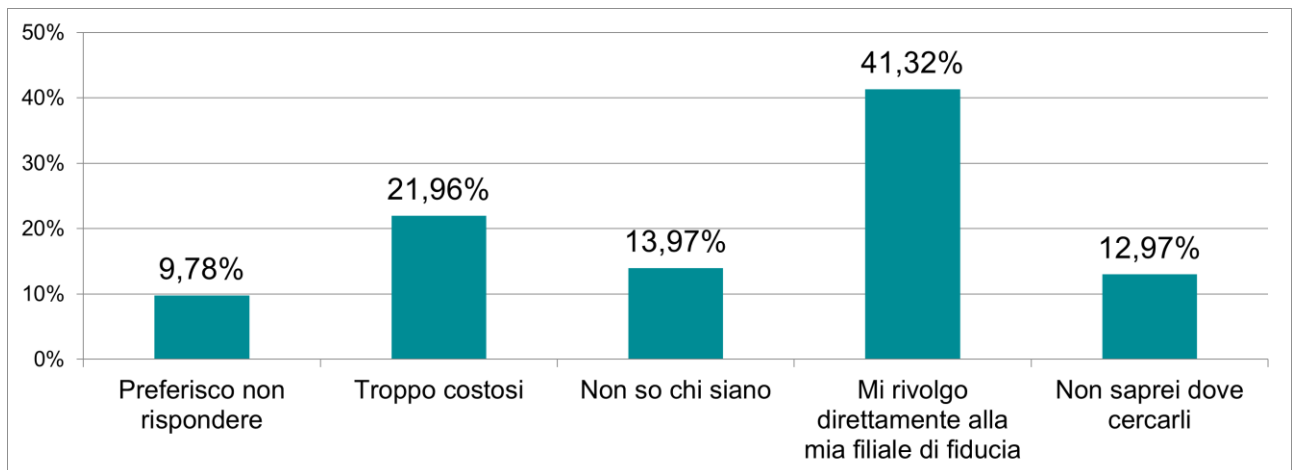
Il supporto fornito da un professionista del credito è stato analizzato chiedendo ai rispondenti se fossero mai stati supportati in passato da un Agente in attività finanziaria e/o da un Mediatore creditizio e il 44% ha risposto in maniera positiva (Grafico 5.1).

*Grafico 5.1: Per ottenere un finanziamento sei mai stato supportato in passato da un Agente in attività finanziaria o da un Mediatore creditizio?*



Al 56% del campione che non ha mai richiesto il supporto di un Agente in attività finanziaria e/o di un Mediatore creditizio al fine di ottenere un finanziamento, è stato chiesto di individuare le ragioni principali di tale scelta. Il 41% ha dichiarato di rivolgersi direttamente alla propria filiale di fiducia, il 22% ritiene troppo costoso il servizio svolto dai professionisti del credito oggetto di analisi, il 14% non sa esattamente chi siano queste figure e che ruolo svolgano nell'ambito dell'intermediazione creditizia (Grafico 5.2).

*Grafico 5.2: Per quale dei seguenti motivi non sei mai stato supportato in passato da un Agente in attività finanziaria o da un Mediatore creditizio?*



Al fine di comprendere le principali caratteristiche dei consumatori supportati in passato dai professionisti del credito, è stato condotto un approfondimento su un sotto campione che ha dichiarato di aver richiesto e ottenuto un finanziamento in passato.

Di seguito si riportano i risultati dell'analisi considerando 3 profili di clientela diversi:

1. soggetti che sono stati supportati in passato da un Agente in attività finanziaria;
2. soggetti che sono stati supportati in passato da un Mediatore creditizio;
3. soggetti che non sono stati supportati in passato né da un Agente in attività finanziaria né da un Mediatore creditizio.

Profilo n. 1: I clienti che in passato sono stati supportati da Agenti in attività finanziaria hanno un alto livello di istruzione e un reddito per lo più compreso tra i 10.000 e i 39.999 euro. Nel momento in cui hanno bisogno di un finanziamento pongono molta attenzione sul tasso di interesse e sulle commissioni iniziali da pagare per ottenere il finanziamento mentre poca attenzione viene posta sul costo da pagare per ricevere una consulenza finanziaria o sulla propria stabilità finanziaria. Dal loro punto di vista il professionista del credito deve essere innanzitutto capace di far avere al cliente un prodotto finanziario personalizzato in base alle proprie esigenze e i vantaggi che vogliono ricevere tramite il supporto ricevuto riguardano direttamente migliori condizioni contrattuali e maggior possibilità di ottenere il prodotto finanziario desiderato. Di contro, il vantaggio su cui pongono minor attenzione riguarda la capacità di negoziazione del professionista del credito con l'ente erogatore. Inoltre, sono disposti a pagare al professionista una commissione superiore all'1% dell'ammontare del finanziamento per ottenere il finanziamento desiderato e buone condizioni contrattuali mentre sono disposti a pagare una commissione inferiore all'1% per ottenere il finanziamento in minor tempo possibile.

Profilo n. 2: I clienti che in passato sono stati supportati da un Mediatore creditizio sono caratterizzati da un buon grado di istruzione e da un alto livello di reddito percepito, per lo più compreso tra il 25.999 e i 69.999 euro. Quando valutano i prodotti finanziari, maggior attenzione viene posta sulla velocità nell'ottenere un finanziamento e sulle commissioni iniziali da pagare mentre minor rilevanza assume l'importo della rata e la durata del finanziamento. Gli intervistati si aspettano che il professionista sia in grado di spiegargli al



meglio le caratteristiche del finanziamento e i vantaggi che vorrebbero ricevere affidandosi al suo supporto riguardano migliori condizioni contrattuali e l'ottenimento del finanziamento nel minor tempo possibile. Inoltre, sono disposti a riconoscere al professionista una commissione superiore all'1% dell'ammontare del finanziamento per avere maggior capacità di negoziazione con l'ente erogatore e buone condizioni contrattuali.

Profilo n. 3: I clienti che in passato non sono stati supportati né da un Agente in attività finanziaria, né da un Mediatore creditizio sono caratterizzati da un buon grado di istruzione e un reddito per lo più compreso tra i 10.000 e i 39.999 euro. Gli aspetti di un finanziamento su cui pongono maggior attenzione riguardano il costo dell'eventuale consulenza e le eventuali agevolazioni fiscali presenti sui prodotti finanziari mentre danno minor rilevanza alla durata del finanziamento e all'importo della rata. Secondo questo campione, il professionista dovrebbe innanzitutto garantire massima attenzione sulla richiesta fatta dal cliente e i vantaggi che si aspettano di ricevere da un eventuale supporto di un Agente in attività finanziaria o di un Mediatore creditizio riguardano l'ottenimento del finanziamento con miglior condizioni contrattuali e maggiori possibilità di ottenere il prodotto finanziario desiderato. Per questi due aspetti sarebbero disposti a riconoscere al professionista una commissione superiore all'1%.

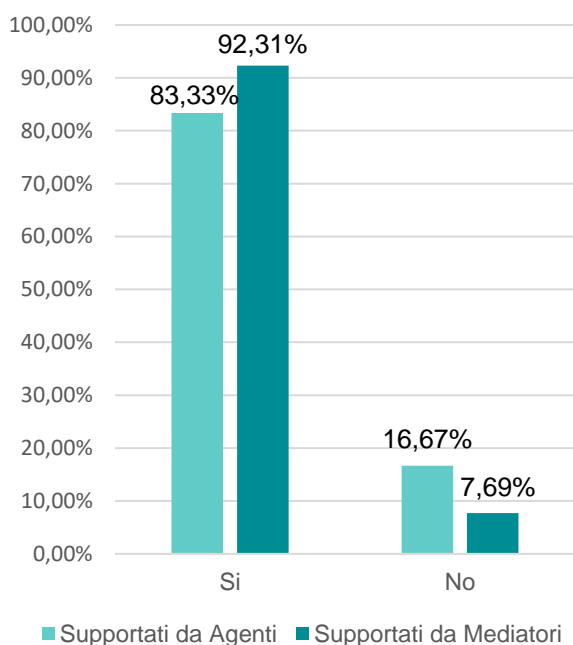
	<b>Profilo 1: I supportati da Agenti in attività finanziaria</b>	<b>Profilo 2: I supportati da Mediatori creditizi</b>	<b>Profilo 3: I non supportati da Agenti in attività finanziaria o da Mediatori creditizi</b>
<b>Età</b>	42% compresa tra 30 e 44 anni	51% compresa tra 30 e 44 anni	39 % compresa tra 30 e 44 anni
<b>Livello istruzione</b>	Laurea e <i>master</i> 46%	Secondaria di secondo grado il 61%	Secondaria di secondo grado il 51%
<b>Reddito</b>	66% tra 10.000 e 39.999 euro	51% tra 25.999 e 69.999 euro	63% tra 10.000 e 39.999 euro
<b>Aspetti di un finanziamento su cui si dà MAGGIOR priorità</b>	Tasso di interesse (72.5%) commissioni iniziali da pagare (73.3%)	Velocità nell'ottenere un finanziamento (78.4%) Commissioni iniziali da pagare (76.5%)	Costo dell'eventuale consulenza (66.5%) Agevolazioni fiscali (66.3%)
<b>Aspetti di un finanziamento su cui si dà MINOR priorità</b>	Costo dell'eventuale consulenza (35%) Stabilità finanziaria personale (32%)	Importo della rata (43.1%) Durata del finanziamento (45.1%)	Durata del finanziamento (38.8%) Tasso di interesse (36.3%)
<b>La maggior caratteristica del professionista del credito</b>	Il professionista deve saper personalizzare il finanziamento sulla base delle mie esigenze (50%)	Il professionista è in grado di spiegarmi al meglio le caratteristiche dei finanziamenti (49%)	Il professionista dovrebbe garantire la massima cura nell'eseguire la mia richiesta (44%)
<b>I vantaggi che si vuole ricevere da un professionista del credito</b>	Migliori condizioni contrattuali (38%) Maggior possibilità di ottenere il finanziamento desiderato (36%)	Migliori condizioni contrattuali (53%) Riduzione dei tempi per ottenere un finanziamento (49%)	Migliori condizioni contrattuali (44%) Maggiori possibilità di ottenere il finanziamento desiderato (35%)
<b>Il vantaggio su cui si pone minor attenzione</b>	Maggiori capacità di negoziazione (18%)	Capacità di recepire le esigenze del cliente (10%)	Capacità di recepire le esigenze del cliente (19%)
<b>Vantaggi per i quali si è disposti a pagare una percentuale dell'ammontare del finanziamento al professionista &gt;1%</b>	Maggiori possibilità di ottenere il finanziamento desiderato (69%) Migliori condizioni contrattuali (65%)	Maggiori capacità di negoziazione (65%) Migliori condizioni contrattuali (63%)	Maggiori possibilità di ottenere il finanziamento desiderato (58%) Migliori condizioni contrattuali (57%)
<b>Il Vantaggio per il quale si è disposti a pagare una percentuale dell'ammontare del finanziamento al professionista &lt;1%</b>	Riduzione dei tempi (47%)	Capacità di recepire le esigenze del cliente (63%)	Riduzione dei tempi (57%)

## La trasparenza e le operazioni svolte dall'OAM verso chi opera in maniera abusiva

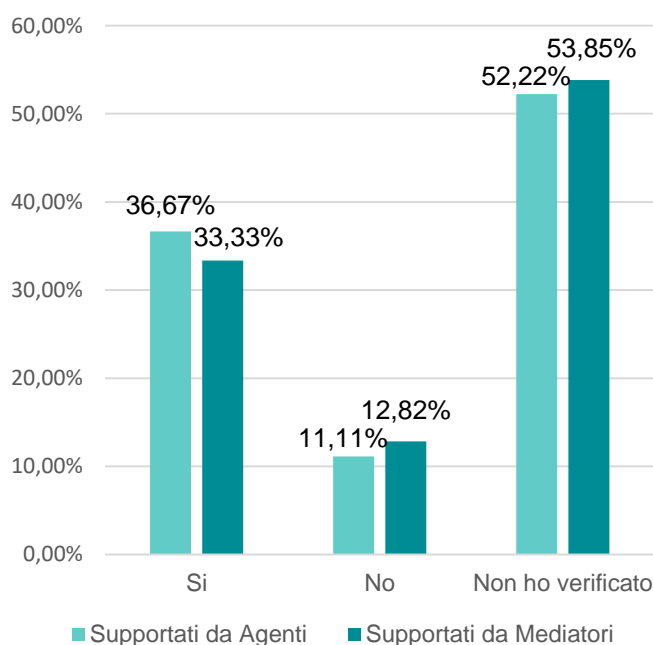
La trasparenza della consulenza è stata analizzata attraverso un *focus* su alcuni professionisti del credito quali Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi.

Dalla *survey* emerge che l'83% dei rispondenti supportati in passato da un Agente in attività finanziaria e il 92% dei rispondenti supportati in passato da un Mediatore creditizio, ha dichiarato di essere stato informato sin da subito dei costi da sostenere per il supporto ricevuto (Grafico 6.1). Inoltre, per il 48% circa del campione che ha verificato se l'Agente in attività finanziaria o il Mediatore creditizio fosse iscritto negli Elenchi OAM, il 33% ha dichiarato di aver effettivamente riscontrato la presenza dell'iscrizione mentre circa l'11% ha riscontrato che i soggetti con i quali erano entrati in contatto operavano senza l'iscrizione (Grafico 6.2).

**Grafico 6.1: Sei stato informato sin da subito dei costi per la consulenza da sostenere per ottenere un finanziamento?**



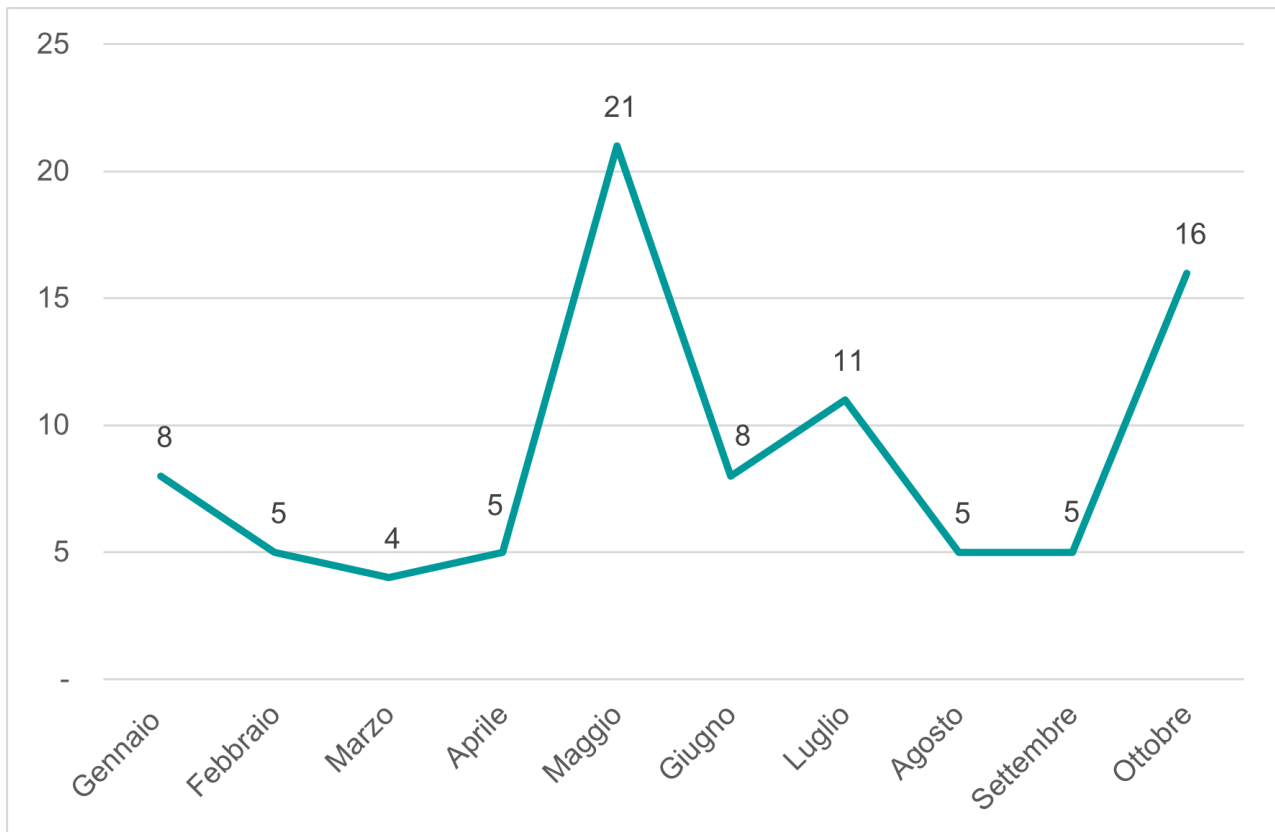
**Grafico 6.2: Chi ti ha offerto il finanziamento era iscritto all'OAM?**



Quest'ultimo dato emerso dalla *survey* conferma l'importanza dell'azione svolta dall'Organismo sul fronte del contrasto all'abusivismo. In particolare, l'OAM sino al 31 ottobre 2023, nell'ambito delle attività previste anche dal Protocollo d'Intesa con la Guardia

di Finanza per il contrasto al fenomeno dell'esercizio abusivo dell'intermediazione del credito, ha ricevuto 88 esposti in merito al possibile svolgimento di attività di promozione e conclusione di finanziamenti, di collocamento di prodotti di credito o di servizi di pagamento, da parte di soggetti privi dell'autorizzazione ad esercitare tale attività poiché non iscritti negli Elenchi OAM (Grafico 6.3).

*Grafico 6.3: Esposti ricevuti su abusivismo*



Infine, per quanto concerne l'impegno dell'Organismo nella lotta all'abusivismo creditizio, l'OAM si è costituito dal 2020 al 2023 come parte civile in 27 procedimenti penali. Nell'anno in corso ha inoltre ricevuto 5 segnalazioni di notizia di reato dalla Guardia di Finanza e/o dalla Polizia di Stato.