

Questione di responsabilità

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

giugno 2013

Responsabilità è adattarsi ad un mondo che cambia per offrire sicurezza ai nostri clienti

Responsabilità nei confronti dei clienti e degli stakeholder significa oggi innovarsi adattandosi al contesto

La lettera di presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2013 di Chiaffredo Salomone, Amministratore Delegato di Findomestic Banca.

PAGINA 02

Crescere attraverso l'innovazione per un'offerta di qualità

Come trasformarsi da specialisti del credito a "partner finanziari" dei clienti nella gestione del budget familiare.

PAGINA 03

Tutelare l'ambiente, una questione di responsabilità

La sensibilizzazione al rispetto dell'ambiente passa attraverso la promozione di comportamenti green.

PAGINA 04

Le nuove iniziative per promuovere la cultura finanziaria

Il sito no profit sul credito responsabile e il Progetto PerCorsi a due anni dal lancio.

PAGINA 05

Campagna "Nei Tuoi Panni": Findomestic apre le porte ai propri clienti!

Una nuova filosofia alla base del lancio della nuova pubblicità.

PAGINA 07

Combattere il sovraindebitamento: una priorità per Findomestic

Gli indicatori monitorati per combattere il sovraindebitamento.

PAGINA 08

La responsabilità passa attraverso l'ascolto del cliente

L'ascolto del cliente, finalizzato alla soddisfazione delle sue esigenze, è alla base della politica della Qualità di Findomestic.

PAGINA 08

Responsabilità nei confronti dei clienti e degli stakeholder significa oggi innovarsi adattandosi al contesto

Chiaffredo Salomone, Amministratore Delegato di Findomestic Banca S.p.A.

Lettera di presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2012 dell'Amministratore Delegato

A tutti gli Stakeholder

La crisi finanziaria ed economica esplosa fra il 2007 e il 2008 ha mostrato i suoi effetti recessivi anche nel corso dell'anno appena concluso. La perdita di potere d'acquisto delle famiglie e l'incertezza sulle prospettive del reddito, che hanno fortemente condizionato le decisioni di acquisto, si sono tradotte in una pesante contrazione dei consumi.

In questo quadro, Findomestic ha dimostrato la sua capacità di reazione anzitutto facendo bene il proprio mestiere. Nonostante le difficoltà congiunturali, abbiamo raggiunto e in alcuni casi superato gli obiettivi posti dal Piano Industriale 2010-2012 che consistono

in un notevole recupero di efficacia ed efficienza operativa, in un aumento delle quote di mercato e in un'intensa ricerca e realizzazione di sinergie all'interno del Gruppo BNP Paribas. Proprio l'appartenenza a un Gruppo di rilevanza mondiale ci ha consentito di confermare intatta la nostra solidità finanziaria e patrimoniale e di offrire ai nostri clienti quella sicurezza che è ormai diventata un valore premiante.

Siamo consapevoli di vivere un momento difficile per l'intera comunità europea cui apparteniamo. Situazioni di crisi durature come quella attuale provocano nelle comunità profonde trasformazioni non solo economiche ma anche sociali. Riteniamo che parte della

nostra responsabilità verso i nostri clienti, i nostri collaboratori e gli stakeholder in generale, sia proprio la capacità di adattamento in un mondo che cambia e l'umiltà di attrezzarsi da un punto di vista culturale e operativo per le sfide che il futuro ci presenta.

Gestire in modo efficiente ed efficace l'azienda, porre l'innovazione alla base del nostro sviluppo per garantire un'offerta di qualità, dare risposte concrete alla prevenzione dei rischi di sovra-indebitamento, ci consente di offrire sicurezza e affidabilità ai nostri clienti attuali e futuri, certezza e stabilità ai nostri collaboratori, creazione di valore economico per i nostri azionisti e valore sociale per la comunità. ►



Crescere attraverso l'innovazione per un'offerta di qualità

In Findomestic c'è la convinzione che l'innovazione a 360° sia un processo di cambiamento culturale profondo, che investe le strategie, la crescita, i prodotti e i processi, l'organizzazione e il posizionamento rispetto al proprio mercato di riferimento. Innovare è fondamentale per essere protagonisti del benessere economico e sociale del nostro paese: con le proprie idee, i propri progetti, le proprie azioni, Findomestic vuole aiutare il cambiamento. Per farlo, è sempre più necessario porre il cliente al cuore del proprio business adattandosi al mutare delle condizioni d'interesse delle fasce della popolazione che stanno incorporando nei propri stili di vita i concetti di precarietà e di flessibilità che ne mutano anche le tipologie di consumo. Dipendenti a tempo indeterminato e giovani che compiono i

primi passi nel mondo del lavoro spesso precari, liberi professionisti, pensionati, tutti hanno aspirazioni e progetti di spesa ma con ciascuno di loro va trovata la migliore soluzione di credito con un occhio sempre attento a che non si creino situazioni di sovra-indebitamento che ne comprometterebbero la qualità della vita.

Findomestic ha pertanto deciso di sviluppare le proprie competenze per trasformarsi da società specializzata nel credito al consumo in partner finanziario dei propri clienti nella gestione del budget familiare, mettendo a loro disposizione non solo prodotti di credito ma anche prodotti assicurativi e di risparmio semplici, trasparenti e competitivi. Findomestic si propone così di accompagnare il cliente in modo responsabile e duraturo nel tempo, attraverso un rafforzamento della consulenza e dei servizi di ottimizzazione e di assicurazione del suo budget familiare durante i momenti chiave della sua vita. ▶



"Innovare è ascoltare, capire e anticipare. Questo 'trittico' riguarda ovviamente i nostri clienti e le loro aspettative di prodotto e di servizio, ma ha un grande valore anche

all'interno di Findomestic, per tutti noi.

È nell'agire quotidiano che dobbiamo fare la 'differenza', ognuno nel proprio lavoro e con le proprie forze:

dobbiamo saper guardare la realtà con occhio vigile e sfidare lo status quo, per migliorare continuamente i nostri processi e i servizi dedicati ai clienti."

Philippe Pedrotti,

Direttore Operations di Findomestic Banca S.p.A.

Le ultime innovazioni di Findomestic a supporto della responsabilità



Il Conto Deposito

Findomestic ha immaginato nuovi modi di affiancare i propri clienti mettendo a punto prodotti assicurativi che li aiutino a sentirsi più protetti e prodotti di risparmio per la gestione del budget familiare.

In particolare, a novembre 2012, Findomestic ha lanciato il Conto Deposito con l'obiettivo di estendere l'efficacia e la trasparenza della sua proposta commerciale anche al mondo del risparmio. Il Conto Deposito Findomestic permette a chiunque di disporre di uno strumento estremamente flessibile, nonché molto semplice e chiaro nei meccanismi di funzionamento, attraverso il quale poter mettere da parte i propri risparmi. Un'iniziativa che, specie in questo momento congiunturale così difficile, ha il fine di promuovere il risparmio come valore anche di carattere culturale, in un'ottica di responsabilità e consapevolezza del rapporto esistente tra il cliente, la banca e l'intera comunità di riferimento.

La firma digitale

Con l'introduzione della firma digitale (settembre 2012), Findomestic ha semplificato l'accesso al credito per i clienti abbattendo i tempi di erogazione dei prestiti e segnando un passo fondamentale per il credito al consumo sul canale e-commerce. Una vera rivoluzione per il mercato italiano:

Findomestic è, infatti, la prima tra le realtà attive nel settore del credito al consumo a utilizzare questa tecnologia che sta cambiando in profondità il modo di interagire dei clienti con un istituto di credito.

La richiesta di finanziamento può, infatti, oggi, essere conclusa direttamente dal proprio PC o tablet. E se prima occorreva da 3 a 10 giorni per concludere la pratica, tenuto conto del fatto che il contratto e tutta



la documentazione andavano inviati per posta, oggi, una volta deciso di fare richiesta di finanziamento, occorrono appena 10 minuti per firmare e inoltrare la domanda ed è possibile ottenere l'accettazione e l'erogazione della somma desiderata già in giornata (o comunque nell'arco dei 2 giorni successivi qualora, ai fini della normativa antiriciclaggio, il cliente faccia ricorso a procedure d'identificazione meno immediate).

Per il cliente i vantaggi non sono solo legati alla riduzione dei tempi e delle incombenze relative alla richiesta di un prestito (il processo legato all'uso della firma digitale è completamente paperless, ovvero non richiede la stampa di alcun documento). Infatti, adottando questa modalità, sarà possibile fare acquisti rateali all'interno dei siti e-commerce convenzionati con Findomestic riducendo notevolmente il tempo per ottenere il prodotto desiderato.

App Top Store

Findomestic ha sviluppato nuove modalità di accesso al credito per il consumatore attraverso un uso efficiente delle tecnologie digitali. A dicembre 2012, Findomestic ha, infatti, lanciato l'app per smartphone e tablet, denominata "Top Store". Questa app consente all'utente di localizzare geograficamente i negozi delle insegne-partner più vicini alla sua posizione e di semplificare la sua richiesta di finanziamento sul punto vendita.

L'applicazione permette, infatti, all'utente di generare un preventivo di finanziamento e, contestualmente, di inserire la sua pratica, il tutto in modalità self!

Per completare la richiesta, l'utente riceve via e-mail un codice da comunicare alla postazione finanziamento del punto vendita, dove il personale addetto si limita ad effettuare solamente la verifica dei documenti e a far sottoscrivere il contratto.



I riconoscimenti

È motivo d'orgoglio per Findomestic aver ricevuto nel corso del 2012 i seguenti riconoscimenti in tema d'innovazione:

Menzione Speciale per Findomestic al Premio ABI per l'Innovazione nei servizi bancari

Nella valutazione dei progetti relativi alla categoria "La banca digitale", con riferimento al premio "I canali innovativi", la Giuria e il Comitato Tecnico Scientifico hanno riconosciuto come meritevole di una segnalazione speciale il progetto "Sviluppo di canali digitali in ottica B2C Partnership e Customer Satisfaction", presentato da Findomestic e relativo alla semplificazione dei processi di accesso del cliente ai canali diretti attraverso una nuova piattaforma per la simulazione di prestiti, la dematerializzazione nell'invio dei documenti e l'accessibilità da mobile site dedicato a smartphone e tablet.



4 premi agli Innovation Awards del Gruppo BNP Paribas

Al Prix de l'Innovation di Gruppo, la classica frase "and the winner is" ha annunciato per ben quattro volte un'innovazione Made in Italy. In particolare il riconoscimento ha riguardato le categorie:

- **Relazione con il Cliente:** Findomestic per prima (tra le società di credito al consumo) ha proposto un sito mobile;
- **Prodotti:** Findomestic per prima ha lanciato il prestito "Zero Spese, Zero Sorprese";
- **Efficacia dei processi:** Findomestic è stata premiata per i progetti "Accelera" e "Ok" on site che hanno consentito di introdurre nuove procedure volte ad accelerare il processo di valutazione e di comunicazione dell'esito di una pratica;

- **Responsabilità Sociale:** il progetto di educazione finanziaria "PerCorsi" è stato premiato come una delle iniziative più innovative.



Le certificazioni

Capability Maturity Model Integration (CMMI) è un approccio al miglioramento dei processi il cui obiettivo è di aiutare un'organizzazione a migliorare le sue prestazioni.

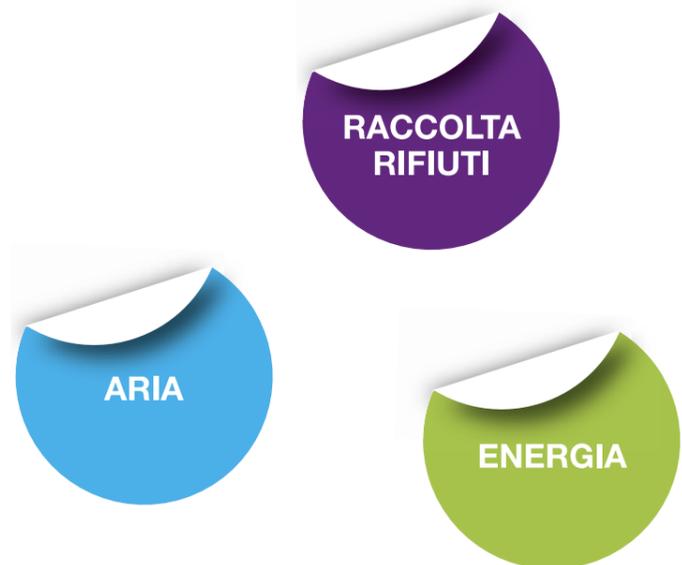
Findomestic ha ottenuto la certificazione di II livello.



Tutelare l'ambiente, una questione di responsabilità

La tutela dell'ambiente è una delle sfide più importanti per un'azienda e richiede un atteggiamento responsabile ed un impegno costante. Anche Findomestic, in coerenza con i valori della Responsabilità Sociale d'Impresa, ha raccolto questa sfida. L'azienda, infatti, pur non producendo rifiuti chimici o sostanze inquinanti, ha un impatto ambientale indotto dal consumo di energia elettrica, idrica, carta, toner e cartucce per stampanti, ecc.

Quando si parla di rispetto per l'ambiente la cosa più difficile da capire è che ognuno di noi, per quanto attento possa essere, inquina. Per questo motivo, Findomestic ha deciso di promuovere e diffondere tra tutti i dipendenti alcune buone pratiche green da adottare in ufficio, attuabili quotidianamente per contribuire a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente attraverso un comportamento responsabile ed un corretto utilizzo delle risorse energetiche a disposizione.



Per sensibilizzare alla tutela dell'ambiente non solo i propri dipendenti ma anche i clienti che frequentano le proprie agenzie, Findomestic ha deciso di inserire in allegato a Questione di Responsabilità un vademecum su cui sono indicati 6 comportamenti green appartenenti a 6 aree tematiche diverse: Carta, Luce, Aria, Energia, Acqua e Raccolta rifiuti. I 6 consigli per sensibilizzare a comportamenti green sono riportati su altrettanti adesivi che possono essere attaccati sull'agenda, sul PC oppure, per esempio, sul frigorifero di casa.

Ad alcuni potranno apparire banali o scontati, ma se attuati correttamente possono certamente contribuire a migliorare la qualità della nostra vita.

Findomestic è, infatti, convinta che il contributo quotidiano di tutti è fondamentale per rallentare il processo di inquinamento e di riscaldamento del pianeta e che coloro che vogliono vivere in un mondo più pulito devono dare il "buon esempio", a partire dalle piccole azioni quotidiane. ▶

Le nuove iniziative per promuovere la cultura finanziaria



Un cliente più informato è un cliente più responsabile

"Findomestic ritiene parte integrante della propria strategia di credito sostenibile un impegno costante per la promozione della conoscenza e della cultura finanziaria presso la comunità. A questo fine ha messo in atto una serie di azioni diversificate che si sviluppano sia attraverso la sua

rete di vendita che attraverso piattaforme digitali. Inoltre collabora con le istituzioni, i centri di studio e le associazioni dei consumatori per promuovere l'immagine e la conoscenza del credito al consumo".

Cristina Castelli
Responsabile Comunicazione Interna
e RSI di Findomestic Banca S.p.A.

Credito Responsabile

Il sito del **Credito Responsabile**: 36.000 visite nel 2012!

Il sito www.creditoresponsabile.it è uno spazio sul web dedicato al Credito Responsabile e accessibile a tutti.

Si tratta di un servizio senza alcun intento commerciale, che offre informazioni, consigli e servizi per praticare un credito davvero responsabile.

Attraverso percorsi semplici, gli utenti possono verificare:

- il proprio livello d'indebitamento;
- 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, diffondono la conoscenza del credito con la massima chiarezza e semplicità.

Nel 2012 www.creditoresponsabile.it ha registrato 36.000 visite di cui 8.000 nella sezione dedicata al simulatore per verificare il livello di indebitamento.



- Home
- Guide
- Video
- Strumenti
- Domande e risposte
- Glossario

PerCorsi è il nuovo progetto di educazione finanziaria creato da Findomestic per sostenere lo sviluppo del credito responsabile.



Credito Responsabile Servizio non profit di informazione sul credito

Il vero costo di un finanziamento



Il TAEG (Tasso Annuo Effettivo Globale) rappresenta il vero costo di un finanziamento e permette al cliente di scegliere la migliore offerta di prestito personale / finanziamento presente sul mercato.

[Vedi tutti i video](#)

Domande e risposte

Abbiamo raccolto le **domande più frequenti** e importanti relative ad una gestione responsabile dei prestiti personali ed abbiamo dato loro risposta, in modo preciso, ma semplice.



[Vai alle Domande e risposte](#)

PerCorsi nei Centri Clienti

Franchigia, copertura assicurativa, prescrizione* le assicurazioni sono utili, ma è tutto chiaro? 2° Giornata di Educazione Finanziaria del progetto PerCorsi presso i Centri Clienti Findomestic, partecipa gratuitamente!



[Per iscriverti, collegati a questo sito](#)

Calcola il credito

Il nostro **simulatore finanziario** ti permette di calcolare la rata, la durata ed il costo effettivo del credito, permettendoti inoltre di verificare la tua capacità di rimborsare le rate mensili.

[Vai al simulatore](#)

Progetto PerCorsi

Progetto PerCorsi: 10.000 "pillole formative" completate sul sito www.percorsi.findomestic.it nel 2012!

Il progetto di educazione finanziaria "PerCorsi", che a settembre 2011 ha iniziato a promuovere un programma di educazione finanziaria con il lancio del sito www.percorsi.findomestic.it, è stato declinato nel 2012 attraverso vari canali con l'obiettivo di raggiungere target differenziati di utenti.

Il sito www.percorsi.findomestic.it

Il primo di questi canali è rappresentato dal sito web www.percorsi.findomestic.it, all'interno del quale l'utente può usufruire di "pillole" dedicate ad argomenti come il budget familiare, le assicurazioni sul credito, le carte di pagamento ecc.

Nel 2012 più di 50.000 persone hanno visitato questo sito e oltre 10.000 "pillole" formative sono state portate a termine on-line.

Caccia al Tesoro

Per creare animazione sul sito e rendere i corsi in materia finanziaria appetibili anche ad un pubblico giovane, Findomestic ha lanciato il 5 dicembre 2012 una Caccia al Tesoro sul sito www.percorsi.findomestic.it mettendo in palio 3 premi per coloro che fossero riusciti a completare i corsi di formazione online portando a termine gli obiettivi del gioco.

Il concorso ha ottenuto un ottimo seguito: si sono iscritti 3.292 utenti per un totale di circa 2.200 pillole completate.

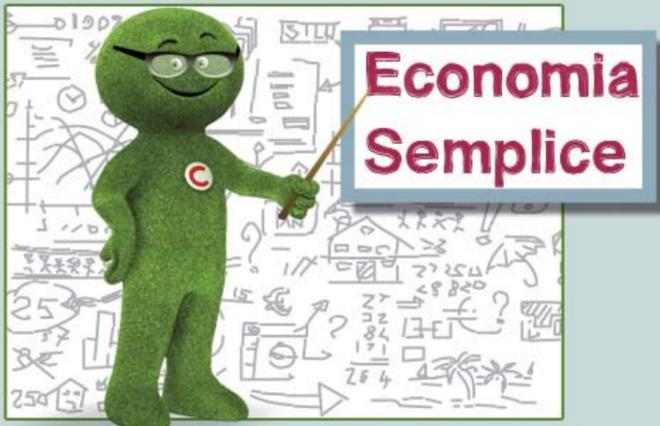
Le giornate dell'educazione finanziaria

Il 25 ottobre 2012 Findomestic ha inaugurato la prima Giornata dell'Educazione Finanziaria, un secondo canale importante previsto dal progetto PerCorsi per divulgare cultura finanziaria.

Grazie al coinvolgimento diretto dei responsabili di 72 Centri Clienti diffusi sul territorio nazionale, 300 clienti hanno avuto accesso al corso gratuito "Tutto sotto controllo" sui principi fondamentali della gestione del budget per mantenere in equilibrio uscite ed entrate. Per informare i clienti dell'iniziativa e sollecitarli ad iscriversi al corso, è stata predisposta una massiva campagna di direct mailing, partita a inizio ottobre.

Inoltre i collaboratori Findomestic responsabili dei corsi, hanno avuto specifica formazione attraverso dei video auto formativi.

Sulla scia del successo ottenuto con la prima giornata dell'Educazione Finanziaria, Findomestic ha deciso di raddoppiare nel 2013, programmando due nuove giornate nei giorni del 23 maggio e 24 ottobre.



Usi bene le tue risorse finanziarie?
Scopriilo con noi il 25 ottobre....

Economia Semplice

Findomestic promuove nei propri Centri la giornata dell' educazione finanziaria
Giovedì 25 ottobre ore 17.30
Un corso semplice, gratuito, senza impegno

Il 25 ottobre, in tutte le agenzie Findomestic, si terrà un corso a libero accesso, che spiegherà in modo facile e concreto come gestire al meglio il budget familiare. Non perdere questa occasione! Prenota subito. Non aspettare! I posti sono limitati.

Trova l'agenzia più vicina e iscriviti

Findomestic | Più responsabili, insieme
GRUPPO BNP PARIBAS

L'educazione finanziaria in tv



Il credito al consumo

Findomestic | Più responsabili, insieme
GRUPPO BNP PARIBAS

In collaborazione con **Class CNBC**

Lorenza Ciacci
Dir. Comunicazione e Pubblicità - Findomestic

Nel corso del 2012 Findomestic ha inaugurato un altro canale per promuovere l'educazione finanziaria portando una serie di pillole formative sugli organi d'informazione televisiva e radiofonica.

Le emittenti Class Cnbc, Class TV e Radio 24 hanno così trasmesso una serie di interviste ad esperti di Findomestic chiamati a rispondere a domande sul mondo del credito al consumo. Tra i temi trattati, il metodo per calcolare gli interessi senza calcolatrice finanziaria e come fare buon uso del Tan e del Taeg.

L'educazione finanziaria in collaborazione con le associazioni onlus

Un altro canale che Findomestic ha attivato nel 2012 per raggiungere un pubblico più vasto a cui offrire i corsi di educazione finanziaria, passa attraverso la collaborazione con le Associazioni Onlus con le quali già si intrattengono attività di carattere sociale.

Nel 2013 Findomestic ha intrapreso un progetto di divulgazione di educazione finanziaria in collaborazione con **Fondazione Villa Maraini** a Roma, una onlus che da oltre 30 anni



è in prima linea nella accoglienza e riabilitazione per le persone che soffrono di diverse tipologie di dipendenza (droghe, alcool, gioco, shopping etc). Alcune figure professionali che vi operano si sono rese disponibili ad avviare un programma di divulgazione dei moduli formativi di "PerCorsi", destinato agli assistiti e alle loro famiglie.

Tra i formatori sono stati ingaggiati anche i 24 ragazzi del "Master Safe" (un corso Master universitario sulla gestione delle risorse energetiche) che si sono sfidati in una competizione a squadre per far partecipare ai corsi di educazione finanziaria più persone possibile e per trovare la modalità migliore per erogare le lezioni sulla gestione del budget familiare. I corsi di formazione sono stati erogati il 27 marzo presso la stessa Villa Maraini e le persone coinvolte sono state 187.

L'app dedicata alla gestione del budget familiare

Nel 2013 Findomestic ha deciso di puntare su un ulteriore nuovocanale per la divulgazione dell'educazione finanziaria e ha lanciato a maggio l'App PerCorsi per iPhone e Android.

L'App è gratuita e consente di tenere sotto controllo le spese familiari e di calcolare il risparmio in modo semplice e intuitivo.



Campagna “Nei Tuoi Panni”: Findomestic apre le porte ai propri clienti!

Nel difficile contesto per le istituzioni finanziarie che negli ultimi anni hanno subito un deterioramento della propria immagine, Findomestic ha cercato di far cambiare idea a quei consumatori che ritengono che le banche e altre istituzioni finanziarie non difendano i loro interessi. Per ridurre la distanza tra i propri dipendenti e i consumatori, tra i propri dipendenti e i propri clienti, e offrire una visione più autentica e reale della società, Findomestic ha lanciato una grande campagna pubblicitaria che non è solo una campagna ma una nuova filosofia.

Il concetto di base è: «Ogni giorno ci mettiamo nei vostri panni, per dimostrarvelo abbiamo messo voi nei nostri».

Per metterlo in pratica Findomestic ha dato vita ad un’iniziativa innovativa e coinvolgente ed ha ideato una campagna ispirata ai reality televisivi al fine di immergere i clienti nella vita dei dipendenti.

È così che per la prima volta un’azienda ha aperto davvero le porte dei propri uffici ai clienti per renderli protagonisti, insieme ai dipendenti, del proprio lavoro.

Un’esperienza a porte aperte, trasparente, vissuta da e con persone autentiche.

L’operazione è iniziata con un casting, che si è tenuto nel mese di febbraio e che ha permesso di scegliere i clienti protagonisti.

I 6 clienti selezionati hanno vissuto per una settimana a fianco di 18 dipendenti di Findomestic e sono stati chiamati a superare una serie di test che consentissero loro di esplorare tutte le fasi del business della società, dalla creazione di un’offerta di credito fino alla fase di vendita e post-vendita.

I clienti selezionati hanno così partecipato a vere riunioni in cui si decidono le offerte loro dedicate e affiancato inoltre quanti in Findomestic gestiscono le relazioni con loro, scoprendo che dietro ogni offerta e ogni prodotto ci sono persone che lavorano ogni giorno con passione per aiutarne altre a scegliere per il meglio.

L’intera operazione è stata seguita da una troupe dedicata che ha realizzato gli 8 episodi del docureality “Nei Tuoi Panni”. ▶

NEI TUOI PANNI
Una settimana coi consulenti.

**18 consulenti, 3 giudici, 6 clienti.
Un solo vincitore.**

Mettersi nei panni di qualcuno. In Findomestic non è solo un modo di dire, ma di vivere e lavorare. Per dimostrarlo, abbiamo pensato al reality Nei Tuoi Panni e abbiamo aperto le nostre porte facendo quello che nessuno ha mai fatto prima: portare i clienti nel cuore della nostra azienda. Antonella, Maurizio, Salvo, Luca, Antonella e Marcello sono i sei clienti protagonisti del reality che, fianco a fianco coi nostri consulenti, si sono sfidati per una settimana. Perché l’unico modo per dimostrare che ci mettiamo ogni giorno nei tuoi panni era mettere te, nei nostri.

Segui gli episodi su
neituoipanni.findomestic.it

Seguici su

QR code

Findomestic
GRUPPO BNP PARIBAS
Più responsabili, insieme

Message pubblicitario con finalità promozionale.



Meris Baffoni, Responsabile Media di Findomestic Banca S.p.A.

“Abbiamo lanciato la nuova campagna il 4 aprile, utilizzando il format della Mini Serie Web per raccontare Findomestic in modo totalmente innovativo sul mercato. Abbiamo utilizzato clienti veri, accompagnati da dipendenti veri, per condurli in un percorso di conoscenza nel cuore di Findomestic, mostrare la ‘verità’ sulla nostra attività ed instaurare un dialogo con loro. In Findomestic ci mettiamo ogni giorno nei panni dei nostri clienti per rispondere efficacemente alle loro esigenze.”



Lorenza Ciacci, Direttore Marca Comunicazione e Pubblicità di Findomestic Banca S.p.A.

“La condivisione con i clienti di momenti di vita aziendale e della campagna pubblicitaria è un ulteriore ‘tassello’ lungo la frontiera della trasparenza e del credito responsabile. Un percorso che l’azienda ha intrapreso da diversi anni con l’obiettivo di rendere i consumatori più consapevoli, affinché l’accesso al finanziamento avvenga in modo semplice, flessibile, ma soprattutto in condizioni di piena e completa sostenibilità.”



Stefano Martini, Responsabile Comunicazione Corporate di Findomestic Banca S.p.A.

“Lo stile ed il linguaggio che abbiamo scelto di adottare per questa campagna sono improntati alla realtà e rispondono all’obiettivo che Findomestic si è posta: essere più vicino possibile al modo di essere dei consumatori di oggi. Per questo abbiamo preferito abbandonare lo stile ovattato e un po’ ‘beautiful’ spesso utilizzato in comunicazione per raccontare famiglie felici e spensierate che oggi rappresentano un’eccezione. Uno stile che oggi può essere considerato fuori luogo da coloro che si trovano ad attraversare un periodo di difficoltà.”

Combattere il sovraindebitamento: una priorità per Findomestic

Gli indici del Credito Responsabile

Findomestic ha individuato degli indicatori di credito responsabile che ritiene significativi per testimoniare il proprio impegno contro il sovraindebitamento. Indicatori che sono costantemente aggiornati e monitorati.

Indice 1 - La percentuale di rifiuto delle richieste di finanziamento

Perché saper dire di no risponde a esigenze di prudenza a tutela innanzitutto degli interessi del richiedente

	2012	2011	2010
% di rifiuto di Findomestic su richieste di credito personale e tramite carta di credito	32,9	30,0	29,2

Indice 2 - La percentuale di incidenti nell'anno

Il 96,2% del totale dei finanziamenti concessi da Findomestic viene rimborsato completamente.

Il 90% del totale dei finanziamenti Findomestic viene rimborsato senza incidenti di percorso (nemmeno di ordine tecnico)

		2012	2011	2010
Pratiche senza incidenti nell'anno ⁽¹⁾	Importo	90,0%	90,6%	87,6%
	Numero	87,3%	87,6%	84,7%
Operazioni integralmente saldate ⁽²⁾	Importo	96,2%	96,7%	96,1%
	Numero	96,9%	97,2%	96,8%

1. Percentuale di crediti in corso mai preso in carico dal "recupero amichevole" nel corso dell'anno
2. Complementare del tasso di trasmissione al Servizio Contenzioso (Totale trasmesso a Contenzioso nell'anno/Encours medio dell'anno)

La responsabilità passa attraverso l'ascolto del cliente

La politica della Qualità di Findomestic ha tra i suoi elementi cardine l'ascolto del Cliente, volto a comprendere quali sono le sue esigenze e gli interventi necessari per migliorare il livello di servizio attraverso indagini e sondaggi strutturati nel corso dell'anno. Perché il Credito responsabile passa attraverso la soddisfazione dei nostri clienti.

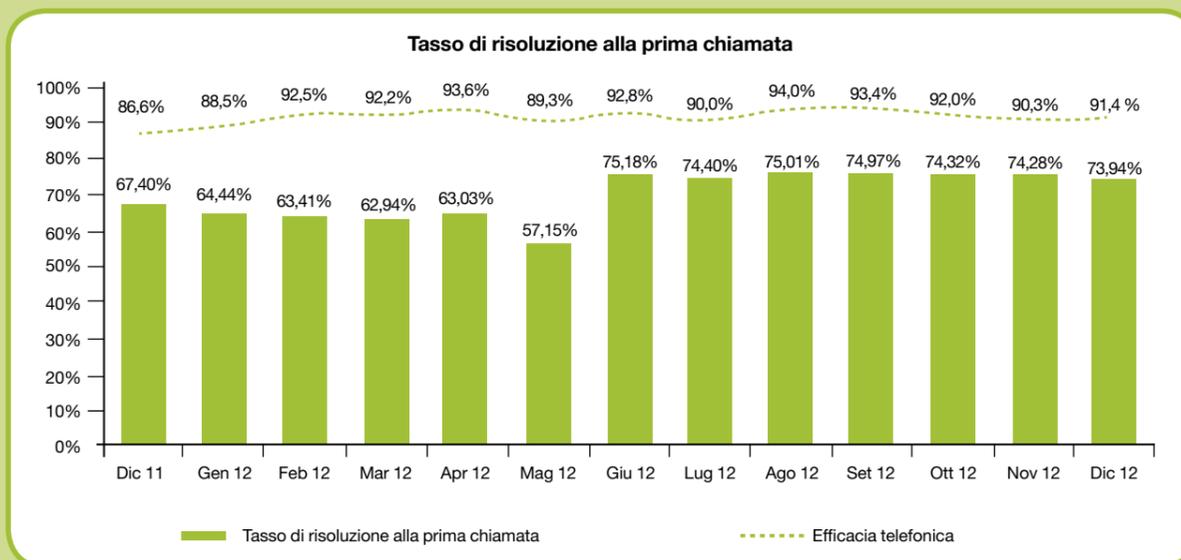
Nel 2012 le principali azioni del "Piano Qualità" sono state le seguenti:

- **La riorganizzazione del dopovendita**, che ha consentito di migliorare in modo sensibile il tasso di gestione telefonica, cioè il numero delle telefonate

gestite: nel corso del 2012 Findomestic ha risposto mediamente al 91.5% delle telefonate dei propri clienti, risolvendo in media il 74% delle richieste nell'ambito di una sola telefonata.

- **Il completo restyling del sito internet findomestic.it e dell'Area Clienti** per andare incontro all'esigenza dei clienti di un sito più semplice ed accessibile, in cui sia più semplice e immediato trovare le informazioni desiderate.

- **La revisione dell'estratto conto**, per fornire al cliente un documento semplice e di chiara lettura che riepiloghi in modo chiaro e preciso tutte le operazioni effettuate con Findomestic.



Nel 2013 sono state pianificate ulteriori iniziative all'interno del Piano Qualità:

- **Operatori Findomestic più chiari e competenti:** Findomestic ha previsto una serie di azioni volte a consolidare i buoni risultati quantitativi raggiunti in termine di gestione delle telefonate, con interventi sul piano qualitativo volti a rendere sempre più efficienti gli operatori di Findomestic e quindi a migliorare la qualità del colloquio.

- **Meno burocrazia nel rapporto con il cliente:** sono stati previsti interventi che mirano a semplificare il rapporto del cliente con Findomestic, riducendo la burocrazia e cercando di risolvere le sue richieste nel modo più rapido possibile, ossia nell'ambito di una sola telefonata.

- **L'area Clienti del sito Findomestic sempre più in un'ottica di Selfcare:** sono stati programmati nuovi interventi per offrire al cliente la possibilità di usufruire di tutti i prodotti e servizi di Findomestic attraverso molteplici ca-

nali: dal contatto diretto in agenzia al canale telefonico, del PC di casa al tablet e allo smartphone.

- **Rendere più semplice e trasparente la proposta di prodotti assicurativi:** sono state intraprese nuove iniziative volte a fornire al cliente un quadro chiaro e completo dell'opportunità di ricorrere ai prodotti assicurativi di Findomestic, che rappresentano un servizio aggiuntivo rispetto ai prodotti di credito non sempre semplice da comprendere.

- **Campagna di sensibilizzazione interna per tutelare il cliente:** è stato deciso di dare vita ad una campagna di sensibilizzazione nei confronti del personale Findomestic da cui scaturiranno piani d'azione concreti, affinché tutti e a tutti i livelli in azienda siano impegnati quotidianamente a svolgere il proprio lavoro senza mai perdere di vista la tutela degli interessi dei clienti.

Perché questa, più di ogni altra, è una questione di Responsabilità.