



Comunicat de presa

**Conform unui studiu efectuat în 9 țări europene,
Românii sunt cei mai fideli serviciilor oferite de IFN-uri**

București, 14 aprilie 2009 – Românii sunt cei mai fideli europeni ai serviciilor oferite de instituțiile financiare nebancale, 88% dintre aceștia apreciind ca foarte satisfăcătoare relația pe care o au cu compania de la care au contractat un împrumut.

Potrivit unui studiu realizat de compania Cetelem și care analizează comportamentul clienților din 9 țări europene, 69% dintre români sunt loiali companiilor creditoare cu care lucrează. În țări precum Franța, Belgia, Spania, Germania sau Cehia, gradul de loialitate este în scădere și coboară până la un maximum de 26%, în cazul nemților.

Mai mult, 87% dintre români ar recomanda-o ca soluție prietenilor aflați în căutarea unui credit avantajos, în timp ce ungerii, italienii și spaniolii ar da referințe pozitive vizavi de instituția financiară cu care lucrează în proporție de doar 77%, respectiv 75 și 68%. Germania este singura țară europeană unde procentul clienților care ar recomanda compania financiară cu care lucrează scade sub 50%, rezultând astfel un grad de satisfacție foarte scăzut.

Principalele motive de satisfacție ale românilor vizavi de relația pe care o au cu compania creditoare se referă la viteza de aprobare a dosarelor, nivelul de dobândă practică, dar mai ales la disponibilitatea și capacitatea angajaților în a oferi soluții personalizate, adaptate fiecărei nevoi în parte.

Românii prezintă un atașament ridicat față de companiile financiare nebancale de la care au contractat un credit. Analiza arată de asemenea că acest fapt se datorează modului în care instituțiile financiare nebancale au înțeles să –și asume un rol educativ pe piața serviciilor financiare. “Cetelem România a promovat un credit responsabil care ține seama de capacitatea reală de îndatorare a solicitantului. Soluțiile de creditare personalizate în acord cu necesitățile clientului sunt elemente esențiale în construirea unei relații bazate pe încredere”, a declarat Daniel Boaje, Director General Cetelem România.

Dacă românii sunt cei mai satisfăcuți europeni atunci când vine vorba de serviciile oferite de IFN-uri, belgienii și francezii sunt cei mai nemulțumiți.

Media europeană în ceea ce privește relația companie creditoare-client este de 12,9 ani, românii aflându-se la coada clasamentului cu o medie de aproximativ 8 ani. Ungurii se află la polul opus cu o experiență de 17 ani. Cehii, nemții, spaniolii, italienii, belgienii și francezii folosesc serviciile de creditare de peste 10 ani.

Studiul a fost realizat de compania Ipsos Loyalty pentru Cetelem pe un eșantion de cca. 1000 de clienți din fiecare țară și a vizat comportamentul clienților din 9 țări europene. Datele au fost colectate în perioada iunie 2008-ianuarie 2009. Principalii indicatori vizați au fost gradul de satisfacție globală al clienților care au contracte de credit în derulare, gradul de recomandare și poziționarea în raport cu competiția.

Despre Cetelem:

În România, Cetelem este lider pe piața creditelor de consum, beneficiind de experiența de peste 50 de ani a grupului financiar francez BNP Paribas Personal Finance. În afară de creditul de consum în magazine, Cetelem IFN oferă clienților săi carduri de credit sub sigla MasterCard, credite auto și credite de nevoi personale cu acordare prin telefon sau Internet.

Pe plan internațional BNP Paribas Personal Finance își desfășoară activitatea în unele țări sub marca Cetelem, poziționându-se ca numărul 1 pe piața creditelor de consum în Europa. Compania acoperă întreaga gamă de servicii financiare destinate persoanelor fizice: credite auto, credite în magazine, credite de nevoi personale, carduri de credit și credite ipotecare.

Prezent pe 4 continente, în 30 de țări, cu peste 31.500 de angajați și având credite la sold în valoare de peste 112 de miliarde EUR la finele anului 2008, BNP Paribas Personal Finance este prima instituție specializată în oferirea unui portofoliu complex de credite, reprezentând în același timp un nume de referință în ceea ce privește promovarea creditului responsabil.

Persoane de contact:

Simona Tărtăcuță, Marketing Manager Cetelem IFN, simona.tartacuta@cetelem.ro,
Tel. 021/ 3120220 (interior 409)