
COMUNICATO STAMPA

Banche: ABI, 10 milioni di clienti vanno in banca passando per il web

*Al convegno ABI Dimensione Cliente l'evoluzione dei contatti tra cliente e banca.
La visita in filiale resta importante*

Un cliente bancario su tre accede ai servizi bancari anche via web; un fenomeno in netto aumento, tanto che in cinque anni i numeri sono quasi triplicati (dal 12% del 2005 al 34% del 2010).

Questo è quanto emerge dall'ultima indagine ABI sull'Internet banking, realizzata in collaborazione con GfK Eurisko, e presentata oggi a Roma nel corso del convegno ABI Dimensione Cliente.

Sono circa 10 milioni gli italiani che utilizzano l'home banking ma che non rinunciano a frequentare le filiali (80% dei casi) quando sono in cerca di consigli.

In media, si rileva che il cliente contatta la banca 120 volte l'anno, tra visite in agenzie, ATM, Internet e call center. L'agenzia viene visitata meno spesso di qualche anno fa (oggi 1,5 volte al mese, nel 2005 circa 2) e soprattutto per le scelte più complesse.

Il contatto cliente-banca

L'approccio dei quasi 30 milioni di clienti bancari si è trasformato.

E' decollato il numero di clienti multicanale, cioè di coloro che usano sia Internet che l'agenzia, a seconda della propria comodità: 8 milioni di persone, più che raddoppiate in 5 anni.

I clienti super tecnologici, che non si muovono da casa e fanno pagamenti e altre operazioni solo attraverso il proprio pc o gli ATM sono arrivati a 2 milioni.

I clienti tradizionali, quelli cioè che vanno solo in agenzia o all'ATM, restano ancora la maggioranza (17 milioni) ma è previsto che possano diminuire in futuro.

Il cliente multicanale...

Chi sono i clienti multicanale? In linea generale, sono uomini del nord, hanno un patrimonio più elevato rispetto ai clienti tradizionali, con un'età media di 38 anni e, in un caso su 4, hanno rapporti con più banche. Una clientela dinamica che interagisce, anche facendo passaparola (44% di questi clienti parlano della propria banca ad amici, colleghi e parenti).

... e il suo rapporto con l'home banking

L'indagine ABI sull'Internet banking rileva che l'home banking è utilizzato intensamente: in sei casi su dieci il cliente che si collega alla banca virtuale lo fa molto frequentemente, da una o più volte a settimana. L'84% dichiara di essere ampiamente soddisfatto del servizio on line.

Lo sviluppo dell'home banking e dell'e-commerce viaggiano parallelamente. Chi accede alla banca online via web, compra volentieri online, il 17% in più rispetto all'utente classico della rete.

Roma, Palazzo Altieri, 15 aprile 2011