Il credito

Banche, la sfida si accende su flessibilità e taglio di costi

MARCO FROJO, MILANO

La concorrenza tra aziende si sviluppa su terreni diversi dal passato. Lo dice l'Istituto tedesco qualità e finanza che ha misurato le spese dei conti e l'apprezzamento dei clienti

Se fino a non molto tempo fa la banca veniva scelta in base alla comodità – l'istituto che aveva lo sportello più vicino a casa era solitamente il prescelto – adesso le cose sono diventate molto più complesse. Il banking online ha eliminato il vincolo della vicinanza fisica (ed anche quello della gentilezza dell'impiegata allo sportello) ed ha messo in primo piano il fattore costi e quello della qualità del servizio. Le variabili da valutare sono dunque diventate più numerose ed anche di più difficile comprensione, ma in aiuto del correntista viene lo studio "Banche 2019" dell'Istituto tedesco qualità e finanza che, per il quarto anno di fila, stila una classifica degli operatori bancari attivi sul territorio nazionale, evidenziandone pregi e difetti. L'analisi si concentra sui due principali aspetti del "fare banca": la soddisfazione dei clienti e le condizioni dei conti correnti. Il primo dunque è un elemento di carattere qualitativo e si basa su un sondaggio, mentre il secondo è di carattere quantitativo e prende spunto dal confronto delle offerte tarate su due profili-tipo di cliente. Nella prima parte dell'indagine, quella sulla soddisfazione dei clienti, sono state passate in rassegna nove aree della qualità del servizio delle 18 banche più importanti ed ognuna delle nove aree è a sua volta composta da più di un elemento. Si va dalla dimensione "conto e carte" a quella "investimento e risparmio", passando per "l'assistenza ai clienti", il "rapporto qualità-prezzo", i "social media", le "app" e numerosi altri fattori. Il sondaggio, eseguito nel mese di aprile 2019 dall'istituto di ricerca ServiceValue con sede a Colonia in Germania, è stato realizzato utilizzando il metodo Cawi (Computer Assisted Web Inteviewing) ed ha previsto oltre 45 domande, raccogliendo ben 1.616 giudizi di clienti in Italia.

Nella seconda parte, invece, quella relativa ai costi del conto corrente, l'Istituto tedesco ha definito, in collaborazione con Mutui Online, due profili di correntisti tipo, uno che utilizza sia la filiale sia il canale online e uno puramente digitale. In base alle offerte ricevute è stata quindi stilata una classifica che ha tenuto conto di dati quali gli interessi creditori, i costi fissi del conto corrente, i costi variabili per le operazioni eseguite e numerosi altri. In entrambi i casi sono state condotte due analisi separate, una dedicata alle banche multicanale e una a quelle che operano esclusivamente online.

"Le banche sono in continua evoluzione per avvicinarsi sempre più ai bisogni della clientela non solo in termini di prodotti offerti, ma anche di tecnologie per facilitare il rapporto banca-cliente – si legge nello studio – Flessibilità e riduzione dei costi sono due grandi aree in cui gli istituti di credito possono competere, accompagnati da una rivoluzione digitale che rivede di anno in anno il modo di fare banca". Le banche tradizionali offrono sempre più soluzioni digitali per i propri clienti, mentre quelle nate come puramente digitali cercano di avvicinarsi al pubblico aprendo filiali proprie, utilizzando consulenti sparsi sul territorio o gli sportelli di grandi banche tradizionali loro affiliate. "La multicanalità è diventata quindi la regola per soddisfare le necessità di una clientela sempre più esigente e attenta ai costi", conclude l'indagine. Al cliente non resta dunque che approfittare di questa agguerrita concorrenza, scegliendo l'istituto che fa più al caso suo. Senza rimanere, come accadeva in passato, legato a vita alla stessa banca, anche se questa abitudine è ancora dura a morire.

©RIPRODUZIONE RISERVATA

45
LE DOMANDE
Per valutare la qualità del servizio, ai soggetti coinvolti nel sondaggio sono state poste 45 domande

1.616
I GIUDIZI RACCOLTI
I risultati finali sintetizzano l'esito di ben 1.616 giudizi che sono stati raccolti tra i clienti in Italia del sistema bancario

1 SHUTTERSTOCK

LA CLASSIFICA FINALE
Soddisfazione clienti

MULTICANALI CON FILIALI	VALUTAZIONE	DIGITAL	VALUTAZIONE
INTESA SANPAOLO	OTTIMA	CheBanca! Gruppo Mediobanca	OTTIMA
UniCredit	OTTIMA	FINECO BANK	OTTIMA
BANCO BPM GRUPPO	TOP	ING	OTTIMA
CRÉDIT AGRICOLE	TOP	IWBank	TOP
CREDEM BANCA	TOP	Webankit BANCO BPM	TOP
Deutsche Bank	TOP	widiba	TOP

Nota Ordine alfabetico delle banche all'interno delle due categorie di valutazione OTTIMA e TOP.
TOP sono le banche che hanno ottenuto punteggi superiori alla media di tutti i competitor analizzati.
OTTIME sono le banche con punteggi superiori alla media delle TOP

FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI AD APRILE 2019

1 L'home banking ha trasformato il rapporto dei clienti con gli istituti di credito: cambiano le aspettative

Focus

L'EVOLUZIONE DEL SISTEMA

Lo studio "Banche 2019" dell'Istituto tedesco qualità e finanza rileva che "le banche sono in continua evoluzione per avvicinarsi sempre più ai bisogni della clientela non solo in termini di prodotti offerti, ma anche di tecnologie per facilitare il rapporto banca-cliente. Flessibilità e riduzione dei costi sono due grandi aree in cui gli istituti di credito possono competere, accompagnati da una rivoluzione digitale che rivede di anno in anno il modo di fare banca". Le banche tradizionali offrono sempre più soluzioni digitali per i propri clienti, mentre quelle nate come puramente digitali impiegano consulenti sparsi sul territorio o gli sportelli di grandi banche tradizionali loro affiliate. "La multicanalità è diventata la regola"

I numeri

18
LE BANCHE ESAMINATE
La ricerca dell'Istituto ha esaminato 18 banche. Quanto alla qualità del servizio sono state considerate 9 aree: dalla dimensione "conto e carte" a quella "investimento e risparmio", passando per "l'assistenza ai clienti", il "rapporto qualità-prezzo", i "social media", le "app" e numerosi altri fattori. Il sondaggio è stato eseguito nel mese di aprile 2019

La soddisfazione dei clienti

Intesa e CheBanca! "ottimo" servizio

MILANO

Stilate due classifiche, una comprende le aziende tradizionali mentre l'altra si occupa delle imprese che sono nate sul web

Carlo Messina
ceo Intesa Sanpaolo

Gian Luca Sichel
ad CheBanca!

Se calcolare l'onerosità di un conto corrente è relativamente facile, non altrettanto si può dire per la valutazione della qualità del servizio. Un compito arduo per il singolo consumatore che, il più delle volte, non può far altro che chiedere un parere ad amici e conoscenti che hanno già avuto rapporti con una determinata banca.

Per rendergli la vita estremamente più facile, l'Istituto tedesco qualità e finanza ha individuato nove aree di particolare interesse, ha effettuato un sondaggio rappresentativo e, tra le 18 banche esaminate, ha decretato i vincitori. Al termine di questa selezione ha stilato una superclassifica finale, che ha assegnato il giudizio più alto, "Ottimo" ad Intesa Sanpaolo e Unicredit tra le banche multicanali con filiali e CheBanca!, Fineco e Ing (ordine alfabetico all'interno delle categorie di valutazione) tra le banche. Si possono fregiare, invece, del sigillo "top" (valutazione sopra la media dei 18 istituti analizzati) Banco Bpm, il Crédit Agricole, il Credem, Deutsche Bank e IWBank. Webank e Widiba raggiungono lo stesso giudizio "top" nella classifica degli istituti online. I vincitori hanno costruito il proprio successo piazzandosi sul podio in molte delle aree del servizio analizzate: Intesa Sanpaolo eccelle in tutte le nove categorie, da "prodotti investimento e risparmio", a "onlinebanking", "dall´"assistenza ai clienti" alla "consulenza finanziaria". Dopo l'istituto, guidato da Carlo Messina, si posiziona Unicredit, che ottiene il giudizio "ottimo" in ben 8 delle nove categorie.

Apprezzate dai clienti anche Crédit Agricole, Credem, Banco BPM e Deutsche Bank, quest'ultima eccelle nel "rapporto Prezzo-qualità" e nell' "App e mobile banking". Fra le banche online s'impone il tridente Che Banca!, Finceco e ING in molte categorie analizzate, mentre Webank di Banco BPM arriva sul podio nelle aree "conti e carte" (dove vince anche il confronto delle condizioni), "assistenza ai clienti", comunicazione" e "social media". IW Bank offre, sempre secondo i suoi clienti, un'ottima "consulenza finanziaria". Widiba piace, invece, per la sua comunicazione e l'offerta di prodotti di "investimenti e risparmio". Il newcomer N26 emerge per la prima volta sul podio per l' "Online Banking" e il "rapporto qualità- prezzo". **– r.rap.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

1

SHUTTERSTOCK

1 Avere lo sportello vicino casa non serve più. Ora i clienti sono più interessati a costi e servizi

2 Pc e carta di credito hanno sostituito il rapporto tra il cliente e l'impiegato dello sportello bancario

LA CLASSIFICA COSTUMER SATISFACTION

MULTICANALI CON FILIALI	VALUTAZIONE		VALUTAZIONE	DIGITAL
Intesa Sanpaolo	OTTIMA	INVESTIMENTI E RISPARMIO	OTTIMA	Che Banca!
Unicredit	OTTIMA		OTTIMA	Fineco
Banco BPM	TOP		OTTIMA	Widiba
Crédit Agricole (Cariparma)	TOP		TOP	ING Direct
Deutsche Bank	TOP		TOP	IWBank
Intesa Sanpaolo	OTTIMA	ONLINE BANKING	OTTIMA	CheBanca!
Unicredit	OTTIMA		OTTIMA	Fineco
Banco BPM	TOP		OTTIMA	ING Direct
Crédit Agricole (Cariparma)	TOP		TOP	Banco BPM-Webank
Deutsche Bank	TOP		TOP	N26
Deutsche Bank	OTTIMA	APP MOBILE E BANKING	OTTIMA	CheBanca!
Intesa Sanpaolo	OTTIMA		OTTIMA	Fineco
Unicredit	OTTIMA		OTTIMA	ING Direct
Banco BPM	TOP		TOP	Banco BPM-Webank
Monte Paschi Siena (MPS)	TOP		TOP	Widiba
Intesa Sanpaolo	OTTIMA	SOCIAL MEDIA	OTTIMA	Banco BPM-Webank!
Unicredit	OTTIMA		OTTIMA	CheBanca!
Crédit Agricole (Cariparma)	TOP		TOP	ING Direct
Credito Emiliano (Credem)	TOP		TOP	IWBank
			TOP	N26
			TOP	Widiba
Intesa Sanpaolo	OTTIMA	CONTI E CARTE	OTTIMA	Banco BPM-Webank
Unicredit	OTTIMA		OTTIMA	ING Direct
Banco BPM	TOP		TOP	CheBanca!
Crédit Agricole (Cariparma)	TOP		TOP	Fineco
Credito Emiliano (Credem)	TOP		TOP	Widiba
Deutsche Bank	TOP			
Intesa Sanpaolo	OTTIMA	ASSISTENZA E RELAZIONE CON I CLIENTI	OTTIMA	Banco BPM-Webank
Unicredit	OTTIMA		OTTIMA	CheBanca!
Banco BPM	TOP		OTTIMA	Fineco
Credito Emiliano (Credem)	TOP		TOP	ING Direct
Deutsche Bank	TOP		TOP	IWBank
			TOP	N26
Deutsche Bank	OTTIMA	RAPPORTO QUALITÀ-PREZZO	OTTIMA	ING Direct
Intesa Sanpaolo	OTTIMA		OTTIMA	N26
Unicredit	OTTIMA		TOP	Banco BPM-Webank
BPER Banca	TOP		TOP	CheBanca!
Credito Emiliano (Credem)	TOP		TOP	Fineco
			TOP	IWBank
Credito Emiliano (Credem)	OTTIMA	COMUNICAZIONE CON I CLIENTI	OTTIMA	Banco BPM-Webank
Intesa Sanpaolo	OTTIMA		OTTIMA	CheBanca!
Unicredit	OTTIMA		OTTIMA	N26
BPER Banca	TOP		OTTIMA	Widiba
Crédit Agricole (Cariparma)	TOP		TOP	Fineco
			TOP	INGDirect
Intesa Sanpaolo	OTTIMA	CONSULENZA FINANZIARIA	OTTIMA	CheBanca!
Banco BPM	TOP		OTTIMA	IWBank
Crédit Agricole (Cariparma)	TOP		TOP	Fineco
UBI Banca	TOP		TOP	INGDirect
Unicredit	TOP			

Nota Ordine alfabetico delle banche all'interno delle due categorie di valutazione OTTIMA e TOP.
TOP sono le banche che hanno ottenuto punteggi superiori alla media di tutti i competitor analizzati.
OTTIME sono le banche con punteggi superiori alla media delle TOP

FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI AD APRILE 2019

Focus

L'ISTITUTO, UN'ECCELLENZA NELLA RICERCA

L'Istituto tedesco qualità e finanza fa capo al gruppo editoriale Burda Media, numero uno nelle indagini di qualità con esperienza decennale in Europa. In Italia pubblica le proprie ricerche in esclusiva su *La Repubblica A&F*. L'Istituto conduce indagini di mercato finalizzate ad analizzare l´aspetto economico e qualitativo delle aziende attive in diversi settori. L'obiettivo è creare più trasparenza e confrontabilità. Gli studi sono indipendenti. Non sono sponsorizzati, in nessun modo, dalle aziende coinvolte, e si basano su metodi scientifici. Alle aziende che superano l'esame, l'Istituto tedesco qualità e finanza rilascia il sigillo di qualità , che le impresse possono esibire sui propri prodotti e nelle loro campagne di marketing e che quindi diventa una concreta e certificata opportunità per dimostrare la propria eccellenza, attrarre nuove possibilità di business, clienti e investitori. Quanto al sondaggio sulle banche, per l'analisi sulla qualità del servizio l'Istituto si è avvalso della collaborazione dell'istituto di ricerca ServiceValue con sede a Colonia in Germania, mentre per esaminare i costi ha utilizzato la collaborazione di MutuiOnline.

LA CLASSIFICA TOP CONDIZIONI

PROFILO 1/Filiale e online — Saldo medio 3.000 €-140 operazioni all'anno-fido 1.500 €

(valori in euro)

BANCA	NOME PRODOTTO	CANONE CONTO	COSTI OPERAZIONI	COSTI CARTE	COSTO FIDO (1500 Taeg/4)	TOTALE COSTI ANNUALI	VALUTAZIONE
ING Bank	Conto Corrente Arancio	0,00	3,75	24,00	31,99	59,74	OTTIME
FinecoBank*	Conto Corrente Fineco	0,00	7,25*	19,95	24,75	51,95*	OTTIME
Credem	Conto Facile	1,00	39,73	39,00	56,16	135,88	TOP
Crédit Agricole	Conto CA Easy	12,00	61,85	30,99	32,91	137,75	TOP
Intesa Sanpaolo	XME CONTO	48,00	79,00	6,00	49,12	182,12	
Banco BPM	Premiaconto Extra	24,00	71,70	30,99	63,00	189,69	
Monte dei Paschi di Siena	MPS MIO Modulo Plus	48,00	35,70	36,00	85,54	205,24	
Deutsche Bank	DB SMART	18,00	132,10	36,00	62,03	248,13	
Unicredit	My Genius con modulo transazionale Platinum	192,00	30,00	0,00	42,79	264,79	

(*) FinecoBank non consente bonifici in filiale

PROFILO 2/Solo online — Saldo medio 3.000 €-140 operazioni all'anno-fido 1.500 €

(valori in euro)

BANCA	NOME PRODOTTO	CANONE CONTO	COSTI OPERAZIONI	COSTI CARTE	COSTO FIDO (1500 Taeg/4)	TOTALE COSTI ANNUALI	VALUTAZIONE
Banco BPM	Conto Webank	0,00	0,00	0,00	18,46	18,46	OTTIME
IW Bank	IW Conto	0,00	11,90	0,00	28,73	40,63	OTTIME
FinecoBank	Conto corrente Fineco	0,00	7,25	20,00	24,75	52,00	OTTIME
ING Bank	Conto corrente Arancio	0,00	3,75	24,00	31,99	59,74	OTTIME
CheBanca!	Conto Digital	0,00	0,00	24,00	45,89	69,89	OTTIME
Intesa Sanpaolo	XME CONTO	48,00	48,00	6,00	32,91	134,91	TOP
Crédit Agricole	Conto CA Easy	12,00	31,50	30,99	62,18	136,67	TOP
Credem	Conto Facile	1,00	46,22	39,00	56,16	142,38	
Unicredit	My Genius Online	0,00	88,00	40,00	42,79	170,79	
Monte dei Paschi di Siena	MPS MIO Modulo Easy	0,00	60,90	36,00	85,54	182,44	
Deutsche Bank	DB SMART	18,00	67,70	36,00	62,03	183,73	

Nota I costi delle operazioni sono la somma dei costi per prelevamenti, versamenti, pagamenti, bonifici ed altri costi. I costi delle carte sono la somma dei costi della carta di credito e di debito. Il totale costi annuali è la somma di costi operazioni, costi carte, canone conto e costo fido.
Ci possono essere offerte non elencate che soddisfanno meglio l'utilizzo di un cliente specifico, pertanto occorre consultare i fogli informativi dei prodotti.

BANCO BPM (Conto Webank) Tasso attivo del deposito libero abbinatile al conto 0,1%.
Prelievi 0€ in area Euro; 2% in area extra-Euro con un minimo di 3,6€
FINECO Costo dei prelievi calcolato per somme maggiori o uguali a 100€, per prelievi inferiori il costo è 0,80 €/prelievo sia da propria banca, sia da altra banca
CREDEM Canone conto ridotto da 6€ a 1€ per l'utilizzo di almeno 4 prodotti/servizi. Canone carta di credito azzerabile se la spesa è superior a 6.000€/anno. Prelievi Italia/estero 1,90€, gratuito dopo il 12esimo prelievo. Costo bonifici anche online: 0,58€ cad.
CRÉDIT AGRICOLE offre, per I profili in oggetto, anche le condizioni del "conto Smart", il cui costo è pari a 174,53 € per il profilo di utilizzo online+filiale e pari a 136,67 € per il correntista che utilizza esclusivamente il canale online. TAEG oggetto di personalizzazioni sui singoli clienti, valore utilizzato corrisponde al tasso massimo applicato dalla banca
INTESA SANPAOLO canone conto calcolato al netto dello sconto di 2€ mensili per accredito stipendio
DEUTSCHE BANK Prelievi bancomat: gratuiti da ATM DB, 1,5€ da ATM altra banca e paesi SEPA, 2,5€ in paesi NON SEPA
UNICREDIT Offre per il cliente che utilizza il conto solo online anche il conto My Genius, con un costo totale annuale di 224,82€
CHE BANCA! e **WIDIBA** non consentono l'accensione di fido per il profilo cliente 1, pertanto non sono riportate in tabella. Al netto del costo del fido i conti correnti costano rispettivamente € 24,00 e €44,00.
Widiba non è riportata nella tabella del Profilo 2 in quanto non consente l'accensione di fido. Il costo, al netto del fido è di € 20,00/anno
MONTE DEI PASCHI DI SIENA possibilità di accantonare somme su "Salvadanaio Mio Libero", tasso creditore 0,132%

FONTE: ELABORAZIONE DATI ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA. DATI RACCOLTI DALLE BANCHE/FINANZIARIE A APRILE 2019

I costi

A Ing e Banco Bpm la guerra dei prezzi

MILANO

Conti correnti: con la banca olandese si spendono 60 euro all'anno, nel caso del conto Webank l'esborso si riduce a 18 euro

Marco Bragadi
country
ceo Ing Italia

Ing Bank con il suo Conto arancio è l'indirizzo giusto per chi ha bisogno di un conto corrente su cui poter effettuare operazioni sia online che allo sportello; chi invece non ha bisogno della filiale trova le condizioni migliori presso Banco Bpm. Sono questi i due vincitori per quel che riguarda la guerra dei prezzi. Appoggiarsi alla banca olandese costa infatti 60 euro all'anno, mentre per il conto Webank l'esborso si riduce a 40 euro. In entrambi i casi i calcoli sono stati fatti ipotizzando un saldo medio di 3.000 euro, l'esecuzione di 140 operazioni all'anno e la richiesta di un fido di 1.500 euro. Ben posizionate sono anche IWBank e Fineco, banca online che si appoggia però sugli sportelli della controllante Unicredit.

In realtà nella categoria che prevede anche l'utilizzo delle filiali sarebbe prima con un costo annuo di 52 euro ma il fatto che i bonifici si possano fare solo tramite Internet le ha fatto perdere una posizione. Al terzo posto, a grande distanza, si trova il Credem, i cui costi sono più che doppi rispetto a quelli di Ing e Fineco: per il suo Conto Facile bisogna mettere sul piatto 136 euro. Ha infine sfiorato il podio il Crédit Agricole, il cui Conto Easy costa 138 euro. Completano la classifica Intesa Sanpaolo (182), Banco BPM (190 euro), Mps (205 euro), Deutsche Bank (248 euro) e Unicredit (265 euro). Per Ing e Fineco il giudizio dell'Istituto tedesco finanza e qualità è "ottimo" per il Credem e il Crédit Agricole "top". Fra gli istituti che offrono conti esclusivamente online la concorrenza è molto più agguerrita. Dietro a Banco Bmp (18 euro), IWBank (40 euro) e Fineco (52 euro) ci sono Ing e CheBanca! con il Conto Digital, i cui costi sono rispettivamente 60 euro e 70 euro. Per tutte e cinque il giudizio dello studio è dunque "ottimo". Alle loro spalle si trovano Intesa Sanpaolo (Xme Conto a 135 euro) e Crédit Agricole (Conto Easy a 137 euro), che si guadagnano così il sigillo "top". Nelle prime dieci posizioni figurano anche Credem (142 euro), Unicredit (170 euro), Mps (182 euro) e Deutsche Bank (184 euro). Pur facendo partire la propria valutazione da questi dati, chi è alla ricerca di un conto dovrebbe comunque consultare i fogli informativi di diverse banche perché "ci possono essere offerte non elencate che soddisfanno meglio l'utilizzo di un cliente specifico", avverte lo studio. — **r.rap..**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

Il trend

Gradimento in calo nel 2018

La soddisfazione dei clienti italiani nei confronti della loro banca è complessivamente in calo.

Si tratta di un calo minimo – circa un punto percentuale rispetto alla rilevazione del 2018 – ma pur sempre di calo si tratta. L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza invita però a non trarre giudizi affrettati perché la minor soddisfazione potrebbe addirittura nascondere una crescita del livello del servizio. E sì, perché come sottolinea lo studio "il giudizio espresso dai clienti è sempre il frutto dell'incontro tra le aspettative del cliente e il servizio effettivamente erogato dalla banca".

Potrebbe dunque essere accaduto, cosa assai probabile, che le aspettative siano aumentate più della qualità del servizio. La rincorsa delle banche online sul fronte della soddisfazione complessiva del cliente – non soltanto dal punto di vista economico dunque – ha reso gli Italiani più esigenti. Un atteggiamento da consumatori evoluti, che innesca un circolo virtuoso di cui alla fine beneficia tutto il sistema.

"Questa lieve flessione", certifica l'istituto tedesco riferendosi al calo dell'1 per cento, è probabilmente dovuta ad un livello di aspettative crescenti dei clienti rispetto ai propri istituti di credito, siano essi digital o multicanali con filiali".

©RIPRODUZIONE RISERVATA

Il fenomeno

Prosegue l'exploit dei player digitali

Partite come alternativa low cost alle banche tradizionali, quelle digitali hanno fatto passi da gigante nel campo dei servizi. Non solo hanno chiuso il gap che le separava da quelle multicanale ma sono riuscite addirittura a sopravanzarle.

Secondo le risposte raccolte dal sondaggio effettuato dall'Istituto tedesco qualità e finanza, la soddisfazione dei clienti degli istituti online è di ben sette punti percentuali superiore a quella dei clienti della concorrenza con sportelli fisici. Inoltre le medie di giudizio sono più alte in tutte e nove le aree analizzate e nelle loro subdimensioni, sempre secondo quelle che sono le valutazioni dell'ampio campione di clienti intervistati nel corso della ricerca.

D'altra parte l'attenzione al cliente e la cura della reputazione sono da sempre due elementi che contraddistinguono il business online fin dalla sua nascita. Questo aspetto si è accentuato nel tempo. E lo sviluppo di sistemi digitali sempre più evoluti per la gestione dei rapporti con i clienti ha facilitato non poco il compito delle banche online.

Oggi chi non ha la necessità di effettuare operazioni allo sportello, come per esempio il versamento di contanti, può dunque tranquillamente rivolgersi alle banche online, senza dover rinunciare a nient'altro.

©RIPRODUZIONE RISERVATA

SHUTTERSTOCK