Focus

Qualità & mercati

La ricerca di Itqf

La flessibilità come leva di qualità c'è più feeling tra banche e clienti

MILANO

Aumenta la soddisfazione dei consumatori grazie al taglio dei costi, alla evoluzione del digitale e della multicanalità. In pagella fioccano tanti "ottimo"

Il settore bancario italiano ha fatto importantissimi passi in tema di attenzione al cliente. E questo non solo per quel che riguarda i tradizionali istituti con gli sportelli fisici, ma anche le banche che operano esclusivamente online. A certificare questo stato di cose è la più recente indagine dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza (Itqf), che ha messo sotto la lente numerosissimi aspetti del rapporto banca-cliente ed ha dedicato un focus particolare al settore dei mutui.

Giunta alla sua quinta edizione, l'analisi dell'istituto tedesco, che quest'anno ha ampliato il suo raggio d'azione includendo i 20 principali istituti attivi sul mercato italiano, evidenzia come il numero delle banche che raggiungono il voto massimo ("ottimo") siano molte. Un fattore che torna a vantaggio di coloro che sono in cerca di un conto corrente e di un mutuo: possono infatti dedicare tutti i loro sforzi alla ricerca delle condizioni economiche più favorevoli e delle clausole contrattuali che meglio si adattano alle loro esigenze. Ammesso ovviamente che delimitino la ricerca agli istituti a cui l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha assegnato il proprio sigillo di qualità.

"Gli istituti di credito sono in continua evoluzione per avvicinarsi sempre più ai bisogni della clientela, sia in termini di prodotti offerti, sia di tecnologie per facilitare il rapporto banca-cliente – scrivono gli esperti dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza – Flessibilità e riduzione dei costi sono due grandi aree in cui possono competere, accompagnati da una rivoluzione digitale che rivede di anno in anno il modo di fare banca".

Una rivoluzione che l'emergenza sanitaria ha ulteriormente accelerato spostando la gestione del conto corrente e dei risparmi verso l'online: "Che si scelga di effettuare operazioni direttamente allo sportello, via web o con lo smartphone, la multicanalità è ormai necessaria per reggere la concorrenza e soddisfare le necessità di una clientela sempre più esigente e attenta ai costi", afferma lo studio dell'istituto tedesco.

Per formulare i propri verdetti l'indagine dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha passato in rassegna otto aree della qualità del servizio delle banche, attraverso un sondaggio presso la clientela utilizzando il metodo Cawi, acronimo di Computer Assisted Web Interviewing.

Il sondaggio rappresentativo, eseguito nello scorso mese di giugno dall'istituto di ricerca ServiceValue con sede a Colonia in Germania per conto di Itqf, è composto da 29 domande e ha raccolto ben 2.117 giudizi di clienti in Italia. Lo studio suddivide il panorama degli istituti creditizi in "banche multicanali con filiali" e "banche digitali", che vengono "testate" in nove ambiti ("dimensioni"), sei riguardanti le "banche" e tre i "mutui". All'interno di questi nove ambiti ci sono poi quelle che l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza chiama "subdimensioni". Le sei "dimensioni" per le banche sono le seguenti: "assistenza e relazione con i clienti", "comunicazione con i clienti", "rapporto qualità-prezzo", "digitalizzazione&innovazione", "conti e carte", "prodotti investimento e risparmio". Le tre riguardanti i mutui sono invece le seguenti: "offerta prodotti", "rapporto qualità-prezzo", "flessibilità".

Il giudizio finale della soddisfazione della clientela è stato poi calcolato aggregando i punteggi assegnati alle banche per le diverse dimensioni analizzate. Agli istituti di credito che hanno raggiunto un punteggio sopra la media del mercato è stato assegnato il giudizio "Top". Il giudizio "Ottimo" è stato invece assegnato a tutti gli istituti che hanno raggiunto un punteggio superiore a quello medio della categoria "Top".

Ebbene, fra le banche con filiali la superclassifica finale vede primeggiare Banco Bpm, Crédit Agricole e Intesa Sanpaolo. Ottengono però un giudizio molto alto ("Top") anche la Banca Nazionale del Lavoro, BancoPosta, il Credito Emiliano e Unicredit. Fra gli istituti che operano solo online i vincitori sono invece Fineco e N26, seguiti a una certa distanza da Banca Widiba e CheBanca.

Per quel che riguarda infine i mutui le banche che hanno ottenuto il giudizio "ottimo" sono Banca Mediolanum, Bper Banca e Fineco, seguite da Banco Bpm, Crédit Agricole e Intesa Sanpaolo, che si sono viste assegnare il giudizio "Top". **– m.fr.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

20

BANCHE SOTTO ESAME

La quinta edizione della ricerca allarga l'analisi ad un numero maggiore di banche

2.117

I GIUDIZI

Raccolti tra i consumatori clienti delle venti principali banche che operano in Italia

A&F SEGUI QUALITÀ & MERCATI ANCHE SU: QUALITAEMERCATI.COM

1

GETTY IMAGES

1 La flessibilità dei pagamenti elettronici migliora il rapporto tra banche e clienti

LA CLASSIFICA FINALE
Soddisfazione clienti

BANCHE MULTICANALI CON FILIALI	VALUTAZIONE
BANCO BPM	OTTIMA
CRÉDIT AGRICOLE	OTTIMA
INTESA SANPAOLO	OTTIMA
BNL GRUPPO BNP PARIBAS	TOP
BancoPosta Posteitaliane	TOP
CREDEM BANCA	TOP
UniCredit	TOP

BANCHE DIGITALI	VALUTAZIONE
FINECO BANK	OTTIMA
N26	OTTIMA
mediolanum BANCA	TOP
BANCAWIDIBA	TOP
CheBanca! Gruppo Mediobanca	TOP

MIGLIORI MUTUI	VALUTAZIONE
mediolanum BANCA	OTTIMA
BPER: Banca	OTTIMA
FINECO BANK	OTTIMA
BANCO BPM	TOP
CRÉDIT AGRICOLE	TOP
INTESA SANPAOLO	TOP

Nota Le tabelle mostrano solo le banche con risultati sopra la media del settore.
Numero totale di banche analizzate: 20.
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 competitors analizzati.
OTTIME sono le banche con punteggi superiori alla media delle TOP

FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI A GIUGNO 2021

LE CLASSIFICHE AREA PER AREA

MULTICANALI CON FILIALI	VALUTAZIONE		VALUTAZIONE	BANCHE DIGITALI
Credito Emiliano (Credem)	OTTIMA	ASSISTENZA E RELAZIONE CON I CLIENTI	OTTIMA	**Banca Mediolanum**
Intesa Sanpaolo	OTTIMA		OTTIMA	**Fineco**
Banca Nazionale del Lavoro	TOP		OTTIMA	**N26**
Banco BPM	TOP		TOP	Banca Widiba
Crédit Agricole	TOP		TOP	Che Banca!
Deutsche Bank	TOP			
Crédit Agricole	OTTIMA	COMUNICAZIONE CON I CLIENTI	OTTIMA	**Banca Mediolanum**
Intesa Sanpaolo	OTTIMA		OTTIMA	**Fineco**
Banco BPM	TOP		OTTIMA	**N26**
Credito Emiliano (Credem)	TOP		TOP	Banca Widiba
Deutsche Bank	TOP		TOP	Che Banca!
BancoPosta (Poste italiane)	OTTIMA	RAPPORTO QUALITÀ-PREZZO	OTTIMA	**Fineco**
Crédit Agricole	OTTIMA		OTTIMA	**N26**
Banco BPM	TOP		TOP	Banca Widiba
Credito Emiliano (Credem)	TOP		TOP	Che Banca!
Deutsche Bank	TOP		TOP	ING Direct
Intesa Sanpaolo	TOP		TOP	Webank (Banco BPM)
Intesa Sanpaolo	OTTIMA	DIGITALIZZAZIONE & INNOVAZIONE	OTTIMA	**Banca Widiba**
Unicredit	OTTIMA		OTTIMA	**Fineco**
Banca Nazionale del Lavoro	TOP		OTTIMA	**N26**
Banco BPM	TOP		TOP	Banca Mediolanum
BancoPosta (Poste italiane)	TOP		TOP	Che Banca!
Crédit Agricole	TOP		TOP	Webank (Banco BPM)
Credito Emiliano (Credem)	TOP			
Crédit Agricole	OTTIMA	CONTI E CARTE	OTTIMA	**Banca Widiba**
Intesa Sanpaolo	OTTIMA		OTTIMA	**Che Banca!**
Banca Nazionale del Lavoro	TOP		OTTIMA	**Fineco**
Banco BPM	TOP		TOP	N26
BancoPosta (Poste italiane)	TOP			
Credito Emiliano (Credem)	TOP			
Unicredit	TOP			
Banca Nazionale del Lavoro	OTTIMA	PRODOTTI INVESTIMENTI E RISPARMIO	OTTIMA	**Banca Mediolanum**
Banco BPM	OTTIMA		OTTIMA	**Fineco**
Intesa Sanpaolo	OTTIMA		TOP	Banca Widiba
Unicredit	OTTIMA		TOP	IWBank
Banca Carige	TOP		TOP	N26
BancoPosta (Poste italiane)	TOP		TOP	Webank (Banco BPM)
Crédit Agricole	TOP			
Deutsche Bank	TOP			

FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI A GIUGNO 2021

I MIGLIORI MUTUI

	BANCHE	VALUTAZIONE
OFFERTA PRODOTTI	**Banca Mediolanum**	OTTIMA
	BPER Banca	OTTIMA
	Fineco	OTTIMA
	Banca Nazionale del Lavoro	TOP
	Banco BPM	TOP
	Intesa Sanpaolo	TOP
	Unicredit	TOP
RAPPORTO QUALITÀ-PREZZO	**Banca Carige**	OTTIMA
	BPER Banca	OTTIMA
	Crédit Agricole	OTTIMA
	Fineco	OTTIMA
	Banca Mediolanum	TOP
	Che Banca!	TOP
FLESSIBILITÀ	**Banca Mediolanum**	OTTIMA
	Banco BPM	OTTIMA
	Crédit Agricole	OTTIMA
	Fineco	OTTIMA
	BPER Banca	TOP
	Intesa Sanpaolo	TOP

FONTE: ELABORAZIONE ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA SU DATI SERVICEVALUE RACCOLTI A GIUGNO 2021

Le classifiche

IntesaSanpaolo vola tra i player con filiali

MILANO

L'istituto guidato da Carlo Messina ottiene il massimo voto in 5 delle 6 "dimensioni". Nell'online Fineco e N26 non hanno rivali

Carlo Messina ceo di Intesa Sanpaolo

Intesa Sanpaolo domina la classifica fra le banche con filiali. L'istituto guidato da Carlo Messina ottiene il massimo voto in ben cinque delle sei "dimensioni" in cui l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza ha suddiviso la propria indagine. L'unico ambito in cui non primeggia (ma ottiene comunque un giudizio "Top") è il "rapporto qualità-prezzo". Su questo fronte ad avere la meglio sono BancoPosta e Crédit Agricole. L'istituto francese è il secondo dietro Intesa Sanpaolo per numero di giudizi massimi ottenuti: sono ben tre e riguardano le dimensioni "comunicazioni con i clienti", "conti e carte" e, per l'appunto, "rapporto qualità-prezzo". Fra le banche con filiali vanno infine segnalate BancoPosta e Unicredit con due giudizi "Ottimo" ciascuna.

Fra gli istituti online Fineco e N26 sono gli incontrastati vincitori. Fineco si aggiudica il giudizio "Ottimo" in tutti e sei gli ambiti analizzati, mentre la banca tedesca ottiene il giudizio "Ottimo" in "assistenza e relazione con i clienti", "comunicazione con i clienti", "rapporto qualità-prezzo", "digitalizzazione&innovazione". Seguono Banca Mediolanum con il massimo dei voti in tre dimensioni e Widiba in due.

Risulta essere decisamente più combattuta la competizione nel campo dei mutui. Nell'ambito "offerta prodotti" hanno la meglio Banca Mediolanum, Bper Banca e Fineco. Fineco e Bper (assieme a Banca Carige e Crédit Agricole) ottengono il massimo dei voti anche nel "rapporto qualità-prezzo". Per quel che riguarda infine la "flessibilità", l'indagine dell'istituto tedesco ha stabilito che gli indirizzi migliori sono quelli di Banca Mediolanum, Banco Bpm, Crédit Agricole e Fineco. **– m.fr.**

©RIPRODUZIONE RISERVATA

Focus

L'ISTITUTO TEDESCO QUALITÀ E FINANZA

Le sue ricerche sono indipendenti e mai sponsorizzate dalle aziende che vengono poste sotto esame. Itqf è leader in Europa nelle ricerche sulla qualità delle aziende e sulla soddisfazione dei clienti