



La voglia di servizi online non cancella la vecchia banca

La presenza di filiali di territorio è gradita. Piace l'allungamento degli orari d'apertura

Paolo Zucca

■ Le sfaccettature dei clienti bancari sono molteplici e non deve stupire - come non si stupisce il direttore generale di Cedacri, Salvatore Stefanelli - se «i risparmiatori cercano i servi online, ad alto contenuto tecnologico e nello stesso tempo apprezzino il contatto diretto, la banca di prossimità. Il 21% degli interpellati precisa di ritenere la diffusione degli sportelli sul territorio un rilevante elemento di apprezzamento nei confronti del proprio istituto». Non c'è contraddizione. Per il cliente la disponibilità di più canali è fondamentale, sicuramente in futuro chiederà più accesso a distanza con dispositivi vari. Ma vorrà ancora guardare negli occhi, e stringere la mano, al suo interlocu-

tore. Sono riflessioni non nuove nell'attività bancaria, alle prese con la chiusura di filiali e il passaggio alle attività online.

Cedacri, uno dei protagonisti dell'attività di outsourcing con 150 clienti e 40 milioni di transazioni gestite giornalmente, ha testato mille risparmiatori trovando alcune conferme ma scoprendo che non tutto è scontato. Come reagiscono ad esempio i clienti quando vengono loro offerti prodotti non bancari, ad esempio prodotti assicurativi?

Forse la proposta non è stata efficace, ma il 62% sostiene di «non sapere dell'offerta» e il 19% di ritenerli «troppo costosi». Certo la capacità degli istituti ha ottenuto dei risultati (il 18% ha comportato almeno un prodotto non tradizionale) ma non sfondano servizi immobiliari, tablet o Pc, viaggi e altri prodotti vissuti come merce e quindi lontani dalla banca. A differenza di quanto si potrebbe pensare, solo il 22% è disposto a lasciare la banca tradizionale per un'entità online e il 68% dichiara fedeltà alla "vecchia"



Salvatore Stefanelli, dg Cedacri

GLI ATTEGGIAMENTI DEI CLIENTI

● Tradizione

La rilevazione conferma la centralità del contatto personale

● Innovazione

I clienti gradiscono la possibilità di pagare indifferentemente allo sportello con operatore o direttamente online

banca fisica perchè c'è qualcuno con cui parlare (29%) e c'è un rapporto diretto (26%). Il cliente vuole ancora il rapporto personale. Nel dibattito di queste settimane la rilevazione Cedacri-Emg ha stimolato anche delle opinioni sull'allungamento degli orari di sportello. «L'interesse c'è - conferma Stefanelli - e il gradimento si declina nelle diverse modalità territoriali». Il 46,8% è interessato all'apertura della propria filiale di riferimento oltre gli orari consueti. In particolare il 19,8% si è detto interessato a un'apertura il sabato mattina, il 16,2% a un'apertura tutto il giorno dalle 8.00 fino alle 19.00, il 12,7% a un'apertura fino alle 19.00, l'8,3% a un'apertura il sabato tutto il giorno, il 6,7% a un'apertura durante la pausa pranzo (13.00 -14.30). Così la voglia di banca flessibile si estende alle modalità di pagamento e nei versamenti con modello F24 (Imu) del dicembre scorso Cedacri ha registrato su 905mila operazioni un buon equilibrio fra operatore di sportello e operazioni dirette.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

