24 luglio 2010 13:14

ITALIA: Risparmiatori e banche. Cresce la fiducia

La fiducia dei clienti nelle banche italiane e' in lieve crescita rispetto all'anno scorso, ma quasi due su cinque si dicono insoddisfatti del rapporto con la banca. Cosi' l'Osservatorio Accenture sulla "customer experience" realizzato in collaborazione con Gpf. I voti per la soddisfazione sono tra 7,1 e 7,4 su un massimo di 10, e tra 7,1 e 7,3 l'indicatore della fiducia. Cala la fidelizzazione, pochi i clienti che fanno confronti. Quasi la meta' non e' mai stata contattata dalla propria banca. L'istituto viene scelto al 52,9% rispetto alla vicinanza al proprio centro di interessi.