

25 agosto 2010 13:01

## **ITALIA: Banche. Bene online ma lo sportello regge. Indagine**



Cresce l'uso dell'internet banking ma i clienti delle banche non dimenticano per questo lo sportello. Un'indagine Abi-Gfk Eurisko testimonia che i clienti che si interfacciano con la banca attraverso lo sportello vivono maggiormente nei piccoli centri, sono per lo più persone mature (il 50% ha oltre 45 anni) con un livello di istruzione medio, la maggior parte ha rapporti con un solo istituto di credito. La "relazione" è l'elemento caratterizzante del rapporto con la banca. I clienti assidui di Internet banking invece sono più presenti nei grandi centri, sono tendenzialmente giovani (il 64% ha meno di 44 anni), più istruiti ma non più ricchi. Di questi solo una esigua minoranza non usa anche lo sportello, piuttosto il frequentatore online si caratterizza per l'inter-canalità: cerca di sfruttare e approfittare delle potenzialità fornite dalla tecnologia e messe a disposizione dalle banche, usa di più anche la banca telefonica e il canale del promotore finanziario. In generale, tale trend di diffusione della inter-canalità dei clienti, che cioè usano canali sia fisici che a distanza, prosegue la sua crescita: più 10 punti percentuali in 5 anni. In 5 anni, dal 2005 al 2009, l'uso dell'Internet banking è peraltro passato dal 12% dei clienti al 28% con un incremento del 133%.