

dal sito www.ilsole24ore.com

26 gennaio 2021

articolo di **P.Sol.** (Riproduzione riservata ©)

Apprezzato il rapporto personale, ma gli operatori non bancari conquistano i clienti con l'ampiezza dei servizi e la flessibilità

Nell'emergenza i clienti italiani hanno ritrovato un rinnovato feeling con le loro banche in termini di velocità e capacità di risposta alle loro esigenze. Ma se i livelli di servizio non sono adeguati sono pronti a cambiare istituto, anche perché il periodo di lockdown è stato un momento in cui hanno potuto familiarizzare anche con servizi di operatori non bancari, spesso più flessibili ed efficienti.

L'open banking sembra quindi aver fatto breccia anche tra i consumatori, pronti a coglierne al volo le opportunità, ma anche a condividere i propri dati in cambio di vantaggi ed efficienza. È un quadro a due facce quello che emerge dal Global commercial banking client survey di Bcg che fotografa l'effetto del Covid19 sul comportamento del cliente bancario in diversi mercati, Italia compresa.

Dalla rilevazione italiana la buona notizia per le banche è che i clienti sentono di essere stati sostenuti durante la pandemia dai loro istituti che hanno soddisfatto con percentuali elevatissime le loro esigenze sui depositi (91%), sul credito (89%), sul trade finance (76%). Gli utenti apprezzano in particolare il rapporto umano e la dimensione locale della banca, con una relazione che si è consolidata in piena emergenza.

Ma in questo periodo preferenze e aspettative dei consumatori sono cambiate rapidamente ridisegnando il panorama competitivo e mettendo a rischio i modelli tradizionali di servizio. Dall'inizio della pandemia più della metà dei clienti (52%) ha preso in considerazione di cambiare banca, anche se poi solo il 2% ha effettivamente cambiato.

Le ragioni di insoddisfazione si concentrano soprattutto sull'impossibilità di soddisfare le esigenze nel servizio, sui tempi di risposta troppo lenti, sulla difficoltà di trovare qualcuno con cui parlare e sull'esigenze di credito insoddisfatte.

D'altra parte il periodo di emergenza ha rappresentato l'occasione per un buon terzo dei consumatori italiani di sperimentare i servizi degli operatori non bancari, che di fatto stanno definendo nuovi standard per l'eccellenza del servizio di cui le banche devono tenere conto.

La qualità del servizio è percepita in maniera decisamente positiva: quattro clienti su dieci hanno giudicato migliore l'esperienza con un fornitore non bancario. Ad essere apprezzate sono infatti la più ampia varietà di servizi (38%), la possibilità di accesso al credito (35%) e la presenza di competenze digitali sul servizio (18%).

E veniamo all'open banking. Nove italiani su dieci si dicono disposti a condividere i propri dati bancari per una richiesta di prestito, in cambio di processi più rapidi e costi più bassi.

L'87% dei clienti è interessato a entrare in un sistema bancario aperto anche a nuovi attori condividendo i propri dati. Ma se poi devono scegliere con chi condividerli, la scelta va indiscutibilmente sulla banca principale.

Leggi anche

•

[Nexi spinge sull'open banking: più servizi integrati ai clienti](#)

•

24+ [Il Covid travolge le banche globali: 3.800 miliardi di ricavi in meno in 5 anni](#)

•

[Le banche si digitalizzano nell'emergenza, il fintech agevola la trasformazione](#)