

## Home Banking sempre più over 55, il rapporto dell'ABI

a cura di Lorenzo Gennari

L'Associazione Bancaria Italiana ha presentato i dati dell'indagine sul rapporto banca-cliente. La fascia degli over 55 è quella più in crescita tra tutti gli utenti online

stata presentata oggi a Roma, nel corso del convegno **ABI Dimensione Cliente 2010**, l'ultima indagine dell'Associazione Bancaria Italiana sulla relazione banca-cliente, realizzata in collaborazione con **GfK Eurisko**.

Il dato più interessante riguarda le fasce d'utenza con il più alto tasso di crescita per numero di accessi ai **servizi** bancari tramite il canale **Internet**. Gli **over 55**, da soli, rappresentano quasi un quinto degli utilizzatori **Home Banking**.

Tale risultato è stato raggiunto solo nell'ultimo periodo (**dal 2008 al 2009**), mentre ci sono voluti ben sette anni affinché la banca online vedesse raddoppiare i suoi clienti.

Secondo il direttore generale dell'ABI, **Giovanni Sabatini**, il dato è frutto degli investimenti fatti nella semplificazione delle relazioni con la clientela retail, garantendo vantaggi in termini di velocità, chiarezza, semplicità e comparabilità dell'informazione proprio attraverso i servizi online.

Secondo la rilevazione ABI, gli "home bankers" risiedono prevalentemente nel **nord del paese** e sono in genere clienti di **cultura elevata**: circa il 48 per cento di essi ha infatti un'istruzione media superiore e il 20 per cento laureato. L'Home Banking piace soprattutto agli **uomini** (nei due terzi dei casi), ma continua a conquistare quote rosa.

Il vicedirettore generale della Banca d'Italia, **Anna Maria Tarantola**, nel corso del suo intervento ha sottolineato la necessità di avere buone regole, efficace autoregolamentazione e comportamenti corretti, anche al fine di recuperare reputazione in merito alla tutela e alla **cura della clientela**.

Versione originale: <http://www.pubblicaamministrazione.net/e-government/news/2270/home-banking-sempre-piu-over-55-il-rapporto-dellabi.html>