

E-banking, ancora poca diffusione nei piccoli centri

a cura di Lorenzo Gennari

Una ricerca Abi-Gfk Eurisko ha tracciato il profilo dei clienti bancari attraverso le modalità con cui accedono all'istituto di credito. Dai dati emerge una preferenza della relazione fisica allo sportello per i piccoli centri

La **banca virtuale** piace nelle metropoli ma decisamente temuta nei piccoli paesi. Questo il risultato di una ricerca commissionata dall'Associazione bancaria italiana (**Abi**) a **Gfk Eurisko**, uno dei più importanti istituti di ricerche sul consumatore operante in Italia.

Secondo l'indagine, i clienti che si interfacciano con la banca attraverso gli sportelli vivono maggiormente nei **piccoli centri**, sono per lo più persone mature (il 50% ha oltre 45 anni) con un livello di istruzione medio e la maggior parte ha rapporti con un solo istituto di credito.

Nonostante l'e-banking sia in grado di fornire quasi tutti i servizi presenti allo sportello - e in più facendolo 24 ore su 24, tutti i giorni della settimana e senza code, comodamente da casa o dal lavoro - interfacciarsi con un operatore tutt'ora il metodo preferito da questa fascia di popolazione. Il dato potrebbe non sorprendere di tanto se si considera che, proprio le filiali bancarie dei piccoli centri sono quelle che hanno meno problemi di **sale affollate**, e la gestione di qualunque operazione, sia informativa che dispositiva, ha ritmi lontani da quelli frenetici di una **grande metropoli**.

Il rapporto dell'Abi rivela, d'altro canto, che i clienti assidui dell'Internet banking sono tendenzialmente **giovani** (il 64% ha meno di 44 anni) abitanti di capoluoghi di provincia, con un livello di istruzione medio alto, ma con un reddito nella media. Il frequentatore online si caratterizza inoltre per lo **sfruttamento a 360 gradi** di tutti i canali messi a disposizione dalla banca.

In genere tale campione utilizza anche la banca telefonica e il canale del promotore finanziario. La tendenza all'**intercanalit** (utilizzo di canali sia fisici che a distanza) ha fatto registrare una crescita di 10 punti percentuali in 5 anni (dal 2005 al 2009). L'uso dell'Internet banking peraltro passato dal 12% dei clienti al 28% con un **incremento del 133%**.

Versione originale: <http://www.pubblicaamministrazione.net/governance/news/2473/e-banking-ancora-poca-diffusione-nei-piccoli-centri.html>