

BANCHE: PIÙ DI 4 MILIONI SCELGONO INTERNET E TELEFONO

Raddoppiati, nel triennio 2001-2003, i cittadini che operano con la banca per telefono (4,6 milioni) o sul web (4,4 milioni). Cresce l'uso dei servizi finanziari da parte delle famiglie. Secondo il Direttore generale dell'ABI, Zadra, «il cittadino italiano è un cittadino finanziariamente sempre più evoluto»

I clienti delle banche preferiscono sempre di più fare operazioni con la banca via telefono o sul web. Nel triennio 2001-2003, infatti, sono cresciuti del 100% sia i cittadini che operano con la banca usando il telefono (da 2,3 milioni a 4,6) sia quelli che usano i servizi di "home banking" (da 2,2 a 4,4). I dati sui canali di accesso in banca sono stati illustrati dal Direttore generale dell'ABI, Giuseppe Zadra, nel corso del convegno "Crm 2004, fidelizzare la clientela privata e lo small business", organizzato da ABI e Bancarie Editrice.

Dalla ricerca ABI, effettuata su un campione di 84 banche, sono stati registrati anche altri aumenti: gli sportelli nel 2003 sono arrivati a 30.502, segnando un incremento del 4,2% rispetto al 2001 (29.270). Sempre più facile, inoltre, trovare uno sportello Bancomat (Atm) o un terminale Pos per i pagamenti col Pagobancomat: i primi sono passati da 32.000 nel 2001 a 36.000 del 2003, i secondi da 640.000 a 720.000. Secondo Zadra «è importante diffondere la multicanalità, perché solo chi avrà sviluppato tutti i canali sarà veramente vincente».

Intanto, cresce l'uso dei servizi finanziari da parte delle famiglie. In particolare, secondo i dati illustrati da Zadra al Convegno, sono aumentate le "carte di plastica" in circolazione: è stato registrato, infatti, un incremento del 9% sia per le carte Bancomat, passate da 23 milioni nel 2002 a 25 milioni nel 2003, sia per le carte di credito, da 11,5 milioni del 2002 a 12,5 milioni del 2003. «Il cittadino italiano è un cittadino finanziariamente sempre più evoluto» ha commentato il Direttore generale dell'ABI. Quanto alle transazioni, quelle effettuate col Pagobancomat sono cresciute del 14% (da 526 milioni del 2002 a 600 milioni nel 2003); in crescita, nello stesso periodo, anche i pagamenti con carte di credito (+4%).

Crescita significativa anche per il credito al consumo (+16%, da 28,4 miliardi di euro nel 2002 a 32,9 miliardi del 2003) e per i mutui (+22%, da 126,2 miliardi di euro del 2002 a 154 miliardi del 2003).

Roma, Palazzo Altieri, 13 dicembre 2004