

## Focus

■ Gli utilizzatori dell'internet banking sono oggi il 24,4% della popolazione bancarizzata intervistata.

■ Gli utilizzatori della banca diretta o banca on line "pura" sono oggi 1.100.000, il 3,7% dei bancarizzati. Il potenziale nei prossimi 12 mesi è stato stimato, in base alle intenzioni di acquisto espresse, in 1.740.000 clienti aggiuntivi. Se si considera il "potenziale allargato" i nuovi clienti potenziali salgono a 5.640.000.

■ Il cliente della banca diretta non è costituito solo da giovani o da amanti delle tecnologie e forti utilizzatori di internet. E' compresa infatti una consistente quota di over 50, che la apprezzano perché semplifica la vita, di "tecnologico" o persone indifferenti alle tecnologie.

■ Il potenziale si distribuisce equamente tra Nord, Centro e Sud. Ci si aspetta quindi che le aree geografiche oggi meno coinvolte dalla banca diretta, Centro e Sud, cresceranno a velocità superiore rispetto al Nord.

■ La banca diretta viene scelta sia per convenienza economica, sia perché è in grado di soddisfare altri bisogni quali la trasparenza, la libertà di scelta, la comodità. Poiché quindi pesano anche motivazioni non economiche è utile disporre di una chiave di lettura qualitativa. Sono stati costruiti quattro cluster che permettono di avvicinare (ironicamente) il rapporto banca-cliente alle correnti filofosiche classiche.

# BANCHE DIRETTE, SUPER POTENZIALE DI NUOVI CLIENTI

**Secondo una ricerca della SDA Bocconi per Ing Direct soltanto nei prossimi dodici mesi sarebbero 1.740.000. Non solo giovani e non solo amanti della tecnologia. Motivazioni: trasparenza, libertà di scelta, convenienza e comodità**

**G**razie alla accresciuta concorrenza tra le banche, risparmiatori e clienti bancari sono oggi mediamente più esigenti, evoluti e pronti a sposare nuove proposte. In questo contesto, quali sono le prospettive di sviluppo per la banca diretta o banca on line pura, che in Italia ha introdotto significativi cambiamenti ed innovazioni?

A questa domanda ha cercato di dare risposta la ricerca *La banca diretta e il suo cliente: oggi e domani*, curata per Ing direct da SDA Bocconi, attraverso indagini qualitative e quantitative condotte rispettivamente da 2B Research e CFI Gruppo GPF.

**Uno sguardo alla banca di oggi** – Gli italiani si dichiarano complessivamente soddisfatti della propria banca (61,2%), sono complessivamente fedeli (60%) e considerano la filiale come principale canale di interazione (72 su 100 vi fanno visita almeno una volta al mese). Tuttavia una quota significativa (il 25,8%) prenderebbe in considerazione anche di cambiare. Il 10,6% si definisce invece poco o per

niente fedele. E' opinione condivisa che Internet abbia migliorato il rapporto con la propria banca (lo pensa il 93% degli utilizzatori) e chi lo utilizza lo fa perché si risparmia tempo (lo afferma il 61,9%, soprattutto la fascia giovane) e perché semplifica la vita (25,9%, soprattutto gli over 50).

**La banca del futuro: sempre più tecnologia** – Solo il 26,7% crede che la banca del futuro resterà identica ad oggi. Sebbene non sia realistico pensare che gli sportelli spariscano del tutto, la grande maggioranza si aspetta un ruolo ancora più importante della tecnologia in banca, sia che essa venga declinata all'interno della filiale attraverso strutture sempre più tecnologiche (lo pensa il 22,2%), sia che le filiali vadano incontro ad una riduzione di numero lasciando spazio quasi esclusivamente ai canali telematici, internet e telefono (lo pensa il 41%).

Se si pensa alla tradizionale preferenza degli italiani per il canale face-to-face, colpisce come l'8% del campione (circa 2.400.000 individui) si aspetti già oggi che i canali telematici sostituiranno in tutto e per tutto le filiali.

**Potenziale elevato per la banca diretta o online pura** - La banca senza sportelli ha grandi potenzialità nei prossimi anni. Già oggi 1.100.000 sono clienti di banca diretta o banca on line pura pari al 3,7% della popolazione intervistata. Nei prossimi 12 mesi tuttavia il potenziale alto di nuovi risparmiatori della banca diretta (coloro cioè che dichiarano molto probabile il passaggio alla banca diretta) è di 1.740.000. Se consideriamo un po-

### Clients potenziali



**Stima del potenziale di nuovi clienti che passeranno alla banca diretta nei prossimi 12 mesi (dichiarano "molto probabile" il passaggio).**

tenziale allargato, includendo cioè anche coloro che dichiarano "abbastanza probabile" il passaggio alla banca diretta, la ricerca evidenzia una quota di altri 3.900.000 clienti potenziali.

E' stata sondata in via esplorativa una possibile prospettiva a 3 anni, i cui risultati hanno rivelato un potenziale alto di 2.200.000 nuovi clienti e un potenziale allargato di 4.140.000 nuovi clienti. Basandosi su intenzioni in un'ottica di medio termine, si ritiene tuttavia che questa stima esprima essenzialmente una linea di tendenza.

**Una banca che attrae anche gli over 50** - Contrariamente alle convinzioni comuni la banca diretta non attrae solo i giovani, ma ha un potenziale distribuito in ogni fascia d'età, con presenza significativa anche tra gli ultracinquantenni. Fatto 100 i potenziali "clienti diretti" infatti il 34,9% si concentra tra i 18-30 anni (1.968.000 italiani), il 32% tra i 31-40enni (1.816.000 individui), il 19,3% tra i 40-50 (1.089.000) e un 13,7%, pari a 773.000 italiani bancarizzati, tra gli over 50.

**Non solo per tecnomani e internauti incalliti** - L'utilizzo dell'e-commerce non è un requisito necessario - Un altro mito da sfatare è che la banca diretta sia adatta solo agli appassio-

nati delle tecnologie o agli internauti. Pur concentrandosi maggiormente tra coloro che si dichiarano pionieri e appassionati di tecnologia (il 33,3% del potenziale a 12 mesi) e coloro che utilizzano internet per effettuare acquisti (40,5%), i clienti della banca diretta si distribuiscono in maniera molto trasversale raggruppando anche coloro che si tengono semplicemente informati sulle tecnologie (25,7%), coloro che sperimentano in seconda battuta (14,4%), ma anche coloro che si dichiarano indifferenti o addirittura "allergici" alle tecnologie (complessivamente il 26,7%).

Inoltre non è necessario praticare l'e-commerce per usare la banca diretta: il potenziale più alto comprende infatti coloro che utilizzano Internet principalmente per informarsi, per divertimento oppure per lavoro e studio (complessivamente il 46,9%), invece che come strumento per effettuare acquisti (40,5%). Non mancano neppure i non utilizzatori di internet (12,6%), in virtù del fatto che la banca diretta si appoggia anche allo strumento telefonico.

**Il potenziale della banca diretta si distribuisce equamente tra Nord, Centro e Sud** - Se oggi il cliente della banca diretta si concentra principalmente al Nord (62,2% secondo dati Ing direct) e in misura minore al Centro (21,2%) e al Sud (16,6%), il potenziale futuro invece è equamente distribuito a livello geografico con un 32,3% al Nord, 34,6% al Centro e 33,1% al Sud. Ci si può aspettare quindi che le aree geografiche oggi meno interessate alla banca diretta, Centro e Sud, crescano a velocità superiore rispetto al Nord. Il Sud in particolare potrà più che raddoppiare la quota di clienti diretti.

**Fattori di stimolo e di ritardo nel passaggio alla banca diretta** - A fronte di un risparmio di costi l'interesse per la banca diretta sale notevolmente al punto che, ove questo fosse realmente significativo molti potrebbero prendere in considerazione di lasciare lo sportello.

Rispetto alla banca tradizionale, inoltre, la banca diretta è ritenuta da 1 rispondente su 2: più conveniente, più vicina alle esigenze del risparmiatore, più chiara e trasparente nella co-

### Da Mediolanum il 4,5% netto garantito

**M**ediolanum Tasso Netto al 4,5% annuo è la nuova soluzione d'investimento che permette di approfittare di un rendimento garantito (da Banca Mediolanum), mediante un'operazione di Pronti Contro Termine (PCT) effettuata direttamente con Banca Mediolanum. Si tratta di un servizio di investimento rivolto sia ai nuovi clienti che ai già clienti di Banca Mediolanum con nuove somme da investire. Per aderire all'offerta bastano 15.000 euro (e fino a un massimo di 500 mila euro) ed è suf-



**Ennio Doris, presidente Mediolanum.**

num Tasso Netto beneficia di una tassazione agevolata, rispetto ai Conti di Deposito, grazie ad un'aliquota favorevole del 12,5%, anziché del 27%.

E' possibile scegliere l'investimento con durata di due o di quattro mesi e si può sottoscrivere dal 20/10/2008 al 20/12/2008, salvo esaurimento del plafond disponibile. Come risulta dai fogli illustrativi, i costi che gravano sull'operazione sono 5,16 euro per i bolli sul pct e 17,1 euro di bolli semestrali sul deposito titoli.

ficiente avere un conto corrente con Banca Mediolanum. Mediola-

## Quattro filosofie di banca diretta

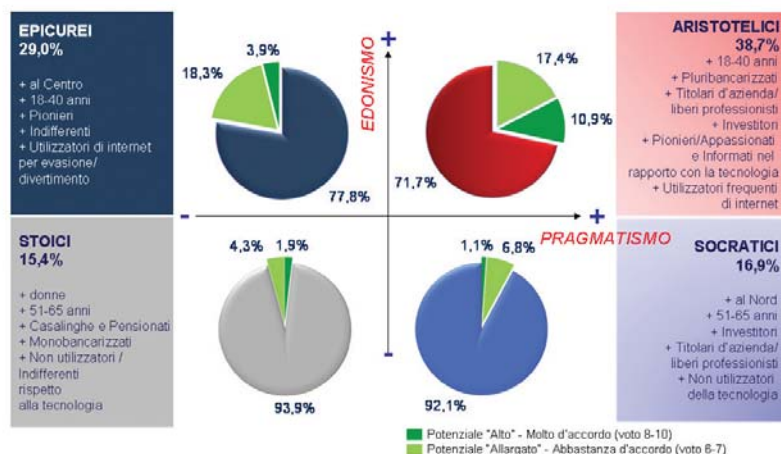


FIG. 2 - La chiave di lettura del cliente banca diretta per "stile di vita"

municazione, con una migliore e più accurata assistenza al cliente.

Tra coloro che sono propensi alla banca diretta, invece, il principale freno al passaggio è il dubbio su come si possa depositare il contante. La maggioranza degli intervistati (43,6%) verrebbe infatti bloccato per questo motivo.

### Una chiave di lettura: la scelta della banca è influenzata dallo stile di vita -

Il modo di acquistare, le scelte che facciamo, sono influenzati da fattori non economici ma di carattere culturale e sociale. Può quindi essere utile tipizzare gli stili di vita costruendo dei clusters omogenei di individui. 2B Research e CFI Gruppo GPF hanno incrociato due "dimensioni" di fondo: l'atteggiamento di "Pragmatismo" verso quello di "Edonismo" e la segmentazione in base a caratteristiche socio-demografiche e ai comportamenti, quali il comportamento bancario, l'utilizzo delle tecnologie, ma anche una serie di atteggiamenti complessivi rispetto a come si percepisce la vita e la si vuole vivere: i valori, i progetti, i timori, le aspirazioni.

Interessante notare come il potenziale futuro della banca diretta si distribuisce, seppur con concentrazione diversa, in tutti e quattro i cluster.

**Gli Epicurei** – Ne fa parte il 29% della popolazione intervistata, 8.700.000 individui. Sono più Edonisti che Pragmatici. Cercano il meglio per se stessi nella vita personale pur senza i doveri, gli impegni e il lavoro. Richiamano gli atteggiamenti tipici della scuola di Epicuro.

Nel rapporto con la banca prediligono ciò che è comodità e semplificazione, per potersi ritagliare tempo libero in cui dedicarsi a ciò che amano di più: impegni personali, famiglia, amici. Nelle scelte finanziarie, sperimentano e sono aperti al nuovo, meglio però se su consiglio di amici e conoscenti "non ho paure ... ma mi sento più sicuro se gestisco i soldi come lo fanno gli altri". Mirano alla serenità e sono speranzosi.

Il 22,2% di questo cluster è potenziale banca diretta, ovvero circa 1.931.000 individui.

**Gli Aristotelici** – E' in questo cluster che si concentra la percentuale più elevata degli intervistati: il 38,7% del campione, pari a 11.610.000 individui. Si tratta di individui con elevata propensione sia al Pragmatismo che all'Edonismo, i cui atteggiamenti e comportamenti sono riconducibili alla corente filosofica di cui Aristotele è padre fondatore.

Amo sperimentare e sono aperti al nuovo, prestando attenzione nei loro

“ Nel rapporto con la banca prediligono ciò che è comodità e semplificazione, per potersi ritagliare tempo libero in cui dedicarsi a ciò che amano di più... Nelle scelte finanziarie sperimentano e sono aperti al nuovo ”

acquisti sia al buon rapporto qualità prezzo, sia alla gratificazione della marca (cercano il basso costo-alto valore). Possono essere definti come sperimentatori oculati e auto-critici. Usano le proprie esperienze pregresse per prendere decisioni sul futuro, unitamente ai suggerimenti di persone esperte e autorevoli (es. esperti di

settore, stampa economica), e si caratterizzano per un atteggiamento progressista, illuminato e propulsivo. Nel rapporto con la banca manifesta un atteggiamento empirico e sono le classiche persone che devono toccare con mano e conoscere prima di agire. Cercano semplificazione e convenienza. Anche in questo caso

sono aperti al nuovo e affermano: "Ci sono sempre nuovi modi per gestire i soldi al meglio e con sicurezza". Si concentra in questo cluster la più alta percentuale di potenziale clienti di banca diretta: il 28,3% del cluster è infatti cliente ad alto potenziale.

**I Socratici** – Ne fa parte il 16,9% della popolazione intervistata, pari a 5.070.000 individui. Questo cluster riassume in sé il tema della continua ricerca della conoscenza che appare il principio cardine della scuola socratica.

Questo cluster – come nell'antica Grecia, i Socratici – appare continuamente guidato da una sete di sapere che si estende non solo ai propri interessi, ma che coinvolge anche il mondo più pratico, come ad esempio il rapporto con la banca. La banca è un mondo da conoscere e da esplorare in modo proattivo ed in questo senso le novità vengono studiate nel minimo dettaglio e poi abbracciate.

E' un target esigente, scrupoloso, che facilmente può mettere in discussione secondo il principio socratico "so di non sapere".

Il loro motto verso la banca è: pago e quindi pretendo ... anche in banca.

**Gli stoici** – Appartiene a questo cluster il 15,4% della popolazione intervistata, pari a 4.620.000 individui. Sono individui con bassa propensione sia all'Edonismo che al Pragmatismo e riassumono il tema della sopportazione delle necessità e del dolore tipico della scuola stoica.

Anche in relazione alla banca, queste persone denotano un certo fatalismo, che spesso si traduce in immobilismo e passività: non cambiano e non vogliono conoscere il mondo delle banche perché è un mondo che guardano con sfiducia, che gli può sempre riservare brutte sorprese, indipendentemente dal fatto che scelgano una banca o un determinato servizio piuttosto che altri.

Hanno un atteggiamento conservatore, prudente e a tratti apprensivo. Il loro motto è tenere i soldi sotto il materasso.

Il potenziale "banca diretta" in questo cluster esiste, ma è minimo e pari al 6,2% dell'intero cluster. ■

## Dalla zucca nasce il conto corrente

L'istituto di credito olandese Ing Direct, la banca diretta più grande in Italia, risponde alla crisi finanziaria con il lancio di un nuovo prodotto: Conto Corrente Arancio. Quasi un milione di clienti potranno disporre di un conto dispositivo e operativo, completo di tutte le funzionalità, che potrà essere anche collegato a Conto Arancio per ottenere rendimenti sulla liquidità dal 3% al 5,20% lordo. Il conto corrente Ing Direct è completamente a zero spese e offre tutte le funzionalità con operazioni illimitate in Italia e in Europa. Ma non solo. Conto Corrente Arancio è il primo conto dispositivo che consente di risparmiare anche sull'imposta di bollo. Basta, infatti, accreditare lo stipendio o avere un deposito medio di almeno 3 mila euro, per risparmiare i 34,2 euro annuali del bollo governativo. Per questo motivo Conto Corrente Arancio si definisce a spese "sotto zero".

«Ing Direct ha avuto un'evoluzione continua e progressiva in 7 anni e mezzo di attività in Italia, spiega Bernd Geilen, General Manager Ing Direct Italia, siamo partiti con il conto di deposito 2001, con i

mutui nel 2004 e gli investimenti nel 2005. Oggi è il momento giusto per introdurre il conto corrente con cui potremo offrire ai nostri clienti servizi a 360°».

I clienti del conto corrente Ing Direct potranno fin da subito richiedere il Bancomat Vpay e la carta di credito Visa Oro entrambi a canone zero sia per il primo anno che per i successivi. La Carta Bancomat Vpay utilizza l'innovativa tecnologia "Chip & PIN" che garantisce la protezione contro il rischio di clonazione. Infatti il circuito Vpay attraverso la tecnologia Chip impedisce la clonazione della banda magnetica, principale responsabile delle frodi sulle carte Bancomat. La sicurezza delle transazioni attraverso il sito [www.ingdirect.it](http://www.ingdirect.it) e la linea telefonica avvengono nella massima sicurezza grazie al sistema di crittografia con protocollo SSL a 128 bit certificata da VeriSign. Tutte le connessioni Ing Direct sono inoltre protette dai più avanzati sistemi di firewalling, di Intrusion Detection e di protezione da virus e software potenzialmente dannosi, sotto il controllo di un team di



**Bernd Geilen,**  
General Manager Ing  
Direct Italia.

esperti sia esterni sia interni ad Ing Direct. Inoltre ogni cliente è dotato di una carta di codici operativi che utilizza per autorizzare in tutta sicurezza le operazioni sul proprio conto corrente: i codici richiesti variano secondo una sequenza casuale difficile da intercettare. Nonostante il momento difficile dell'economia mondiale e la recente ricapitalizzazione da 10 miliardi di euro della Banca Centrale olandese, Geilen si dimostra ottimista: «Crediamo sia anche un buon momento per investire in Italia: il mercato bancario è in rapida evoluzione, i clienti sono sempre più attenti alle nuove offerte e i margini di crescita per una banca diretta e innovativa come la nostra sono ancora ampi».