



UNC  
CONSUMATORI.IT

## Home banking: scopri cosa pensano i consumatori

29 Ottobre 2018



Il **63%** dei consumatori ha un accesso online al proprio conto in banca, il 60% si dichiara abbastanza soddisfatto del servizio e il 34% vorrebbe che fosse migliorata l'assistenza in caso di necessità. E' quanto emerge dalla **survey "Consumatori e banche al tempo di Internet"** lanciata dall'Unione Nazionale Consumatori sul sito [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it) e sui suoi canali social e realizzata con la collaborazione di Agos, una delle primarie società finanziarie italiane specializzate nel credito al consumo.

Il sondaggio, seppur non abbia valore statistico e intenda semplicemente fotografare il *sentiment* degli utenti, ha avuto un significativo riscontro (**quasi 1.200 risposte**), a dimostrazione di come ormai il web sia parte integrante della nostra vita e anche l'**home banking** sia diventato un'importante realtà.

Entrando nel vivo dello studio, quasi la metà dei consumatori ha dichiarato di avere una carta di credito e una carta prepagata (anche non legate al **conto corrente**), mentre la percentuale sale al 63% per il possesso di bancomat. Inoltre, il 55% afferma di non aver bisogno di una linea di credito (vale a dire di una somma messa a disposizione dalla banca sul proprio conto) disponibile accedendo al proprio conto online, mentre il 32% ci

penserebbe su a seconda dei costi da sostenere e il 12% manifesta questa necessità.

Proseguendo nell'analisi dei dati, alla domanda "Hai un accesso online al tuo **conto in banca**", ben il 63% ha risposto di avere accesso online a un conto (mentre solo il 5% ha dichiarato di non averlo) e il 37% ha dichiarato di effettuare una connessione online due/tre volte a settimana. Per quanto riguarda invece il livello di soddisfazione, il 60% dei consumatori si dichiara abbastanza soddisfatto, il 26% molto soddisfatto e il 7% poco soddisfatto.

Infine abbiamo chiesto cosa vorrebbero fosse migliorato nel servizio: il 37% non ha nulla di cui lamentarsi, mentre il 34% dei partecipanti vorrebbe un'**assistenza migliore** in caso di necessità. Chiudono la classifica l'**esigenza di avere più servizi** (24%) e dalla velocità di navigazione (15%).

## **SCOPRI I RISULTATI COMPLETI DELLA SURVEY**

**Autore:** Sonia Galardo

**Data:** 29 ottobre 2018