

SOLDI. ODEON TV

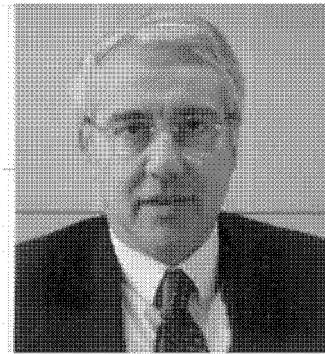
Abi: l'85% dei clienti è fedele alla propria banca

Il sesto rapporto dell'Abi sulla customer satisfaction ha messo in evidenza che l'85% della clientela è fedele alla propria banca. Questo significa che, nonostante le lamentele rispetto ai costi applicati, i risparmiatori non cambiano l'istituto di credito di fiducia così facilmente. Di questo si è parlato nel corso della puntata del 7 marzo scorso all'interno della trasmissione *Soldi*, rubrica televisiva condotta da **Cosimo Pastore** in onda su Odeon Tv ogni domenica sera dalle ore 21,30 alle 23,00. Sull'argomento è intervenuto anche **Mauro Pettinicchio**, head of retail and premier network di **Barclays Italia**, che ha affermato: «In Italia esiste sicuramente una forte resistenza al cambiamento quando si parla di banca. Diverse sono le motivazioni: in primo luogo perché quello italiano è un modello "di relazione" molto legato al territorio; nell'esperienza collettiva poi, nonostante i cambiamenti normativi introdotti da **Pier Luigi Bersani** in materia di liberalizzazione, il cambiamento di conto corrente non è generalmente semplice e immediato. Infine, in Italia ancora oggi non esiste nella



Nonostante le lamentele, i clienti sono affezionati alla propria banca.

percezione generale dei clienti una forte differenziazione tra una banca e un'altra. Devo però dire che, seppur sussista ancora una solida fedeltà verso la propria banca, a mio avviso le cose stanno cambiando: i risparmiatori oggi vogliono provare e sperimentare nuove proposte e opportunità per la gestione del loro denaro con un atteggiamento più esplorativo che in passato».



Mauro Pettinicchio