

In rete. Un terzo degli istituti vuole il riconoscimento in filiale

Sbarco lento fra i c/c online

Fra le principali banche italiane il 35% non consente l'apertura di un conto corrente a distanza (senza andare in filiale) mentre il 65% permette anche, una volta clienti, di attivare a distanza un conto deposito per poi fare trading. E quanto emerge dall'Osservatorio Reply sulla multicanalità frutto di un monitoraggio di 25 conti "in incognito", cioè fingendosi clienti. Sono solo quattro le banche che consentono al cliente di verificare l'avanzamento del processo di apertura (tracking della pratica) e tre quelle che lo fanno

in modo attivo (avvisi via mail o telefono per segnalare i vari step o in caso di interruzione del processo), per essere sicuri che l'apertura vada a buon fine ed il cliente acceda la prima volta su internet al proprio conto

Il passaggio dalla filiale è necessario, ai fini del riconoscimento, per chi non ha un conto bancario (ad esempio i giovanissimi) ma anche, in alcuni casi, per chi è cliente di una banca online e vuole aprire un conto su una banca diversa. Dall'Osservatorio istituito dalla società di consulenza,

emerge anche che almeno la metà delle banche che ancora non consentono l'apertura a distanza del conto, sta lavorando affinché diventi possibile nel corso di quest'anno. Per facilitare un cambio di conto subito operativo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Sole 24 Ore online

lsole24ore.com – Sondaggio

- Siete soddisfatti della vostra banca?
- Raccontate le vostre esperienze nella chiusura di un conto corrente
- Cinque mosse per cambiare istituto

