

Banche, voglia di cambiamento tra gli italiani ma prevalgono pigrizia e timore di sbagliare

*Il 60% dei risparmiatori pensa di cambiare banca, ma solo il 22% lo ha fatto davvero.
Aumenta la richiesta di innovazione tecnologia e personalizzazione dei servizi*

Milano, 12 maggio 2025

In un contesto dove metà degli italiani si dichiara soddisfatto della propria banca mentre il restante 50% “si accontenta” dei servizi che vengono forniti, un elemento riesce ad accomunare la netta maggioranza dei correntisti. Un’analisi realizzata da Research Dogma su oltre 1.000 clienti bancari e investitori mostra infatti che l’effettivo cambiamento resta un passo ancora lontano dall’essere compiuto: **6 clienti su 10 pensano di cambiare banca, ma solo il 22% lo fa davvero.**

L’inerzia di fronte alla frustrazione si rivela così il vero catalizzatore tra la clientela degli istituti bancari, limitando la spinta verso un miglioramento. Lo studio ha indagato le ragioni per i quali i clienti scelgono di restare fedeli alla propria banca, identificando la pigrizia e la fatica di doversi adattare a nuovi contesti e procedure come principale barriera al cambiamento per il 52% degli intervistati.

Gli altri ostacoli sono il timore di non trovare un’alternativa migliore, che coinvolge il 37% del campione, e il timore di complicazioni o errori durante il passaggio alla nuova banca che riguarda il 36%. Un ulteriore aspetto che emerge con evidenza dall’analisi è infatti la preoccupazione del 63% dei clienti che cambiare banca rappresenti un’operazione complessa e potenzialmente rischiosa.

Insieme alla forte resistenza al cambiamento, l’analisi evidenzia allo stesso tempo un deciso desiderio di innovazione e personalizzazione nell’ambito dei servizi finanziari. Il **26%** dei clienti chiede una maggiore componente tecnologica, mentre il **30%** manifesta l’esigenza di un rapporto più stretto con una persona di riferimento. In particolare, emerge la richiesta di un maggiore supporto, con il 36% degli intervistati che vorrebbe avere a disposizione un consulente in grado di fornire spiegazioni chiare, e il 28% alla ricerca di una maggiore attenzione rispetto alle proprie specifiche esigenze.

Fabrizio Lingesso, responsabile Marketing di Fineco:

“La ricerca mette in luce due aspetti che possono sembrare in contraddizione: il mercato bancario italiano contiene un potenziale di cambiamento importante, frenato però da abitudini consolidate e dal timore di un’eccessiva complessità. Siamo convinti che il modello ideale per il futuro sia quello di una banca capace di coniugare servizi digitali avanzati con un supporto consulenziale efficace, ma la sfida per il settore non può limitarsi ai servizi. Serve l’impegno a **facilitare il processo di cambiamento**, rendendolo più semplice, trasparente e privo di rischi percepiti: anche per questo la nostra più recente campagna media sottolinea il messaggio “Change is good”, esprimendo l’intenzione di trasformare l’inerzia in opportunità”.

**FinecoBank**

FinecoBank è una delle più importanti banche FinTech in Europa. Quotata nel FTSE MIB, Fineco propone un modello di business unico in Europa, che combina le migliori piattaforme con un grande network di consulenti finanziari. Offre da un unico conto servizi di banking, credit, trading e investimento attraverso piattaforme transazionali e di consulenza sviluppate con tecnologie proprietarie. Fineco è leader nel brokerage in Europa, e uno dei più importanti player nel Private Banking in Italia, con servizi di consulenza evoluti e altamente personalizzati. Dal 2017 FinecoBank è attiva anche nel Regno Unito, con un'offerta focalizzata sui servizi di brokerage, di banking e di investimento. Nel 2018 nasce a Dublino Fineco Asset Management, che ha come mission lo sviluppo di soluzioni di investimento in partnership con i migliori gestori internazionali.

Fineco fa parte dello *Standard Ethics Italian Index* e dello *Standard Ethics Italian Banks Index*. È inoltre inclusa nel MIB ESG Index di Euronext, nel FTSE4Good, nel Bloomberg Gender Equality Index, nel Nasdaq CRD Global Sustainability Index e nel S&P Global 1200 ESG index.

Contatti:

Fineco - Media Relations

Tel.: +39 02 2887 2256

mediarelations@finecobank.com

Fineco - Investor Relations

Tel. +39 02 2887 3736/2358

investors@finecobank.com

Barabino & Partners

Tel. +39 02 72023535

Emma Ascani

e.ascani@barabino.it

+39 335 390 334