



### **Nota FABI 26 febbraio 2020**

## **Banche, le polizze spingono il cliente allo sportello**

La bassa propensione al rischio, la paura di subire perdita e la poca fiducia nei mercati finanziari non spingono il cliente medio verso la banca on line. A questo si aggiungono il timore di non gestire le perdite e la bassa propensione all'utilizzo di piattaforme complesse e di difficile gestione. Non è un caso anche che rispetto ad una media Ue del 55%, la popolazione italiana che utilizza l'internet banking non supera il 30% (16% nel 2009), dimostrando che le nuove tecnologie offrono più rischi che opportunità, così come in Portogallo, Grecia, Romania e Bulgaria. Secondo una rilevazione effettuata dalla Fabi attraverso le sue 98 strutture provinciali e i suoi coordinamenti aziendali, negli ultimi anni si è registrato un incremento delle "visite" della clientela allo sportello. Tale aumento presenta alcune differenze territoriali con picchi di aumento che arrivano all'80% nei piccoli comuni e nelle città minori, specie del Mezzogiorno, rispetto al 2017.

Secondo uno studio Fabi diffuso la scorsa estate, la filiale continua a mantenere un ruolo fondamentale per la gestione delle operazioni bancarie e il canale preferenziale per il cliente che necessita di competenze specialistiche, elevata professionalità e attenzione alla relazione, come la sottoscrizione di un mutuo, la consulenza per prodotti di investimento e la sottoscrizione di un prodotto finanziario. Attività di consulenza e vendita che si è estesa significativamente ai prodotti assicurativi. Una tendenza confermata dall'andamento della composizione del fatturato del settore bancario: nell'ultimo quinquennio quelli legati alle commissioni nette (risparmio e polizze) sono in crescita del 6,9%, mentre quelli derivanti dal margine di interesse (prestito) sono in calo del 13,5%.

La composizione del basket dei ricavi degli istituti rivela che la rete degli sportelli e della consulenza resta centrale. L'analisi dei dati relativi al 2019 dei principali gruppi bancari conferma pur di far fronte alla riduzione costante del margine di interesse, le banche continuano a privilegiare l'offerta di servizi finanziari alla clientela, con effetti lievemente profittevoli per il margine di intermediazione.

Gli utili legati ai prestiti dei primi cinque gruppi bancari, infatti, non superano il 45% del margine complessivo, mentre risultano in crescita continua quelli derivanti da commissioni e da altre operazioni finanziarie. La gestione di patrimoni, la sottoscrizione di prodotti assicurativi e la consulenza finanziaria a 360° spinge i profitti. Dunque, se il persistere dello scenario negativo economico e i bassi tassi di interesse non mutano la composizione dei ricavi dei bilanci bancari, la chiusura degli sportelli e l'uso di tecnologie non modificano le abitudini della clientela bancaria che continua a preferire il contatto fisico nella relazione con il proprio istituto finanziario.