

**[IL CREDITO]**

# Solida, affidabile e digitale ecco la finanza che attrae

## Finanza

Compagnia	Punteggio 2016	Trend '15-'16
<b>BROKER ONLINE</b>		
AVATRADE	56,7%	□
<b>DIRECTA</b>	52,6%	□
MARKETS.COM	51,3%	□
PLUS500	50,0%	□
XTRADE	50,0%	□
<b>media settore</b>	<b>45,9%</b>	□

Compagnia	Punteggio 2016	Trend '15-'16
<b>CONSULENZA FINANZIARIA BANCHE</b>		
INTESA SANPAOLO	74,5%	=
UNICREDIT	74,0%	=
BANCA NAZIONALE LAVORO	66,2%	=
BANCO POPOLARE	64,1%	=
DEUTSCHE BANK	61,2%	▲
<b>media settore</b>	<b>60,6%</b>	=

Compagnia	Punteggio 2016	Trend '15-'16
<b>CONSULENZA FIN. INDIPENDENTE</b>		
MONEYFARM	61,6%	▲
CONSULTIQUE	56,5%	▲
COPERNICO	54,5%	▲
<b>media settore</b>	<b>47,6%</b>	=

Compagnia	Punteggio 2016	Trend '15-'16
<b>RETI AGENTI ASSICURATIVI</b>		
UNIPOLSAI	74,6%	=
GENERALI	72,4%	=
ALLIANZ	71,9%	=
ZURICH	68,8%	=
CATTOLICA	66,9%	▲
<b>media settore</b>	<b>64,6%</b>	=

Compagnia	Punteggio 2016	Trend '15-'16
<b>RETI PROMOTORI FINANZIARI</b>		
BANCA GENERALI	64,5%	=
ALLIANZ BANK	61,1%	=
FIDEURAM - INTESA S.PAULO PRIVATE BANKING	60,6%	▲
BANCA MEDIOLANUM	59,5%	=
FINCOBANK	56,3%	▼
<b>media settore</b>	<b>55,9%</b>	=

Compagnia	Punteggio 2016	Trend '15-'16
<b>TRADING ONLINE BANCHE</b>		
ING DIRECT	67,9%	□
SELLA	65,1%	□
MEDIOLANUM	64,1%	□
FINECO	61,8%	□
<b>media settore</b>	<b>56,7%</b>	□

Compagnia	Punteggio 2016	Trend '15-'16
<b>TUTELA LEGALE</b>		
GENIALLOYD	67,1%	□
ALLIANZ	66,9%	□
GENERALI	57,1%	□
CATTOLICA	57,0%	□
ZURICH INSURANCE	56,7%	□
GENERTEL	55,0%	□
<b>media settore</b>	<b>52,4%</b>	□

TRA LE BANCHE PRIMEGGIANO I GRANDI INTESA SANPAOLO E UNICREDIT. SU INTERNET SI CERCANO PIATTAFORME FACILI DA USARE E LA PREFERENZA VA A ING DIRECT, POI SELLA E MEDIOLANUM. UNIPOL PRIMA ASSICURAZIONE

### Luigi dell'Olio

Milano

Premi di fidelizzazione, bonus a chi porta nuovi clienti, assistenza multiplatforma e indagini periodiche sui livelli di soddisfazione verso il servizio offerto. Da qualche tempo gli operatori finanziari hanno scoperto la concorrenza in un settore che per lungo tempo era stato immune da cambi di casacca e questo sta favorendo le campagne per conquistare e legare a sé la clientela. Che, d'altra parte, si è fatta più guardinga non solo per la crescita della cultura finanziaria, ma anche perché con il web ha nuove occasioni per effettuare analisi e confronti tra le offerte in campo. Tra le banche che registrano un livello di soddisfazione medio del 60,6% spiccano al vertice i due gruppi più grandi del Paese, vale a dire Intesa Sanpaolo (74,5%) e Unicredit (74,0%). La solidità percepita in questo campo assume un valore particolare con il debutto del bail-in, che chiama i risparmiatori a rimetterci di tasca propria in caso di rovescio degli istituti di credito. Sul gradino basso del podio si piazza Bnl, con Banco Popolare quarto e Deutsche Bank quinta. Quanto ai broker online, il primato spetta ad Avatrade (56,7%), davanti a Directa e Martkets.com. Restando sempre nell'ambito della tecnologia applicata alla finanza, da segnalare la sezione dedicata alla consulenza indipendente, che proprio sull'it punta con decisione per competere sulla qualità del servizio con gruppi che hanno ben altra storia e radicamento nella Penisola. Al primo posto di questa categoria c'è Moneyfarm (61,6%), alfiere nazionale dei roboadvisor, soluzioni software che si occupano di allocazione dei risparmi. Mentre la piazza d'onore va a Consultique, da tempo attiva sul mercato nella consulenza a parcella, slegata da conflitti d'interesse con i prodotti d'investimento proposti.

Tra le reti di promozione finanziaria, la media di settore si ferma al 55,9%, ma il leader Banca Generali fa sensibilmente meglio (64,5%). Più indietro Allianz Bank (61,1%), che precede Fideuram Intesa Sanpaolo Private Banking, Banca Mediolanum e Fineco Bank.

Come già accennato, Internet sta cambiando in profondità la fornitura di servizi in ambito finanziario. Con le banche che nell'era dei tassi ai minimi faticano a trovare un equilibrio tra costi e ricavi, e con i clienti che sempre meno frequentano la filiale preferendo l'attività da remoto, la capacità di proporre servizi di online banking affidabili e facili da usare può fare la differenza nel conquistare e fidelizzare la clientela. Tra gli operatori di trading online, Ing Direct è prima (67,9%), con Sella sulla piazza d'onore e Mediolanum a chiudere il podio.

Anche tra le reti di agenti assicurativi sono i grandi nomi a far registrare le performance più elevate grazie a una presenza ramificata lungo la Penisola e una lunga esperienza nel settore, con Unipol al 74,6%, dieci punti netti in più rispetto alla media del settore. Buona anche la performance di Generali (72,4%) e di Allianz (71,9%).

Per ora si tratta di una nicchia, ma il filone della tutela legale sta acquisendo consistenza nel tempo. Su questo fronte spicca la performance di Genialloyd (67,1%), che precede Allianz (66,9%), con Generali a completare il podio, davanti a Cattolica e Zurich Insurance.



Qui sopra **Carlo Messina** (1) ceo Intesa Sanpaolo; **Carlo Cimbri** (2) ceo Unipol; **Paolo Galvani** (3) presidente Moneyfarm e cofondatore della società con **Giovanni Daprà**

LEGENDA	
▲	in crescita
=	stabile
▼	in diminuzione
□	non censito nel 2015

Le tabelle in questo dossier riportano solo le aziende "categoria oro" (servizio superiore alla media del settore) e non tutto il campione di riferimento

