

COMUNICATO STAMPA

FINANZIAMENTI: CRESCE NEL 2022 IL NUMERO DEGLI ITALIANI CHE SI RIVOLGONO AGLI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA E RIMANGONO SODDISFATTI

Si conferma che coloro che hanno un più elevato livello di digitalizzazione scelgono il canale agenziale

Aumenta nel 2022 la percentuale di consumatori italiani che conoscono la figura degli Agenti in attività finanziaria e vi ricorrono per ottenere finanziamenti. Parallelamente, cresce il grado di soddisfazione di quanti hanno utilizzato questo canale di distribuzione. Sono i principali risultati di un'indagine svolta dall'OAM che aggiorna l'analoga ricerca del 2021.

In particolare, è cresciuta di 3 punti percentuali, al 9%, la quota di coloro che hanno dichiarato di avere un'accurata conoscenza dell'Agente. Sostanzialmente stabile, il numero dei soggetti che dichiarano di possedere una conoscenza limitata (46%) o adeguata (36%), della figura dell'Agente in attività finanziaria mentre è diminuita del 4%, portandosi al 9%, la percentuale di soggetti che non hanno nessuna conoscenza di questa figura professionale.

Parallelamente è aumentata, di 3 punti percentuali, la quota di consumatori che hanno dichiarato di essere stati supportati in passato da un Agente in attività finanziaria per ottenere un finanziamento, attestandosi al 50.4%.

Tra chi si è rivolto a un Agente, circa il 92% ha dichiarato di essere soddisfatto del servizio ottenuto, con un aumento di 10 punti rispetto all'indagine dello scorso anno. In particolare, si denota un incremento del 4,2% dei soggetti che si ritengono molto soddisfatti a fronte di un decremento del 9,1% dei soggetti che si ritengono poco soddisfatti.

Quanto ai vantaggi ottenuti rivolgendosi a un'Agente in attività finanziaria, il 32% di coloro che hanno utilizzato questo canale di distribuzione ritiene che grazie all'Agente ha ricevuto un finanziamento con migliori condizioni contrattuali rispetto a quello richiesto tramite altri



canali; il 27% afferma di aver avuto maggiori possibilità di ottenere il prodotto finanziario desiderato; il 20% ritiene di aver ridotto i tempi di ottenimento del finanziamento grazie all'Agente; il restante 22% ha invece dichiarato di aver ricevuto maggiori capacità di negoziazione delle condizioni economiche del finanziamento (10%) e maggior comprensione sulle esigenze del cliente (12%).

L'indagine ha fatto anche il punto sul grado di digitalizzazione finanziaria dei consumatori registrandone un aumento rispetto ai dati raccolti nel 2021. Il numero di rispondenti che risultano appartenere alla classe più digitale tra quelle individuate risulta in aumento di 5,7 punti rispetto all'anno precedente, attestandosi al 9,3% ma risulta in aumento anche la quota con un livello di digitalizzazione finanziaria media (62,2% contro il 57,6% dello scorso anno). L'utilizzo dei canali digitali è volto principalmente alla raccolta di informazioni sul saldo e sui movimenti di conto corrente e alle operazioni bancarie ordinarie. Solo il 32% del campione ha dichiarato di aver utilizzato l'*internet banking* per richiedere prodotti finanziari.

Complessivamente, conclude l'indagine, nel 2022 è stato dunque riscontrato un aumento del livello di digitalizzazione, di conoscenza dell'attività agenziale e di supporto richiesto alla figura dell'Agente, confermando le conclusioni tratte con la *Survey* del 2021 in cui "...all'aumentare del grado di digitalizzazione dei rispondenti aumenta la tendenza dei consumatori ad affidarsi all'attività svolta dagli Agenti in attività finanziaria...".

Roma, 30 settembre 2022