Trustpilot



Trustpilot

Servizi finanziari in Italia nel 2026: proteggere la fiducia nonostante le criticità dei servizi

Insight estratti dalle recensioni nel dataset di Trustpilot.

Affrontare le criticità incontrate dai clienti nel settore bancario e finanziario italiano

Mentre l'attività di feedback dei clienti in Italia rimane stabile, il sentiment dei consumatori nei confronti del settore del retail banking evidenzia crescenti difficoltà nell'assistenza offerta in filiale con valutazioni medie che scendono da 4,38 a 4,27★ e recensioni da 1-2★ che aumentano al 16,0%.

Metodologia del report

- Analisi delle recensioni dei consumatori su retail banking, carte e servizi fintech in Italia.
- Recensioni raccolte tra il 1° gennaio 2023 e il 31 dicembre 2025.
- Le valutazioni e i TrustScore sono ponderati in base alle recensioni per riflettere la dimensione del mercato.

Concetti chiave da tenere a mente

1 Criticità nel supporto in filiale

I temi relativi a filiali e assistenza riguardano il 9,58% dei feedback dei clienti, con una valutazione di 3,23★.

2 L'assistenza umana ha una valutazione inferiore ai bot

Le recensioni con riferimenti agli operatori umani hanno un punteggio più basso (2,74★) rispetto a quelle con riferimenti agli assistenti virtuali (3,11★) a causa delle difficoltà nell'escalation all'operatore umano.

3 Aumento del ritardo nella risposta alle frodi

La valutazione media delle recensioni che menzionano frodi si attesta a 1,71★; inoltre, i tempi per ricevere una risposta pubblica si sono allungati fino a 28 giorni.

4 Il core banking domina il volume

Il core banking rappresenta il 59% del volume dei consumatori, mentre le recensioni critiche da 1-2★ sono salite al 16,0%.



Trustpilot

Sommario

1

Dinamiche di mercato:
monitoraggio dei trend della fiducia nei servizi finanziari italiani.

2

Touchpoint con il cliente:
valutazione del supporto nelle filiali e delle aspettative digitali.

3

Instradamento del canale:
confronto tra assistenti virtuali e operatori umani.

4

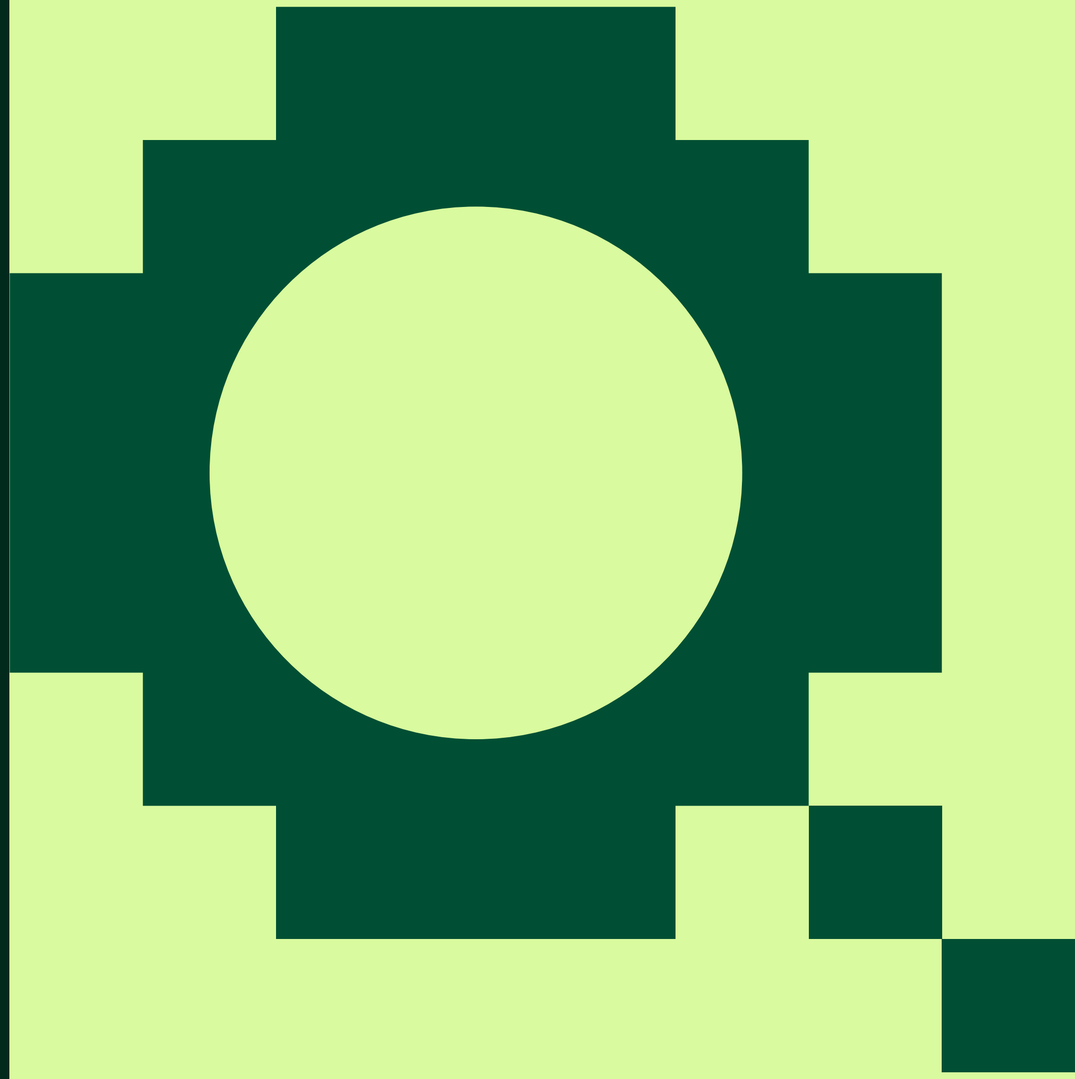
Sicurezza e frodi:
analisi dei conti bloccati e dei ritardi di risposta.

5

Interventi strategici (parte 1):
migliorare l'assistenza clienti e la gestione delle frodi

6

Interventi strategici (parte 2):
ottimizzare il routing e la trasparenza.



Introduzione

Il volume stabile di recensioni (+0,2%) nel settore del retail banking in Italia nasconde una tensione crescente: la pazienza dei consumatori nei confronti dei touchpoint tradizionali sta diminuendo. La valutazione media della categoria in Italia è scesa a 4,27★, a causa soprattutto delle difficoltà riscontrate nel supporto in filiale, della mancata trasparenza sulle commissioni e dei ritardi crescenti nella gestione delle frodi. In un settore incentrato sulla fiducia, le metriche rivelano un divario sempre più ampio tra le aspettative dei clienti post-checkout e la realtà.

4,27★

Valutazione media complessiva della categoria nel 2025.

16,0%

Percentuale di recensioni critiche (1-2★) dei consumatori.

28 giorni

Tempo di risposta medio per i feedback relativi alle frodi.

2,74★

Valutazione media per l'assistenza degli operatori umani.

Volume di mercato e andamento della fiducia

1 Crescita stabile del volume di mercato

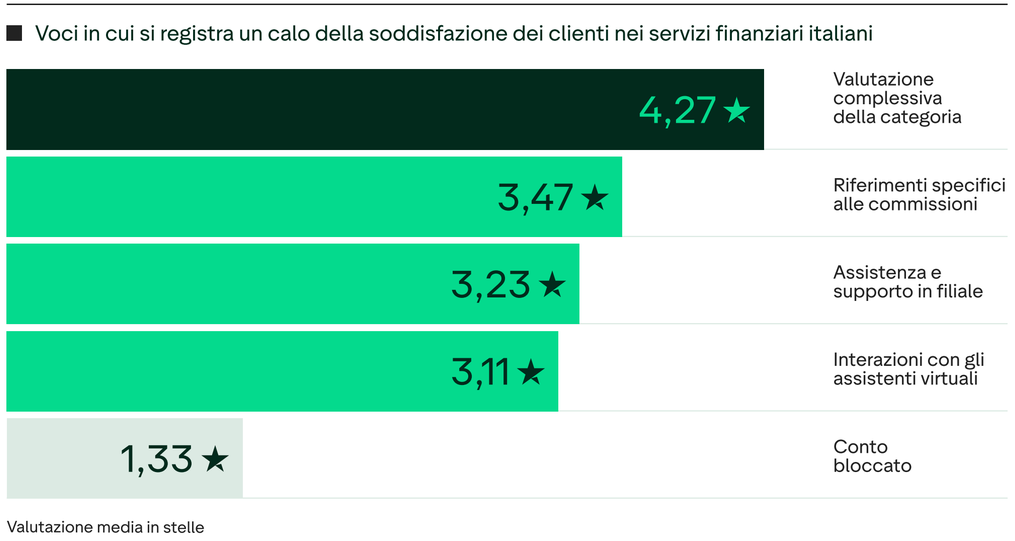
Il volume delle recensioni in Italia è rimasto stabile nel 2025 (**+0,2% su base annua**), trainato dai servizi bancari tradizionali con una quota di mercato del **59%**, mentre l'adozione delle fintech rimane modesta. Nonostante le ipotesi iniziali, l'andamento dei volumi non mostra alcuna connessione con eventi importanti come scadenze fiscali o fiere finanziarie; al contrario, l'attività annuale raggiunge costantemente picchi in ottobre, maggio e marzo.

2 Valutazioni di categoria in calo

L'Italia è l'unico mercato analizzato in cui le metriche di fiducia sono regredite rispetto all'anno precedente. La valutazione media complessiva è scesa da **4,38 a 4,27★**, mentre il sentiment netto è peggiorato, passando da **0,61 a 0,55**. Il feedback critico da **1-2★** è aumentato in modo significativo, passando dal **12,8%** al **16,0%** delle recensioni totali, portando a un TrustScore ponderato sulle recensioni di **4,22★**.

3 Prestazioni di risposta dei commercianti

Attualmente, gli istituti finanziari italiani rispondono al **55%** delle recensioni negative, impiegando una media di **9,4 giorni** per rispondere pubblicamente. Nonostante l'aumento del coinvolgimento, il ritardo nella risposta rimane un collo di bottiglia operativo che lascia esposti i feedback dei clienti non risolti durante le fasi critiche di ricerca.



Criticità nei servizi e assistenza clienti

1 Prevalenza di discussioni sul servizio

L'assistenza clienti e il supporto presso le filiali rappresentano il singolo tema più importante nel feedback finanziario italiano, comparendo nel **9,58%** del totale delle recensioni. Tuttavia, il sentiment dei consumatori nei confronti dei touchpoint del servizio rimane a un livello intermedio, attestandosi a una media di sole **3,23★** nelle interazioni di retail banking.

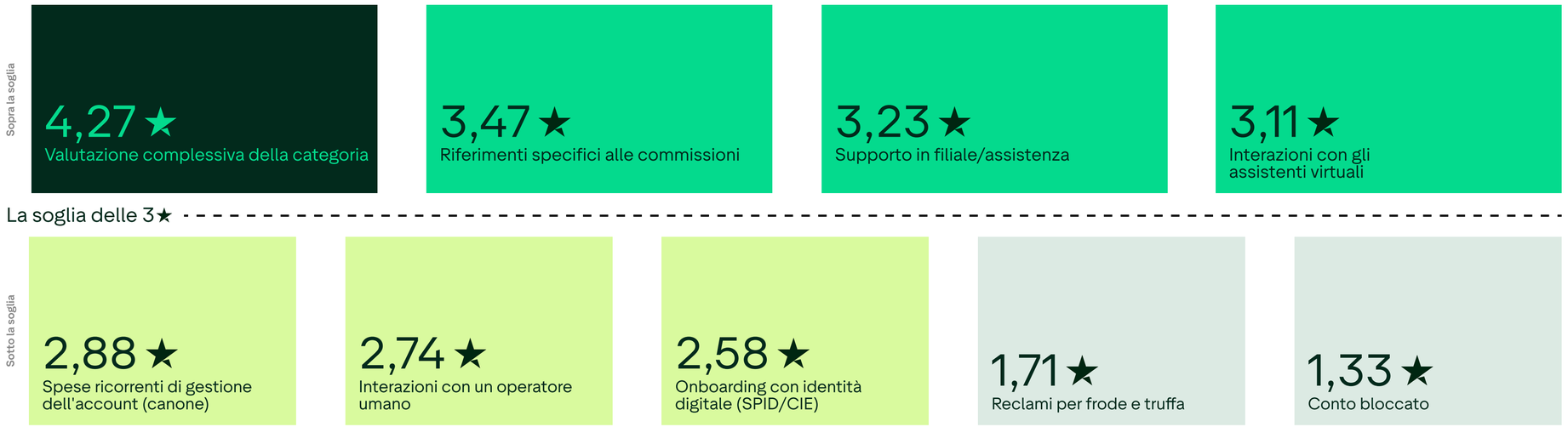
2 Dubbi riguardo alla trasparenza delle commissioni

Il linguaggio usato per indicare le spese di servizio e le commissioni del conto rappresenta un fattore costante di insoddisfazione. Riferimenti specifici alle commissioni compaiono nello **0,73%** delle recensioni con una media di **3,47★**, mentre le recensioni in cui si menzionano le spese ricorrenti di gestione del conto (canone) hanno una media di **2,88**.

3 Ostacoli all'onboarding digitale

I riferimenti all'onboarding tramite identità digitale (SPID e CIE) rappresentano lo **0,16%** dei feedback, con una valutazione media di **2,58★**. Le difficoltà tecniche durante l'apertura del conto e la verifica dell'identità limitano la soddisfazione iniziale del cliente prima che i rapporti bancari siano pienamente consolidati.

Problematiche nelle filiali e ritardi nella risposta alle frodi fanno scendere la fiducia sotto le 3★



Instradamento delle richieste ed escalation nei canali di assistenza

1 Prestazioni dei bot vs. contatto umano

Il feedback dei consumatori evidenzia un notevole divario di sentiment tra i canali di assistenza automatici e quelli umani. Le interazioni con gli assistenti virtuali vengono citate nel **2,48%** delle recensioni, con una valutazione media di **3,11★**, mentre quelle con operatori umani nell'**1,91%, con una valutazione di 2,74★**.

2 Difficoltà nell'escalation manuale all'assistenza umana

La minore soddisfazione nei confronti delle interazioni con gli operatori umani è dovuta alle difficoltà di instradamento piuttosto che alla competenza degli agenti. I clienti richiedono solitamente l'intervento di un operatore umano quando i chatbot automatizzati non riescono a risolvere richieste complesse in merito al conto o durante urgenti interruzioni del servizio.

3 Segnali di discovery AI emergenti

Un piccolo ma crescente gruppo di consumatori italiani dichiara di aver scoperto fornitori di servizi finanziari tramite l'AI conversazionale e strumenti come ChatGPT. Sebbene i campioni siano ancora ridotti, la media del sentiment è di **3,1★**, il che evidenzia come i suggerimenti dell'AI stiano iniziando a influenzare la scelta dei fornitori.

Come le difficoltà nell'assistenza in filiale e i ritardi nella gestione delle frodi minano la fiducia complessiva nel sistema bancario

4,27★
Valutazione generale di base dei servizi finanziari italiani

Il livello di soddisfazione iniziale di base rimane solido, ma le problematiche relative all'instradamento manuale dell'assistenza e i ritardi nella risposta alle frodi riducono significativamente le valutazioni

2,74★
Interazioni con un operatore umano

1,33★
Disagio dovuto al conto bloccato

Sicurezza, frodi e ritardi nelle risposte

1 Gravità del feedback sulle frodi

I riferimenti a truffe e frodi compaiono nello **0,98%** delle recensioni italiane, generando valutazioni fortemente critiche con una media di **1,71★**. I problemi relativi al conto bloccato portano a valutazioni ancora più dure, pari a **1,33★**, evidenziando un estremo disagio per il cliente.

2 Tempi di risposta in aumento

I tempi di risposta ai feedback sulle attività fraudolente si sono allungati notevolmente, raggiungendo una media di **~28 giorni** nel 2025, contro i **~13 giorni** del 2023. Sebbene gli istituti rispondano al **59%** di questi reclami urgenti, tempistiche di un mese per le risposte aumentano l'ansia durante le emergenze legate alla sicurezza.

3 Il costo del ritardo operativo

Risposte pubbliche tardive ai reclami per frode lasciano delle accuse gravi senza risposta per quasi un mese. Accelerare i tempi di risoluzione delle problematiche di sicurezza è indispensabile per evitare che recensioni negative pubbliche danneggino la reputazione del brand agli occhi dei potenziali clienti.

■ L'instradamento manuale dei ticket nel processo di escalation riduce la soddisfazione del cliente



(rispetto a 3,11★ per le interazioni con gli assistenti virtuali)

Interventi strategici per i servizi e la sicurezza

1 Accelerare la risposta alle frodi e ai problemi di sicurezza

Riduci significativamente i tempi di risposta ai feedback su attività fraudolente (**1,71★**) e conto bloccato (**1,33★**), passando dall'attuale media di **28 giorni** a meno di **24 ore**. Team dedicati alla risoluzione dei problemi di sicurezza dimostrano un'immediata attenzione da parte dell'istituto quando i clienti si trovano ad affrontare emergenze relative ai propri conti.

2 Ottimizzare i passaggi dal bot all'operatore umano

Elimina le difficoltà nel trasferimento dei clienti dagli assistenti virtuali (**3,11★**) agli operatori umani (**2,74★**). Assicurati che gli agenti umani ricevano la cronologia completa delle interazioni per evitare che i clienti debbano ripetere i dettagli del conto durante il trasferimento della richiesta di assistenza.

3 Chiarire la struttura delle commissioni del conto

Gestisci l'insoddisfazione relativa ai costi di gestione del conto (**2,88★**) e alle commissioni sulle transazioni (**3,47★**) tramite una ripartizione chiara dei prezzi fin dall'inizio. Un approccio basato sulla massima trasparenza previene la perdita di clienti a causa delle commissioni, in un contesto bancario competitivo.



Interventi strategici per la trasformazione digitale

1 Semplificare i flussi di lavoro di onboarding digitale

Ottimizza le procedure di verifica dell'identità digitale (SPID/CIE a **2,58★**) per prevenire l'abbandono durante la configurazione iniziale del conto. Una procedura di onboarding fluida permette ai nuovi clienti di sfruttare i servizi a loro disposizione senza ritardi burocratici.

2 Modernizzare i servizi in filiale e di assistenza

Ottimizza i flussi di lavoro dell'assistenza clienti su canali fisici e digitali (filiale/assistenza a **3,23★**). Garantire la qualità del supporto su tutti i punti di contatto trasforma le interazioni quotidiane in una fiducia duratura del cliente.

3 Raccogliere feedback rappresentativi in modo proattivo

Invita tutti i clienti di retail banking attraverso i touchpoint chiave delle transazioni a lasciare una recensione per creare un ciclo di feedback attivo. Strategie di invito alla recensione assicurano che le esperienze positive bilancino il volume organico dei reclami.



La matrice di fiducia per i servizi finanziari in Italia

Sicurezza e frodi (impatto elevato: negativo)

Le menzioni di frodi (**1,71★**) e i casi di conto bloccato (**1,33★**) rappresentano gravi punti critici. Accelerare la risoluzione delle attività fraudolente protegge la fiducia nei confronti dell'istituto.

Canali di assistenza (rischio emergente: negativo)

Le interazioni con gli operatori umani dell'assistenza clienti (**2,74★**) hanno un punteggio inferiore rispetto a quelle con gli assistenti virtuali (**3,11★**). Semplificare i passaggi tra gli operatori elimina gli ostacoli nell'escalation manuale delle richieste.

Core banking (impatto elevato: moderato)

I command core banking rappresentano ben il **59%** del volume, ma il supporto in filiale (**3,23★**) è al di sotto delle aspettative. L'ammodernamento dei servizi stabilizza il tasso di fidelizzazione di base.

Onboarding digitale (focus sul settore: negativo)

Le barriere per la verifica dell'identità (SPID/CIE a **2,58★**) peggiorano la percezione iniziale. Semplificare il processo di onboarding garantisce una soddisfazione immediata.

In che modo gli istituti finanziari italiani generano fiducia

Raccolta di feedback rappresentativi dai clienti

Invita tutti i clienti di retail banking attraverso i diversi punti di contatto digitali a lasciare una recensione, affinché le opinioni dei clienti soddisfatti bilancino i trend dei reclami organici.

Garanzia di trasparenza sulle commissioni

Indica con estrema chiarezza le spese di gestione (**2,88★**) e le commissioni (**3,47★**) per distinguerti dai competitor nei confronti generati dall'AI.

Riduzione della latenza di risposta in fatto di sicurezza

Riduci i tempi di risposta ai reclami urgenti in merito alle frodi da **28 giorni** a meno di **24 ore** per dimostrare responsabilità nei confronti del pubblico.

Collegamento fluido dei canali di assistenza

Integra gli strumenti di chat basati su assistente virtuale con operatori umani per mantenere e trasferire il contesto del cliente durante l'escalation delle richieste di assistenza.

Trasforma il feedback dei clienti in crescita operativa

Per sostenere la crescita nei servizi finanziari in Italia, è necessario risolvere le criticità che si presentano dopo l'acquisto. Sebbene l'adozione del digital banking rimanga alta, i ritardi dell'assistenza, la mancanza di trasparenza sulle commissioni e la lentezza nella gestione delle frodi continuano a influenzare il sentiment dei clienti.

Gli istituti che affrontano apertamente queste sfide operative possono proteggere le relazioni con i clienti, migliorare l'instradamento dell'assistenza e costruire una fedeltà al brand duratura.

Trustpilot offre il fondamento per questa trasparenza, aiutando i brand finanziari a raccogliere insight autentici, perfezionare le operazioni e instaurare relazioni di fiducia con i clienti.

