

## **Italiani nervosi (20%), confusi (17%) e infastiditi (12%) quando parlano con la propria banca. N26 risponde con la nuova campagna Big Banking Chat #TuttoSullaBanca**

**Milano, 13 maggio 2020** – Nel pensare all'ultima volta in cui hanno parlato con la propria banca, il 25% degli italiani ha dichiarato di avere la situazione "sotto controllo", tuttavia il 47% ha sperimentato almeno una sensazione negativa. Questa la prima evidenza emersa dalla nuova ricerca<sup>1</sup> della mobile bank [N26](#), condotta con l'obiettivo di indagare il rapporto banca-cliente e il livello di educazione finanziaria nel nostro Paese.

Nello specifico, a fronte di un 29% di uomini e 20% di donne che hanno dichiarato di aver avuto il controllo della situazione durante una conversazione con la propria banca, la maggior parte ha registrato invece esperienze e sensazioni negative: il 20% si è sentito nervoso e preoccupato, il 17% confuso, il 12% infastidito, il 9% sotto pressione e un 4% perfino "stupido".

La terminologia tecnica spesso utilizzata dalle banche può infatti sollevare qualche dubbio e perplessità per chi si trova a dover comunicare con il proprio istituto di credito in situazioni di necessità, e non sempre il lessico utilizzato favorisce la comprensione. Se il 79% degli italiani è sicuro nel definire cosa sia un estratto conto, le cose cambiano quando si parla di affidabilità creditizia che il 48% dichiara di non saper spiegare. Anche il fido bancario e l'ordine di bonifico permanente risultano essere termini poco chiari che – rispettivamente – solo il 36% e il 38% degli intervistati saprebbe definire. Più semplice spiegare cosa siano gli interessi maturati (65%), il tasso di interesse (67%), uno scoperto di conto (68%) e l'IBAN (78%).

Resta comunque molta confusione e in risposta a questa poca chiarezza sulla terminologia finanziaria, N26 ha deciso di lanciare una nuova iniziativa virtuale: la Big Banking Chat, una nuova campagna marketing globale che cercherà di favorire la conversazione, rispondere alle domande dei consumatori e alleviare le incertezze e le preoccupazioni, dando vita alla più grande discussione online al mondo sui temi bancari. Nel concreto, si tratterà di una discussione aperta, in cui le persone potranno porre le loro domande sul mondo bancario, ottenere risposte e condividere suggerimenti e consigli, con l'obiettivo di migliorare la comprensione del lessico bancario e favorire l'avanzamento dell'educazione finanziaria nel nostro Paese. Per restare aggiornati su tutti i temi della campagna sui social di N26, sarà possibile seguire gli hashtag #BigBankingChat oppure #TuttoSullaBanca.

“Non stentiamo a credere che le persone non si sentano a proprio agio nel parlare con la propria banca, il lessico del nostro mondo è spesso troppo complesso e poco intuitivo per i non addetti ai lavori. In N26 abbiamo sempre optato per la massima trasparenza e semplicità in tutte le comunicazioni alla clientela ma vogliamo che le persone si sentano sicure ogni volta che interagiscono con una banca. Lo sviluppo di un'educazione finanziaria che aiuti chiunque a dialogare in modo semplice e immediato con la propria banca è

---

<sup>1</sup> Ricerca condotta da Sapio Research per conto di N26 su un campione di 1023 italiani nel mese di aprile 2020

# N26

cruciale per noi, soprattutto in un momento storico in cui il digital banking sta diventando sempre più presente nella realtà quotidiana dei consumatori” ha dichiarato Andrea Isola, General Manager di N26 Italia.

“All’origine N26 è stata proprio creata per semplificare il rapporto banca-cliente e crediamo fortemente che la fiducia nei player finanziari derivi principalmente dalla piena comprensione dei prodotti e servizi offerti, dalla conoscenza esatta di ogni funzione e del perché di ogni cosa, per questo abbiamo dato vita alla Big Banking Chat, perché tutti i clienti italiani sappiano che esiste una piattaforma aperta di discussione in cui possono trovare consigli chiari e semplici” ha ribadito Roberto Forleo, Marketing Manager di N26 Italia.

Tutte le informazioni sulla nuova campagna Big Banking Chat sono disponibili al link: [https://n26.com/it-it/tutto-sulla-banca?utm\\_source=referral&utm\\_medium=press\\_release&utm\\_campaign=bbc1](https://n26.com/it-it/tutto-sulla-banca?utm_source=referral&utm_medium=press_release&utm_campaign=bbc1)

## Informazioni su N26

N26 sta costruendo la prima Mobile Bank globale che il mondo ama usare. Valentin Stalf e Maximilian Tayenthal hanno fondato N26 nel 2013 e hanno lanciato il primo prodotto della società all’inizio del 2015. Attualmente, N26 ha 5 milioni di clienti in 25 mercati. L’organico della società è composto da 1500 dipendenti dislocati in 5 sedi: Berlino, New York, Barcellona, Vienna e San Paolo. Con una licenza bancaria europea completa, una tecnologia all’avanguardia e nessuna rete di filiali, N26 ha ridisegnato il settore dei servizi bancari per il 21° secolo ed è disponibile per Android, iOS e desktop. N26 ha raccolto circa 800 milioni di USD dai più importanti investitori del mondo, tra cui Insight Venture Partners, GIC, Tencent, Allianz X, Valar Ventures di Peter Thiel, Horizons Ventures di Li Ka-Shing, Earlybird Ventures, Battery Ventures, oltre ai membri del management board di Zalando e Redalpine Ventures. Attualmente, N26 opera in Austria, Belgio, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera e Stati Uniti, dove opera attraverso la sua controllata N26 Inc., basata a New York. I servizi bancari negli Stati Uniti sono offerti da N26 Inc. in partnership con Axos® Bank, Membro FDIC.

## Contatti stampa N26

Francesca Bartolino

mobile: +39 3462100230 | e-mail: [francesca.bartolino@n26.com](mailto:francesca.bartolino@n26.com)

## Edelman

Claudia Galeotti

mobile: +39 348 7308289 | e-mail: [claudia.galeotti@edelman.com](mailto:claudia.galeotti@edelman.com)

Arianna Casella

mobile: +39 334 6744223 | e-mail: [arianna.casella@edelman.com](mailto:arianna.casella@edelman.com)