

Italie : un Tripadvisor pour les banques

**Sceglibanche.it
permet aux clients
de laisser un avis
sur leurs banques.**

Olivier Tosseri

— Correspondant à Rome

Le secteur bancaire italien a son Tripadvisor. Sur Sceglibanche.it (« choisies les banques »), les consommateurs n'échangent pas des avis sur le confort des chambres d'hôtel ou la variété du menu des restaurants qu'ils ont fréquentés, mais peuvent juger la qualité de leurs banques en comparant les offres en matière de prêt ou encore la qualité du service au guichet.

« L'idée est née de l'intention d'améliorer le rapport de confiance entre les banques et leurs clients qui s'est fortement détérioré », explique Domenico Zarella, administrateur délégué et cofondateur de Sceglibanche.it, qui a été lancé en février dernier. Une initiative qui s'inscrit dans le cadre des appels répétés de la Banque d'Italie en faveur de plus de transparence au sein du secteur bancaire et d'une meilleure information des contribuables souffrant d'un manque de culture financière.

9.500 commentaires

« Notre plate-forme est ainsi une zone neutre où peut se développer la relation entre les clients et les banques italiennes en ligne, ainsi que celles avec plus de 100 filiales », affirme Domenico Zarella. Des informations sur la gestion des comptes courants, les offres de prêt et de produits financiers sont quotidiennement répertoriées et mises à jour. Les usagers peuvent quant à eux témoigner de leur expérience avec les différents instituts, poser des questions, faire part de leurs difficultés et surtout laisser des commentaires, environ 9.500 depuis le lancement du site.

« L'interaction est totale. Entre les clients, mais aussi avec nos conseillers et les banques elles-mêmes qui peuvent répondre,

précise Domenico Zarella. Nous sommes particulièrement attentifs et vigilants concernant la mise à jour des données que nous fournissons ainsi qu'au sérieux des commentaires. Les banques votent notre initiative d'un bon œil. Le but est d'aider tout le monde en facilitant un contact direct et des conditions avantageuses pour les clients. » Sceglibanche a d'autres buts dans un avenir proche, comme étendre son offre au niveau européen, notamment en Espagne et en France. ■