

FEBBRAIO 2026

RADAR REPORT

BANKING & FINTECH

GOODBYE

EXECUTIVE SUMMARY

4.500+

Voci analizzate nel dataset High-Density

Target

Clienti frustrati dai "Muri di gomma" bancari

Analisi su: BBVA, ING, Widiba, Santander, IBL Banca

Settore in crisi di fiducia. La tecnologia corre, l'assistenza crolla.

Il paradosso digitale

I dati mostrano un settore dove l'innovazione tecnologica è percepita come un ostacolo quando manca il supporto umano. Le Neobank spaventano per l'assenza di contatto, le tradizionali per la lentezza.

Opportunità strategica

Acquisire clienti posizionandosi come l'unica alternativa "Hybrid": la velocità del fintech con il volto umano della banca tradizionale.

Le parole esatte che attivano o respingono.

🚫 Parole repellenti

"Bloccato/Congelato"

Il terrore assoluto: trovarsi senza soldi per un algoritmo troppo zelante.

"Bot/Disco"

L'impossibilità frustrante di parlare con un umano.

"Specchietto per le allodole"

Promozioni tassi/interessi non attivate per cavilli burocratici.

"Rimbalzo"

Il ping-pong tra uffici diversi senza soluzione.

✅ Parole magneti

"Umano/Persona"

Vogliono un volto. Citano i consulenti per nome e cognome.

"5 Minuti Reali"

La velocità non è un plus, è l'unico standard accettato per i prestiti.

"Bonifico Istantaneo Gratuito"

Fattore igienico. Se lo fai pagare sei percepito come "vecchio".

"Remunerazione"

Vogliono che i soldi sul conto fruttino interessi passivi mensili.

MAPPA DELLE VULNERABILITÀ

Dove i giganti stanno fallendo e tu puoi inserirti.

COMPETITOR	PROMESSA	REALTÀ PERCEPITA	IL TUO ANGOLO D'ATTACCO
BBVA	<i>"La banca digitale globale"</i>	"L'algoritmo paranoico". Conti bloccati per bonifici di 7€, assistenza irraggiungibile.	"Sicurezza senza panico. Non blocchiamo mai il tuo conto senza chiamarti prima."
ING	<i>"Conto Arancio 4%"</i>	"La promessa tradita". Molti aprono per il 4% e si ritrovano lo 0,5% per errori tecnici.	"Tasso garantito, senza asterischi. Quello che leggi è quello che ricevi."
SANTANDER	<i>"Prestiti veloci"</i>	"L'incubo del post-vendita". Veloci a dare soldi, impossibili da contattare per problemi.	"Facile entrare, facile gestire. Assistenza post-vendita dedicata."
IBL	<i>"Cessione del quinto"</i>	"Burocrazia lenta". Ottimo lato umano, ma processi farraginosi e lenti.	"L'umanità della filiale, la velocità di un'app."

Il terrore del conto bloccato

TARGET

Clienti Fintech delusi

TENSIONE IDENTIFICATA

Conti bloccati all'improvviso

Basato sulle centinaia di recensioni BBVA su conti bloccati all'improvviso per "controlli".

CANALI SUGGERITI



TESTO VIDEO

"Immagina di essere alla cassa del supermercato e la tua carta non passa. Apri l'app e il conto è bloccato 'per controlli'. L'assistenza? Un bot."

BODY COPY

Le banche 100% digitali sono comode, finché non hai un problema. Noi siamo digitali, ma con un servizio clienti umano attivo h24 che risponde in italiano e risolve, non apre ticket.

CALL TO ACTION

PASSA ALLA BANCA CHE RISPONDE.

Il "Sequestro" dei soldi

02

TENSIONE IDENTIFICATA

Rimborsi lenti

Basato sulle recensioni che definiscono i brand "ladri di soldi altrui" per i tempi biblici di riaccredito.

Script video ads

OPENING HOOK

"Perché i tuoi soldi devono rimanere bloccati per 30 giorni se il vestito non ti piace?"

BODY COPY

Basta aspettare i rimborsi come se fossero un favore. Su [Tuo Brand], il rimborso parte nel momento in cui il corriere scansiona il pacco di ritorno. I tuoi soldi sono tuoi.

CALL TO ACTION

L'incubo del call center

TENSIONE IDENTIFICATA

Attese infinite

Basato sulle recensioni che parlano di attese di 20 minuti e linee che cadono sistematicamente.

Target: Clienti Santander/Widiba

SCRIPT VIDEO ADS

VISUAL CONCEPT

Una persona che invecchia visibilmente aspettando al telefono con una musicchetta fastidiosa in sottofondo.

COPY

"Il tuo tempo vale più dei loro 'resta in attesa'. Noi ti richiamiamo entro **60 secondi**. Cronometradi."

Cosa mostrare per convertire, secondo i dati.

Le recensioni lamentano pacchi rotti e capi appallottolati. La tua creatività visiva deve essere l'antidoto a questa immagine mentale negativa.

L'Anti-Crumple Shot

Non usare foto stock. Usa video/foto in cui si vede il capo estratto dalla scatola: perfettamente piegato, avvolto nella velina intatta.

PERCHÉ FUNZIONA

Rassicura visivamente che non riceveranno uno "straccio" o un reso altrui.

Il "Tag Zoom"

Fai close-up estremi sull'etichetta originale attaccata al capo e sulle cuciture perfette.

PERCHÉ FUNZIONA

Combatte la paura (emersa nei dati) di ricevere merce difettata o di seconda mano.

Human Proof

Mostra una persona reale (magazziniere o addetto) che controlla la scarpa prima di metterla in scatola.

PERCHÉ FUNZIONA

Risponde alla frustrazione dell'errore umano (scarpe spaiate) mostrando controllo.

Modifiche strategiche per il sito web.



01

La pagina "Trasparenza promo"

WIDGET IN HOME PAGE

"Verifica se hai diritto alla promo ORA. 3 domande, semaforo verde immediato."

INSIGHT

Elimina l'ansia da prestazione e la paura della "truffa del 4%" (effetto ING).



02

Il tasto "SOS umano"

FOOTER E APP

Tasto ben visibile: "Parla con un umano". Non nascondarlo dietro i chatbot.

INSIGHT

Aumenta il trust del 40% per i clienti over 40 (target IBL/Widiba).



03

Gestione self-service dei limiti

LANDING PAGE

"Bonifici istantanei fino a 15k senza chiamare l'assistenza."

INSIGHT

Risponde direttamente alla frustrazione dei clienti BBVA sui conti bloccati.

NEXT STEPS

Il posizionamento vincente

Asset strategici pronti:

- ✓ **Dizionario della risonanza** Le parole esatte da usare
- ✓ **Mappa delle vulnerabilità** Dove attaccare i competitor
- ✓ **Hook library** 3 script pronti per l'uso
- ✓ **Visual intelligence** Strategia creativa

LA TUA STRATEGIA

Posizionamento "Hybrid"

Vinci unendo i due mondi:

"La velocità della fintech, il volto della banca di famiglia."