COMUNICATO STAMPA

ABI: digital banking sempre più orientato alle esigenze dei clienti

Conoscere a fondo le abitudini digitali dei clienti è un elemento centrale nelle strategie e nei programmi di investimento delle banche. In questa ottica l'indagine realizzata con interviste online da ABI Lab, il Consorzio per la Ricerca e l'Innovazione per la banca promosso dall'ABI, in collaborazione con Doxa, ad aprile 2025, analizza e descrive la percezione e i comportamenti di chi utilizza mobile e internet banking, per comprenderne i principali bisogni e le attese.

Lo smartphone si conferma come il principale canale per l'accesso ai servizi bancari digitali. Dalla mappatura delle operazioni informative e dispositive realizzata nell'indagine emerge una minore sovrapposizione di utilizzo tra i dispositivi digitali (tablet e pc) a vantaggio dello smartphone. Per tutte le operazioni, quindi, cresce il ricorso al mobile come canale principale: il 78% vi fa ricorso per il monitoraggio del saldo e dei movimenti delle carte (37% da internet) mentre il 72% per i bonifici (il 44% da internet). L'utilizzo frequente delle app bancarie rafforza la percezione di semplicità e l'82% degli intervistati è propenso a sottoscrivere online carte di pagamento, il 64% polizze assicurative. Il 46% si dichiara propenso a sottoscrivere un mutuo online.

Oltre la metà degli intervistati mostra inoltre apertura verso servizi extra bancari, con un interesse particolare per i «servizi legati alla mobilità», le «iniziative basate su missioni, quiz e sfide per ottenere rimborsi / sconti», e i «servizi per il turismo e il tempo libero».

Per quanto riguarda la sicurezza, l'87% dei clienti intervistati ritiene sicuro l'utilizzo della app bancaria, che tra le diverse tipologie di applicazioni, continua a essere percepita come la più affidabile. Solo il 23% si sente più sicuro ad operare da pc, mentre il 58% già oggi non percepisce differenze di sicurezza tra i dispositivi utilizzati (pc o smartphone).

“La cultura della sicurezza digitale - ha dichiarato il Direttore Generale dell'ABI, Marco Elio Rottigni - guida l'impegno dell'ABI e dell'intero settore e si concretizza nel lavoro del Comitato ABI “Sicurezza Digitale”, che presiede insieme a Roberto Parazzini, Chief Country Officer Italy & Regional CEO Western Europe di Deutsche Bank. Le banche, all'interno del Comitato, hanno definito alcune priorità strategiche: rafforzare la resilienza del settore, proteggere i clienti nell'uso dei servizi digitali e promuovere una cultura condivisa della cybersicurezza. Il Comitato opera in sinergia con gli altri organismi promossi dall'ABI — il CERTFin, che svolge un ruolo chiave nella sicurezza cyber del settore finanziario, insieme ad ABI Lab e ABIServizi — affrontando in modo integrato le sfide della sicurezza digitale, dalle minacce informatiche alle violazioni dei dati, fino all'evoluzione del financial crime.”

Infine, il livello di soddisfazione per i servizi di digital banking si conferma elevato, con un particolare apprezzamento per la rapidità e la semplicità delle operazioni.

Roma, 16 agosto 2025