

# IL FUTURO DIGITALE: COME CAMBIA IL CLIENTE BANCARIO ?

---



## Nota METODOLOGICA

**TARGET:** Popolazione 15 – 64 anni, selezionata secondo i seguenti criteri:

### **15–17 enni**

Sono stati selezionati i possessori di uno strumento bancario di qualsiasi tipo: **conto corrente/libretto di risparmio, carta conto e/o prepagata ricaricabile**

### **18–64 enni**

Sono stati selezionati solo i **bancarizzati**, cioè possessori di un **conto corrente (tradizionale o online) e/o libretto di risparmio**

**METODOLOGIA:** questionari auto compilati via web (CAWI)

**DIMENSIONE CAMPIONARIA:** 1000 interviste

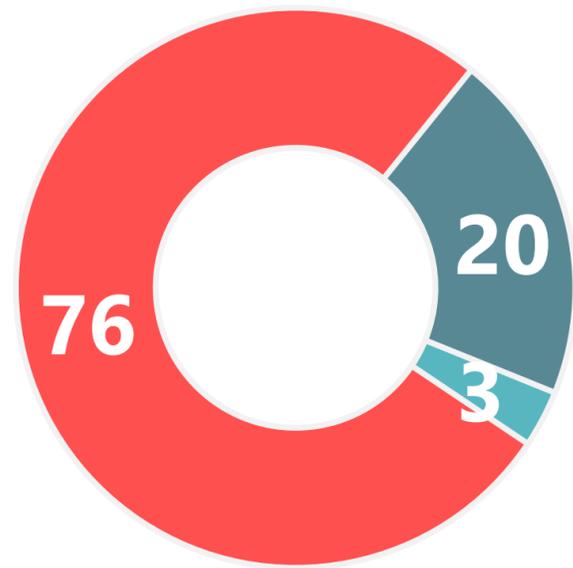
**PERIODO DI RILEVAZIONE:** 5 – 12 Novembre

# L'innovazione digitale in ITALIA vs. EUROPA

Base: totale campione

## L'Italia rispetto all' Europa è...

Val %

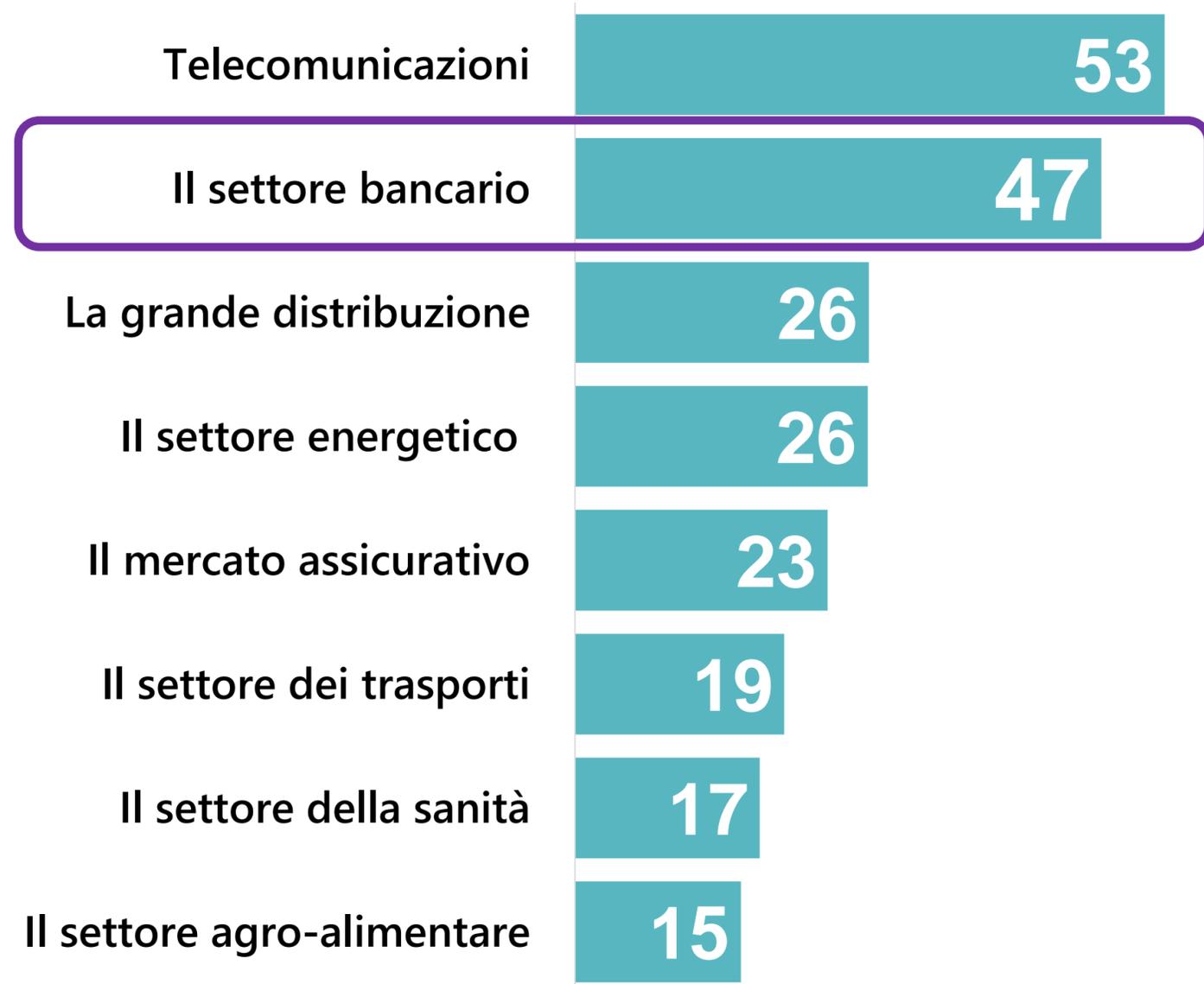


- Più innovativo dal punto di vista digitale
- Meno innovativo dal punto di vista digitale
- Innovativo allo stesso modo

# L'ITALIA appare un Paese meno innovativo. Telecomunicazioni e Bancario emergono sugli altri settori

## I settori considerati più innovativi in ITALIA

Val %



D1. Parliamo di innovazioni digitali. Secondo lei il nostro Paese rispetto all'Europa è: (più/meno innovativo dal punto di vista digitale; innovativo allo stesso modo)

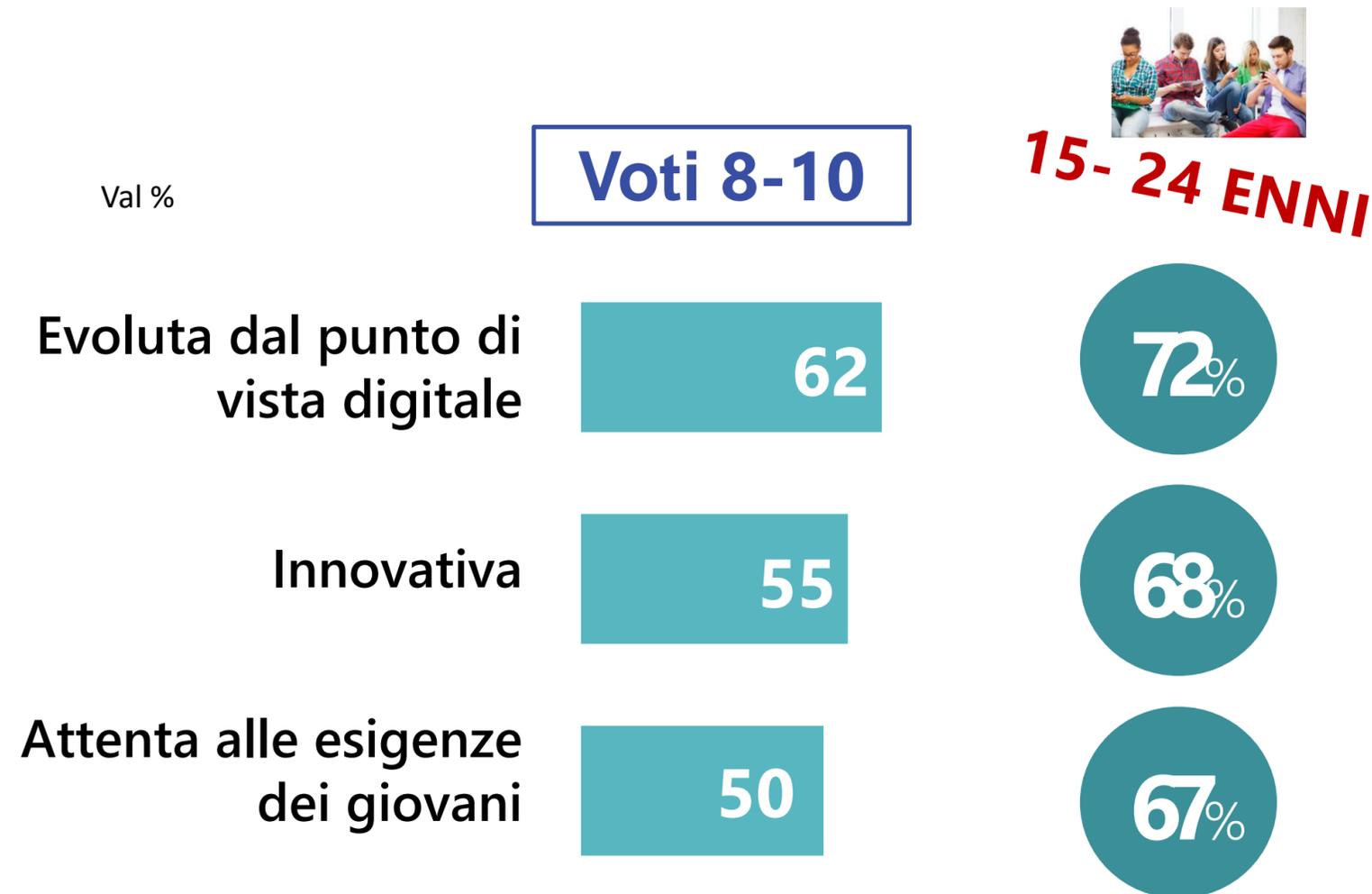
D2. Quali dei seguenti settori secondo lei si sono maggiormente contraddistinti per innovazione digitale in Italia negli ultimi 2-3 anni?

# Il profilo della PROPRIA BANCA

Base: totale campione

L'evoluzione DIGITALE della banca induce un'immagine di innovazione e di attenzione ai giovani.

Tra i più soddisfatti rispetto all'innovazione raggiunta dalla propria banca, i clienti di **INTESA SANPAOLO**, delle **BANCHE ONLINE** e di **BANCOPOSTA**



**Ritenuti maggiormente innovativi dai propri clienti:**

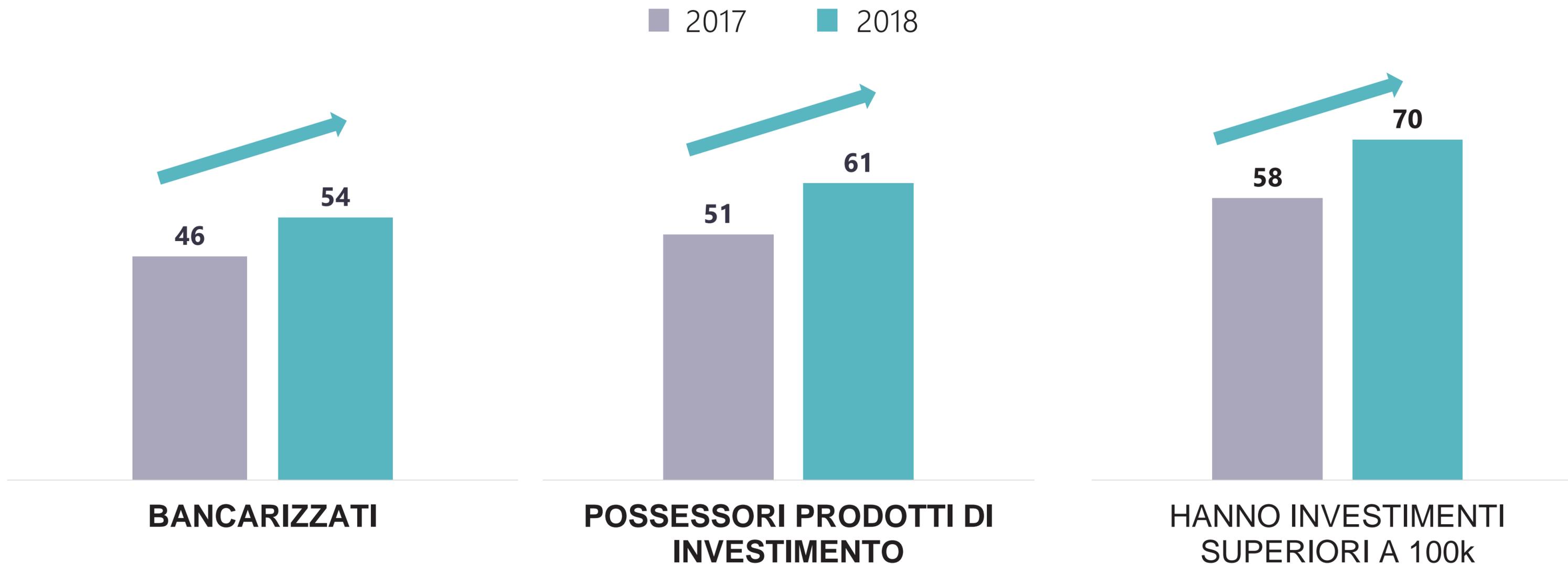


**D10.** Ora leggerà una lista di caratteristiche. Indichi per ciascuna caratteristica quanto si adatta alla sua banca, utilizzando un voto da 1 a 10. Consideri che 10 vuol dire che si adatta molto, 1 che non si adatta per niente.

# Possessori di APP FINANZIARIE in crescita

Base: possessori di  
smartphone/tablet

## Il futuro del MOBILE BANKING è positivo



Fonte: Ipsos - Prometeia

# La diffusione dei DISPOSITIVI MOBILI

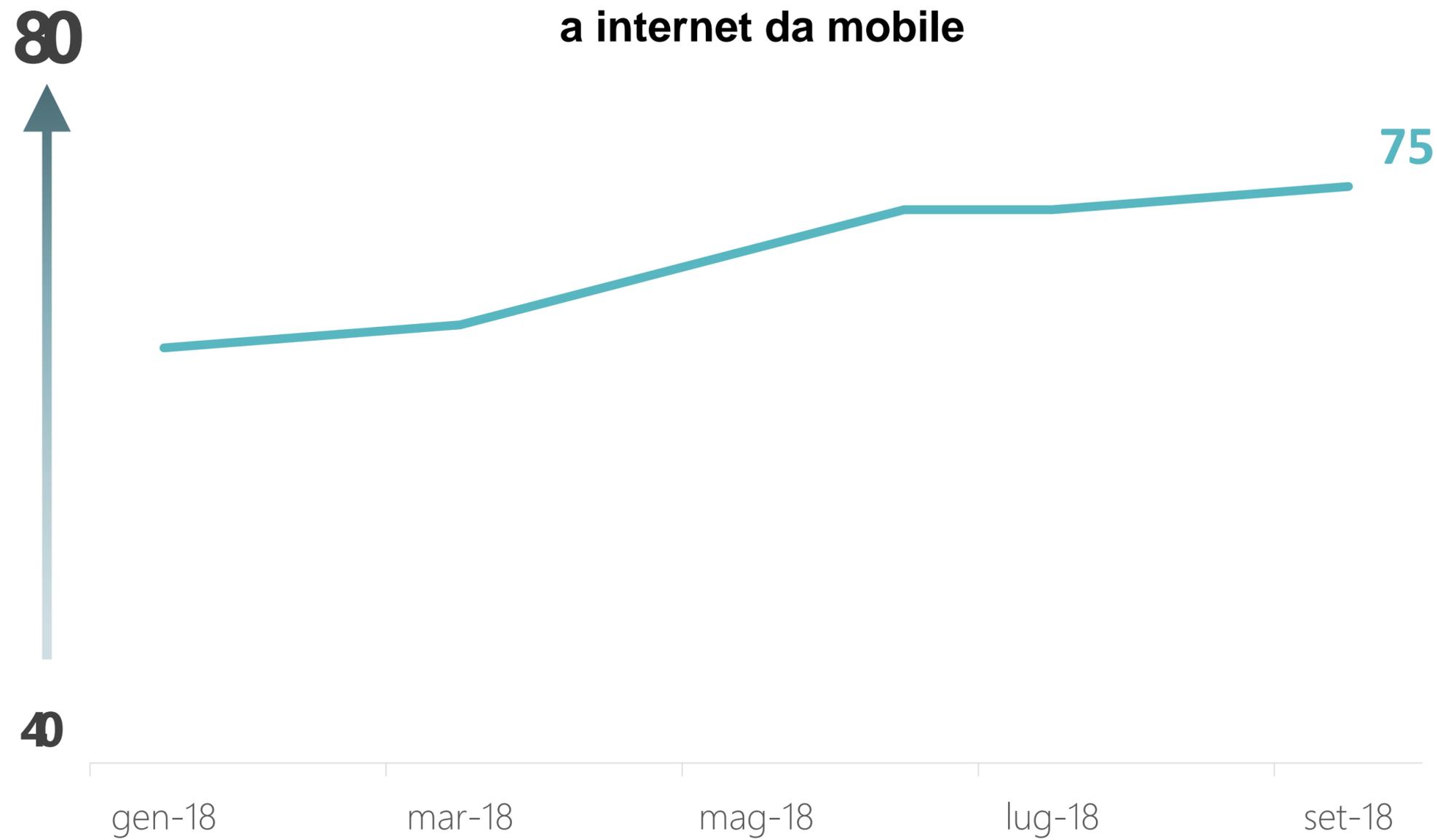
Base: totale campione

SMARTPHONE



## L'utilizzo di internet in mobilità è in crescita, in uno scenario in cui la popolazione dai 15 ai 64 anni è dotata di smartphone e/o tablet

### % italiani che si collegano almeno una volta al mese a internet da mobile



Fonte: Audiweb

D3. Quale dispositivo lei possiede ed utilizza abitualmente?

# Il possesso e l'utilizzo delle APP SU SMARTPHONE

Base: possessori di smartphone

## Tante le APP scaricate. Tra queste il 54% ha anche quella della propria banca o carta di credito

	App SCARICATE	App utilizzate TUTTI I GIORNI O QUASI	
App dei SOCIAL NETWORK (Facebook, Instagram, Twitter, ecc.)	93%	78%	
App per lo SHOPPING ONLINE	79%	22%	
App per lo ASCOLTARE MUSICA/ GUARDARE VIDEO IN STREAMING	75%	30%	
App per PRENOTAZIONI (viaggi, ristoranti, voli, hotel, ecc.)	68%	3%	
App di GIORNALI (Repubblica, Sole24ore, ecc.)	55%	24%	
App per ACCEDERE AL CONTO DELLA PROPRIA BANCA o CARTA DI CREDITO/POSTEPAY	54%	20%	16%
App per il PAGAMENTO NEI NEGOZI FISICI	51%	8%	18%
App per lo SHARING (bike sharing, car sharing, ecc.)	38%	2%	



D5. Parliamo ora delle attività che fa con il suo smartphone. Quali delle seguenti APP lei ha scaricato sul suo smartphone e con quale frequenza direbbe di utilizzarle?

# GESTIONE OPERAZIONI BANCARIE E FINANZIARIE: Strumento preferito

Base: utilizzano app e home banking

## L'APP è lo strumento preferito dai GIOVANI, mentre l'HOME BANKING lo è per i più MATURI

25-34 enni

35-50 enni

51-64 enni

HOME BANKING

23

51

49

APP MOBILE

66

29

22

NON SA/DIPENDE DALLE OPERAZIONI

11

20

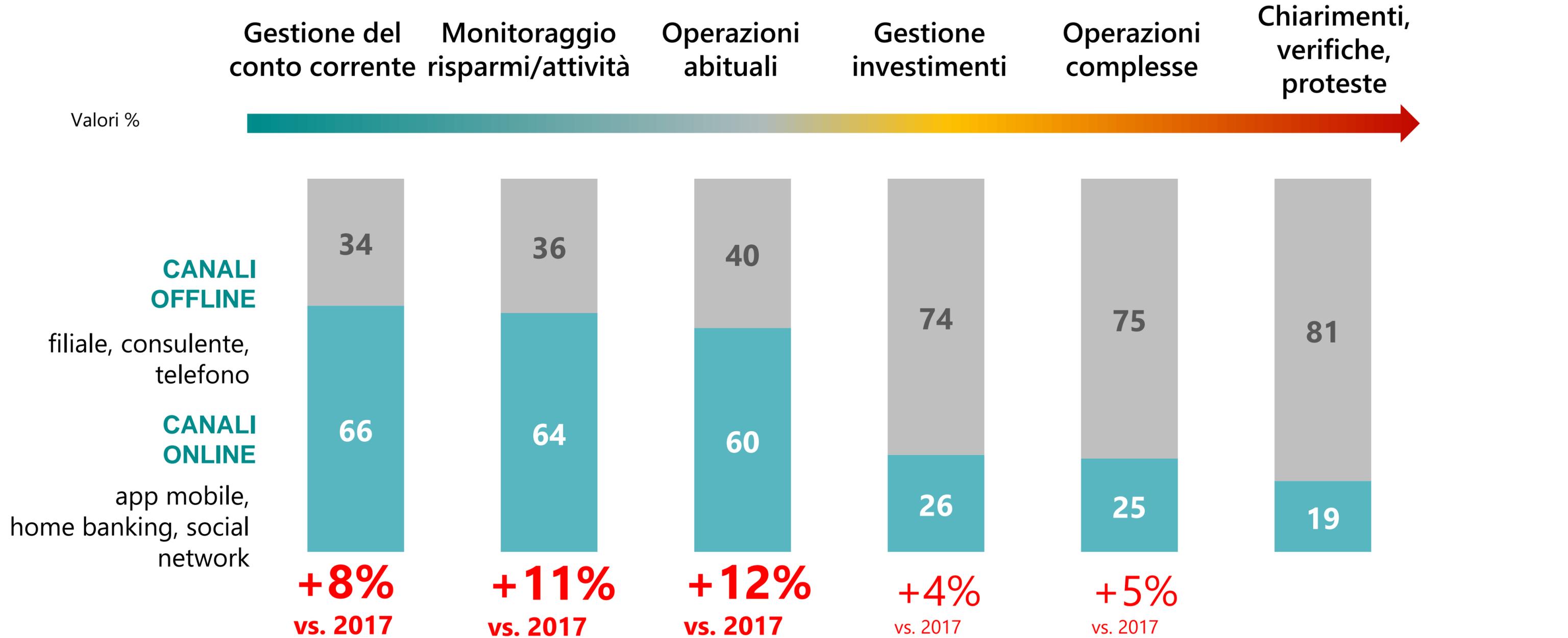
29

D17b. Per la gestione delle sue operazioni bancarie/finanziarie, preferisce utilizzare...?

# GESTIONE OPERAZIONI BANCARIE E FINANZIARIE: Strumento utilizzato

Accelera **L'ONLINE** per le operazioni **ABITUALI**, mentre sulle operazioni complesse l'incremento è più lento (ma visibile)

Base: possessori INVESTIMENTO/  
ACCUMULO 2018



# GESTIONE OPERAZIONI BANCARIE E FINANZIARIE: Strumento utilizzato

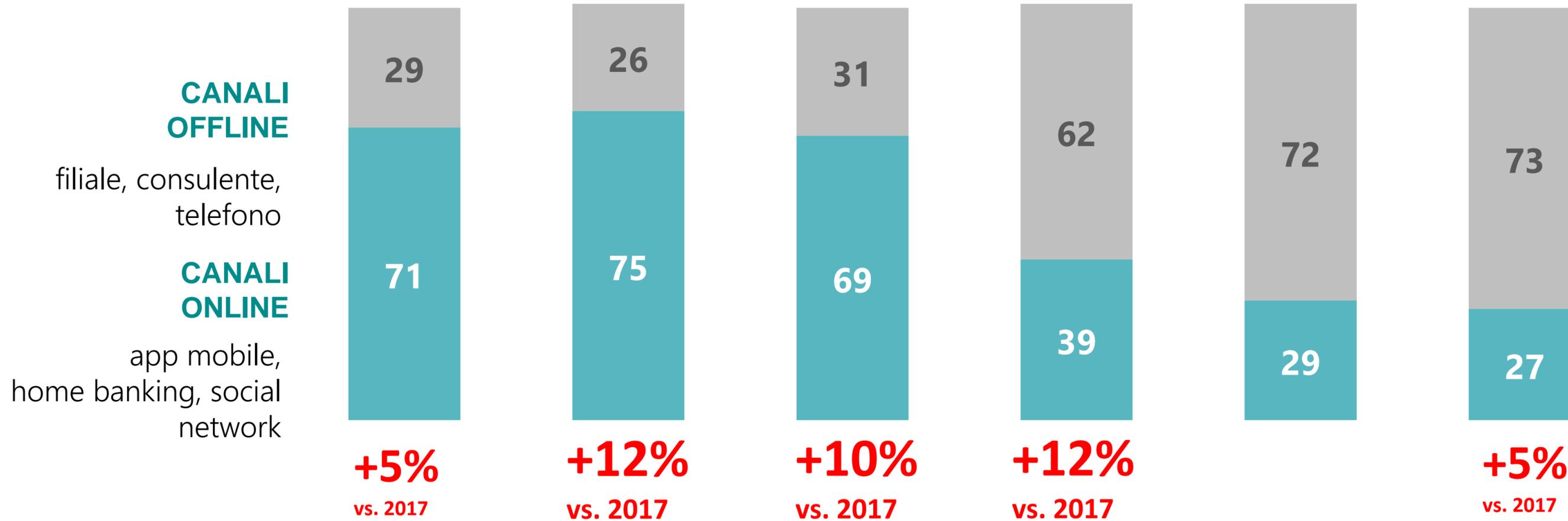
I giovani utilizzano di più l'online rispetto alle fasce più mature, con dati in aumento rispetto all'anno scorso

Base: possessori INVESTIMENTO/  
ACCUMULO 2018

## GIOVANI 18-34 ANNI – HANNO INVESTIMENTI



Valori %



Fonte: Ipsos - Prometeia

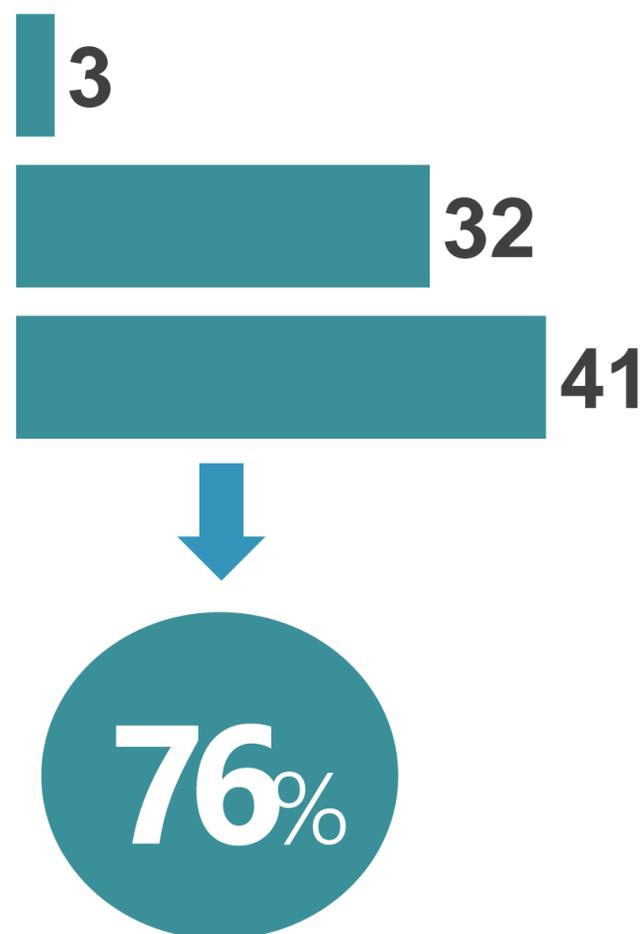
# Apertura rispetto ad una APP che consiglia sugli INVESTIMENTI

Base: possessori INVESTIMENTO/ ACCUMULO 2018

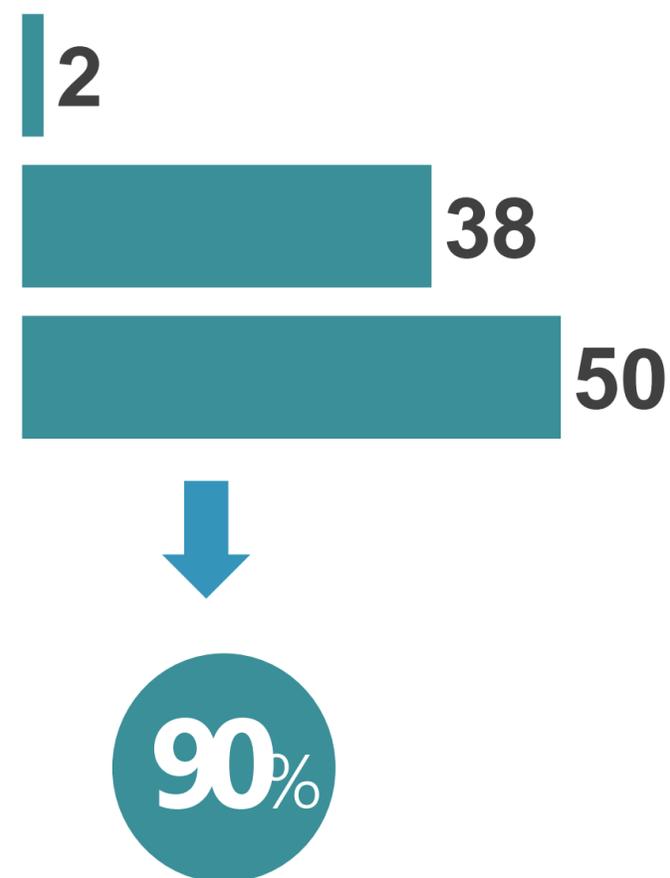
## I risparmiatori dimostrano apertura all'utilizzo di un APP anche per la gestione dei propri investimenti

### ACCETTEREBBERO DI USARLA...

- LA UTILIZZEREI
- LA SPERIMENTEREI se si potesse interagire con un consulente
- INVESTIREI una quota limitata



### TRA COLORO CHE UTILIZZANO L'APP

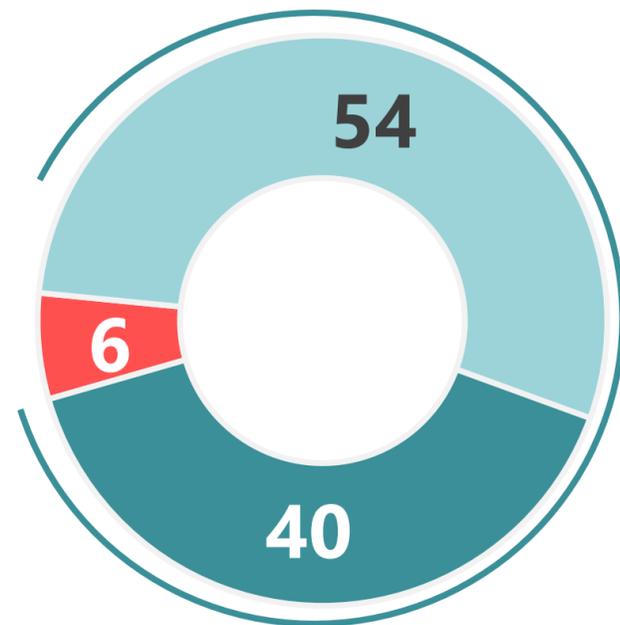


# La **SODDISFAZIONE** rispetto all' **APP DELLA BANCA**

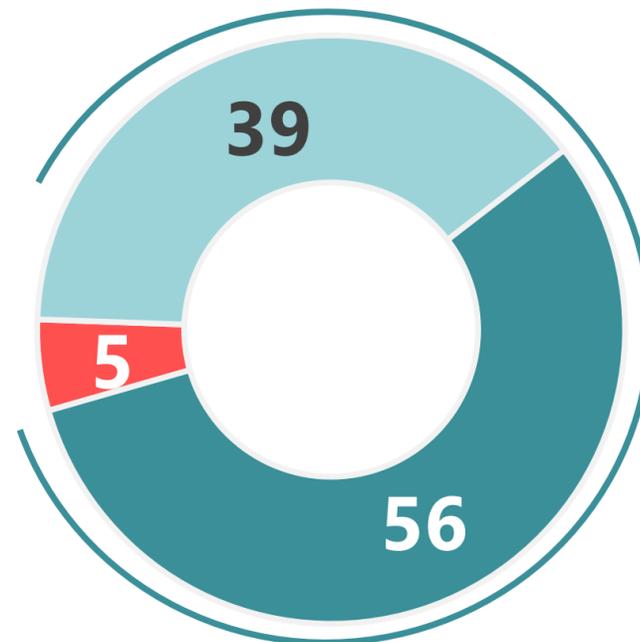
# Cresce la soddisfazione per il servizio fornito dall'App Mobile. I clienti di Intesa Sanpaolo più soddisfatti della media

Base: utilizzano l'app della banca almeno una volta al mese

**18 – 64enni**



**2017**

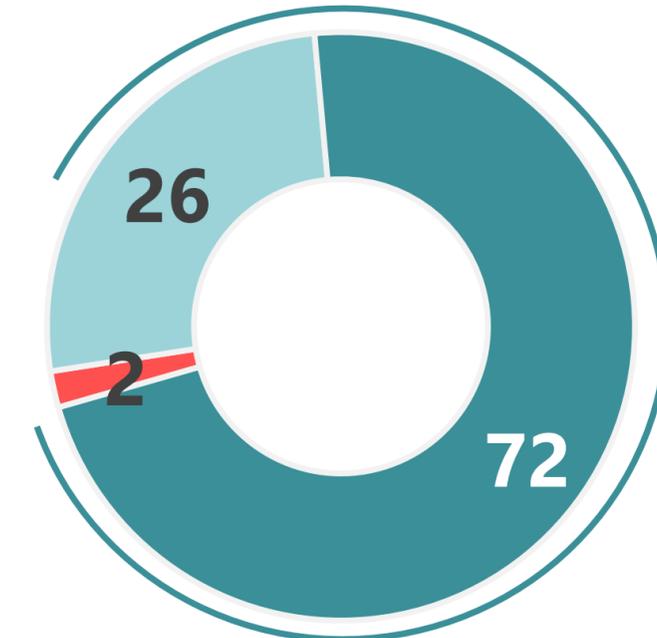


**2018**

- Insoddisfatti
- Abbastanza soddisfatti
- Molto soddisfatti

Clienti del gruppo

**INTESA  SANPAOLO**



**D15.** Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di accesso al suo conto online tramite App Mobile?

# LE APP PER L'ACCUMULO E L'EDUCAZIONE AL RISPARMIO

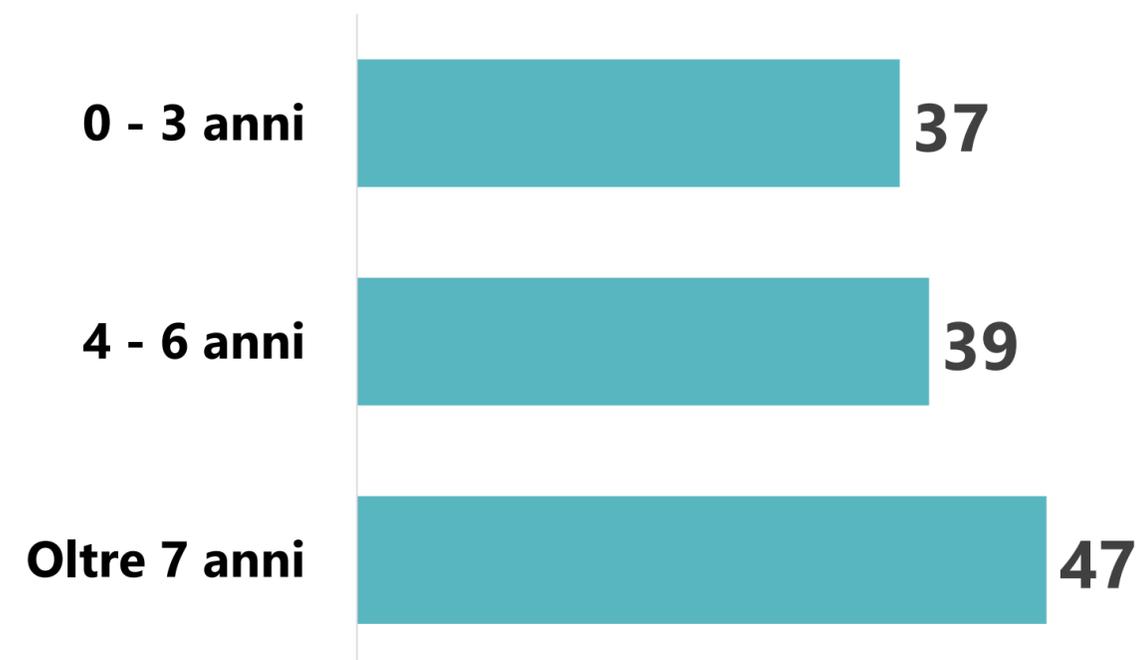
---

## Gli STRUMENTI DI RISPARMIO per i FIGLI

L'abitudine ad aprire uno strumento di risparmio riguarda PIU' DI UN TERZO DI COLORO CHE HANNO FIGLI MOLTO PICCOLI, e CRESCE ULTERIORMENTE quando i figli hanno OLTRE I 7 ANNI D'ETA'.



HA APERTO UNO STRUMENTO DI DEPOSITO PER I FIGLI



D24. Per suo figlio/suoi figli lei ha mai aperto qualche strumento di deposito, in cui accumulare anche piccoli risparmi a lui dedicati?

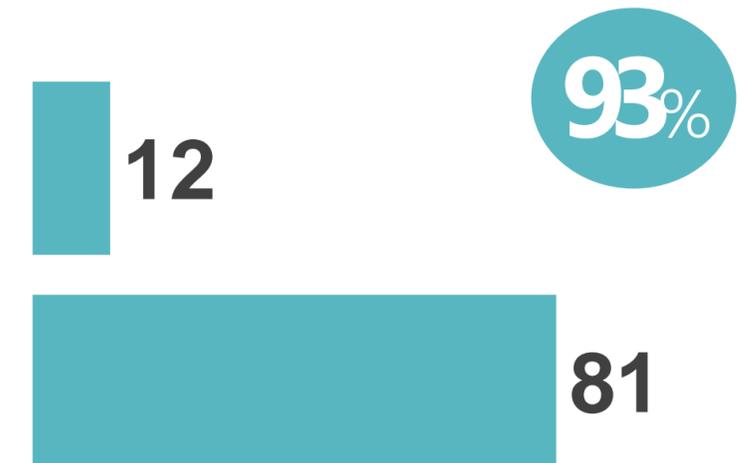
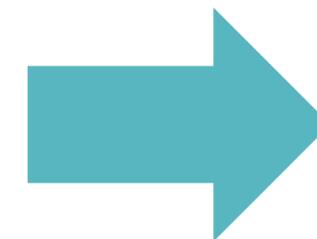
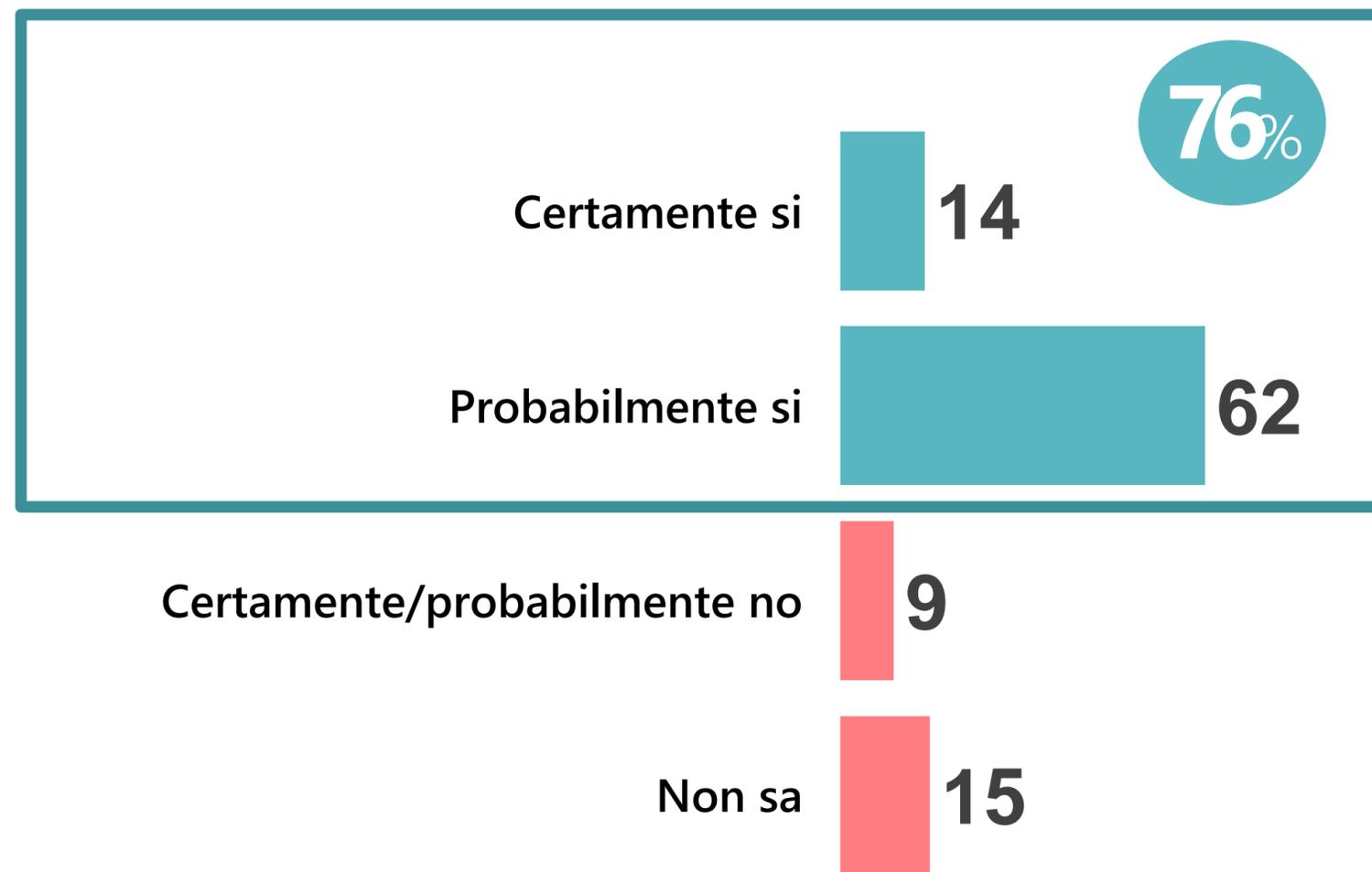
# Gli STRUMENTI DI RISPARMIO per i FIGLI

## L' app di accumulo di risparmio è interessante per coloro che HANNO GIA' ATTIVATO UN PRODOTTO DI RISPARMIO PER I PROPRI FIGLI

44%

HA APERTO UN STRUMENTO DI DEPOSITO PER I FIGLI

TRA COLORO CHE FANNO GIA' USO DELL'APP DELLA BANCA, GLI INTERESSATI SONO IL



D25b. E sarebbe interessato ad aprire a suo figlio un nuovo prodotto, cioè un APP che lo educerebbe ad accumulare anche piccoli risparmi ?

# CONCLUDENDO

---

- ❑ In un Paese giudicato poco innovativo, i settori delle Telecomunicazioni e Bancario riescono a distinguersi;
- ❑ I clienti riconoscono alle banche l'evoluzione digitale in atto, che contribuisce a renderle non soltanto più innovative, ma anche attente ai giovani.
- ❑ Gli italiani utilizzano sempre più internet in mobilità e ampia è la tipologia di APP scaricate, tra cui quella della propria banca e l'APP per i pagamenti, quest'ultima soprattutto tra i più giovani.
- ❑ Ed è proprio nell'offerta della APP che **INTESA SANPAOLO** ha conseguito importanti livelli di soddisfazione presso la propria clientela.

## *In futuro cosa dobbiamo aspettarci?*

- ❑ L'utilizzo delle APP finanziarie continuerà a crescere ma per alcune operazioni l'agenzia rimarrà ancora un importante riferimento (ad es. le operazioni complesse e richiesta di chiarimenti);
- ❑ Coloro che hanno investimenti o prodotti di accumulo, già molto evoluti nell'utilizzo degli strumenti digitali, mostrano curiosità e interesse verso l'utilizzo dell'APP per la gestione degli investimenti. Per raggiungere un'adeguata sicurezza nell'utilizzo dello strumento, necessitano però di un periodo di transizione in cui ci sia l'affiancamento del consulente.
- ❑ Le APP per l'accumulo possono contribuire a far crescere nelle generazioni più giovani l'attenzione al risparmio.

# GRAZIE!

---



[www.ipsos.it](http://www.ipsos.it)  
[ipsos\\_italia@ipsos.com](mailto:ipsos_italia@ipsos.com)