

La banca e i nuovi bisogni della clientela

Indagine di Intesa Sanpaolo presentata
nell'ambito del Comitato tecnico-
strategico ABI
«Servizi bancari e finanziari innovativi»

Roma, 24 Febbraio 2026

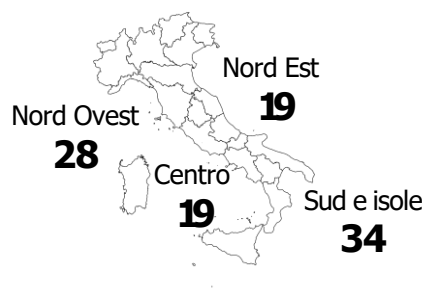


LA POPOLAZIONE



Campione: 1000 interviste a popolazione italiana **BANCARIZZATA**

1 AREA GEOGRAFICA



2 GENERE



3 ETÀ

18-24 anni	10
25-34 anni	19
35-44 anni	22
45-54 anni	26
55-70 anni	23

4 PROFESSIONE

Occupato	60
Non occupato	40

5 TITOLO DI STUDIO



Laurea	20
Non laureato	80



Le interviste sono state condotte a Settembre 2025



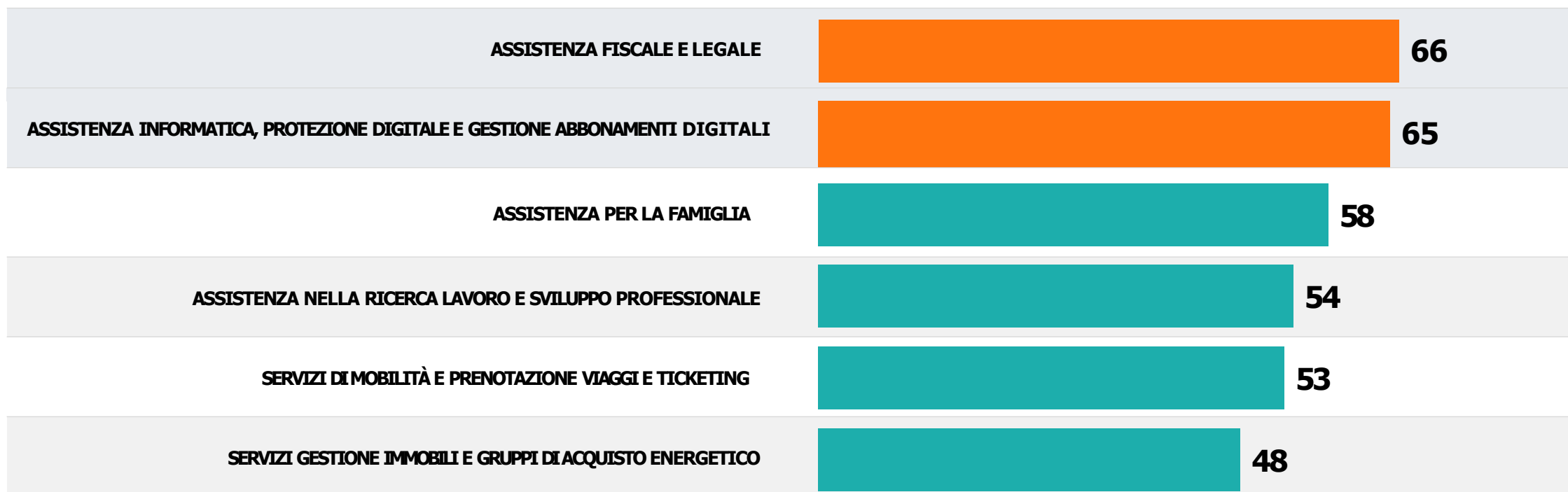
LA VALUTAZIONE DEI BISOGNI E DELLE PRIORITÀ



I servizi Non Finanziari sono considerati **UTILI**, con una prevalenza di Assistenza fiscale, legale e informatica, con attenzione ai rischi digitali

AMBITI di servizi ritenuti utili

TOTALE POPOLAZIONE



S.1 Di seguito sono elencati dei servizi; vorremmo sapere quali ritiene più UTILI per le sue esigenze personali e familiari?

L'assistenza fiscale digitale è trasversale; emerge poi la selezione di avvocati per la classe direttiva, i servizi digitali tra i giovani

SERVIZI ritenuti utili

 ASSISTENZA FISCALE E LEGALE	Assistenza fiscale digitale (es. 730 online, ISEE)	47	
	Assistenza legale: selezione di avvocati (civile, amministrativa...)	36	• Classe direttiva: 44%
 ASSISTENZA INFORMATICA, PROTEZIONE DIGITALE E GESTIONE ABBONAMENTI DIGITALI	Protezione identità digitale e gestione rischi (inclusa tutela minori...)	30	• 18-24: 46%
	Gestione abbonamenti digitali	27	
	Assistenza informatica /digitale/formazione tecnologica	25	• 18-24: 34%
	Gestione e negoziazione cryptovalute e stablecoins	10	

S.1 Di seguito sono elencati dei servizi; vorremmo sapere quali ritiene più UTILI per le sue esigenze personali e familiari?

I servizi per la famiglia sono ritenuti tutti mediamente utili, i bisogni sono molto condizionati da situazioni specifiche

SERVIZI ritenuti utili



ASSISTENZA
PER LA
FAMIGLIA

Servizio per persone con malati a carico	21
Assistenza persone senior a carico	19
Servizi per il monitoraggio della salute dei senior	18
Assistenza quotidiana al nucleo familiare	18
Servizio per gestione delle successioni	18

S.1 Di seguito sono elencati dei servizi; vorremmo sapere quali ritiene più UTILI per le sue esigenze personali e familiari?

I servizi per la ricerca dell'impiego trasversalmente utili; tra i giovani attenzione a formazione e sviluppo imprenditorialità (1 su 3)

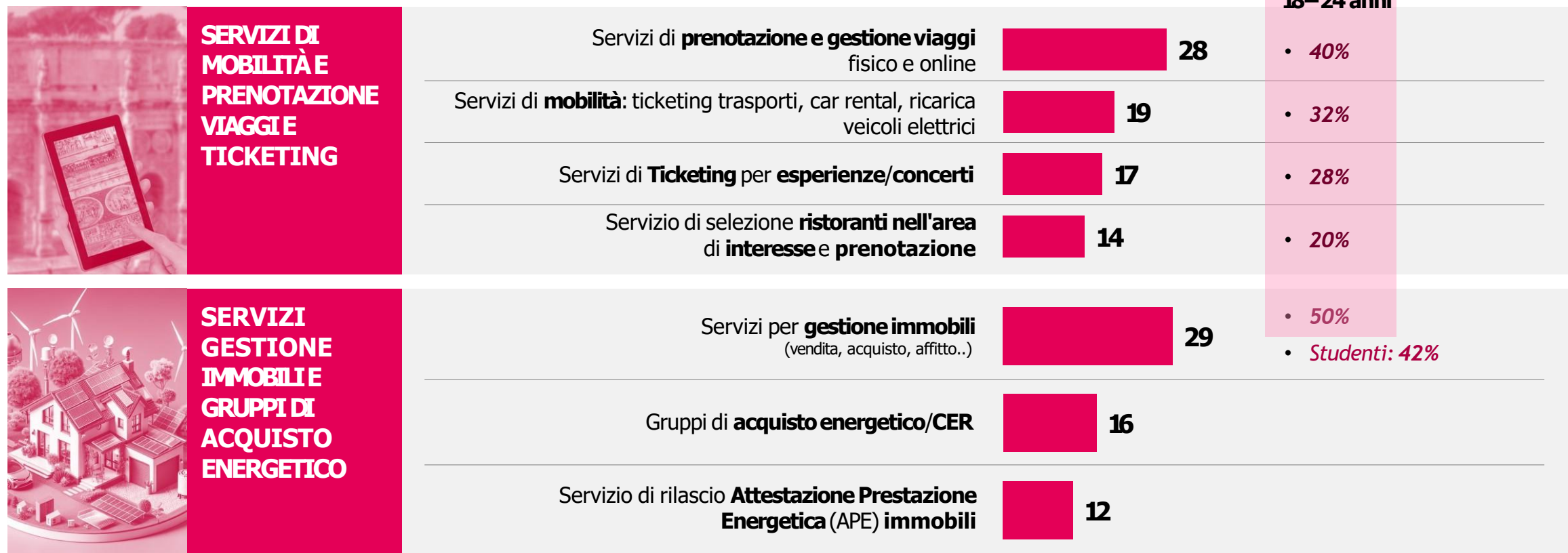
SERVIZI ritenuti utili



S.1 Di seguito sono elencati dei servizi; vorremmo sapere quali ritiene più UTILI per le sue esigenze personali e familiari?

I giovani denotano attenzione a viaggi e ticketing, con una forte indicazione per i servizi di gestione immobiliare (anche come studenti)

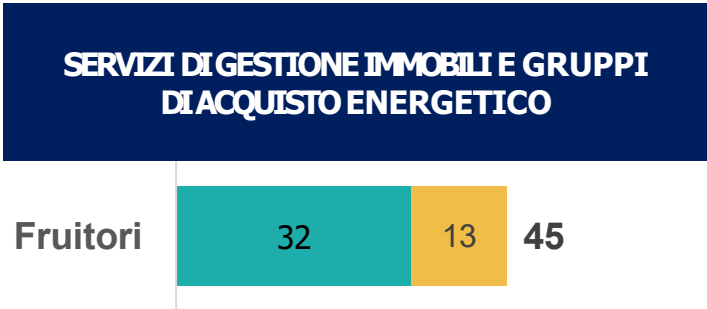
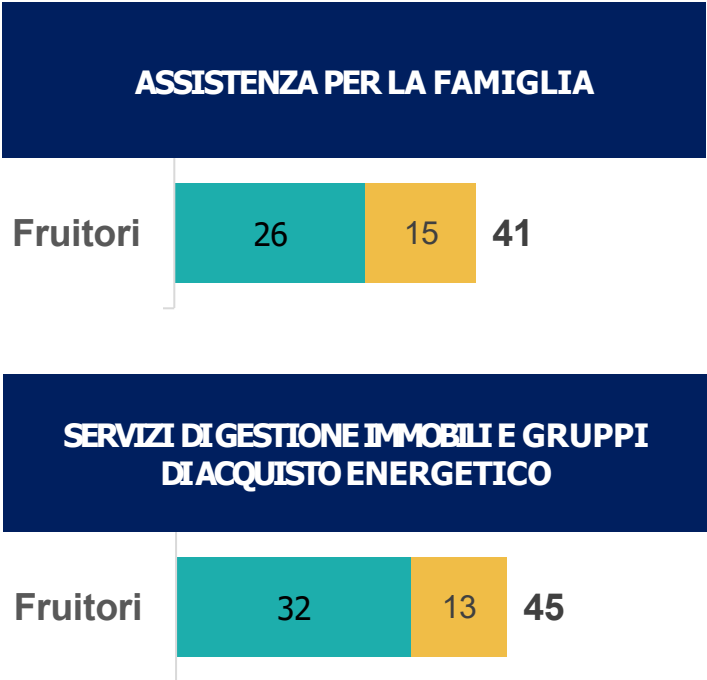
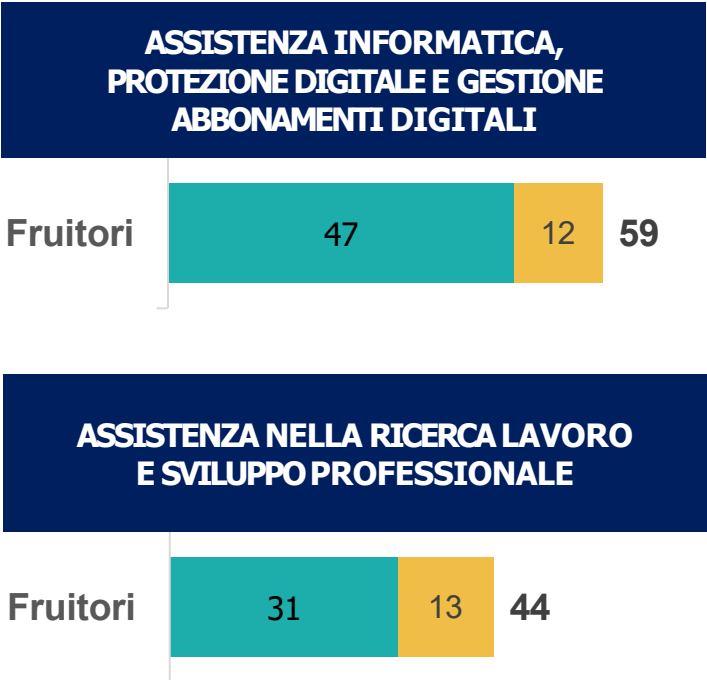
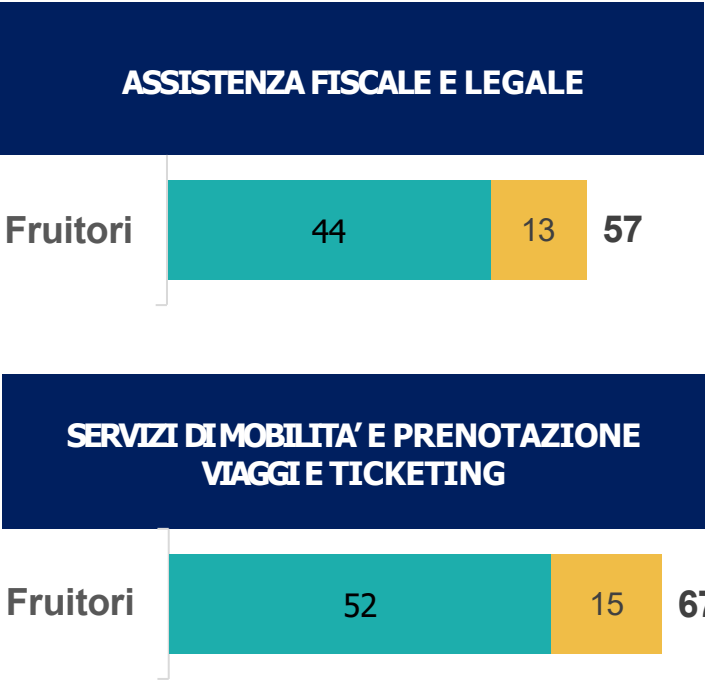
SERVIZI ritenuti utili



S.1 Di seguito sono elencati dei servizi; vorremmo sapere quali ritiene più UTILI per le sue esigenze personali e familiari?

I servizi più utili sono quelli più fruiti. Assistenza per la famiglia e per il lavoro e carriera i servizi dove c'è maggiore insoddisfazione

Ambiti di servizi utilizzati tra gli interessati



La maggior parte degli interessati non saprebbe a chi rivolgersi per attivare i servizi

SODDISFAZIONE*

- Non soddisfatto: voti 1-6
- Soddisfatti: voti 7-10

S2 Quale di questi servizi lei acquista già da altri fornitori ? S.3 Considerando la sua esperienza personale, quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio che ha detto di utilizzare? Lo indichi su una scala da 1 a 10, dove 1=(per niente soddisfatto) a 10 (estremamente soddisfatto).



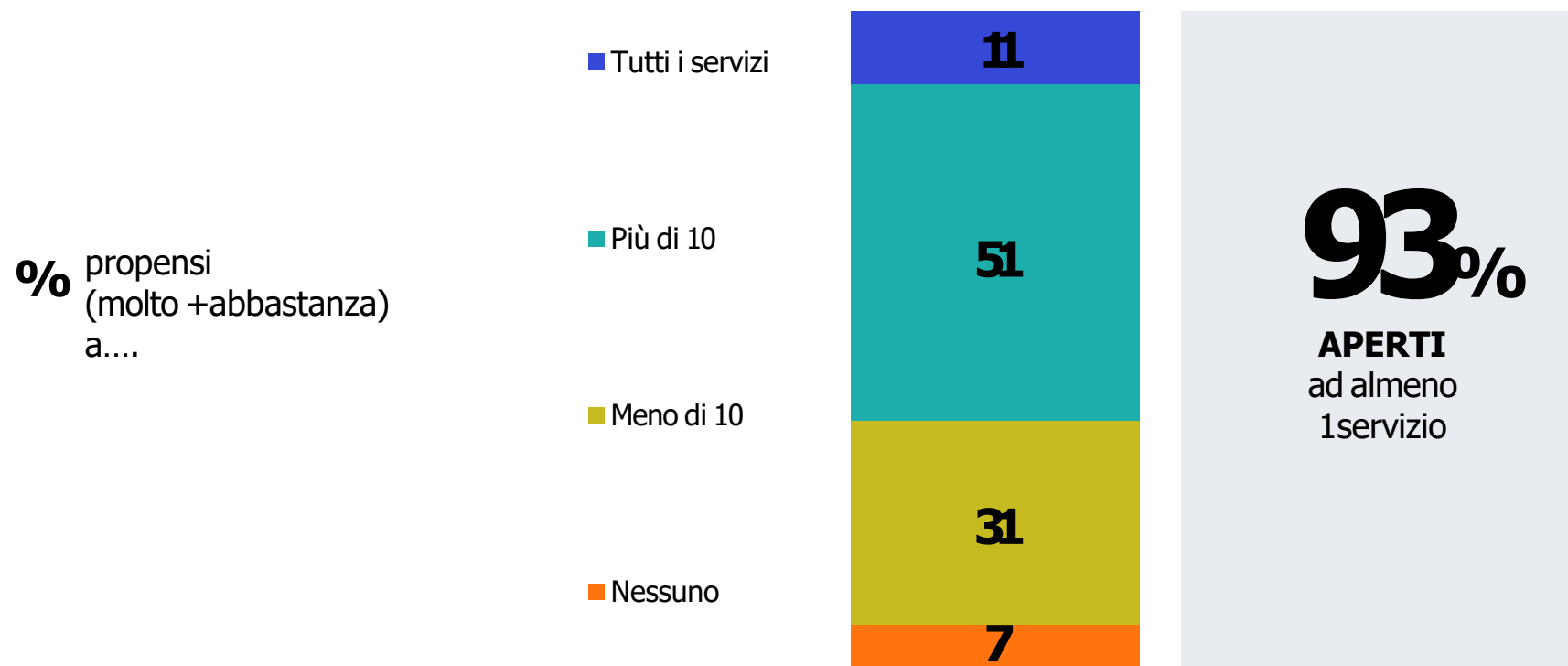
Base: Totale rispondenti che ritengono utile ciascun ambito – valori %
*Al netto di chi non sa valutare.



REAZIONE ALLA BANCA COME PROPONENTE

C'è una grande apertura verso la possibile offerta di servizi non finanziari da parte della propria banca principale

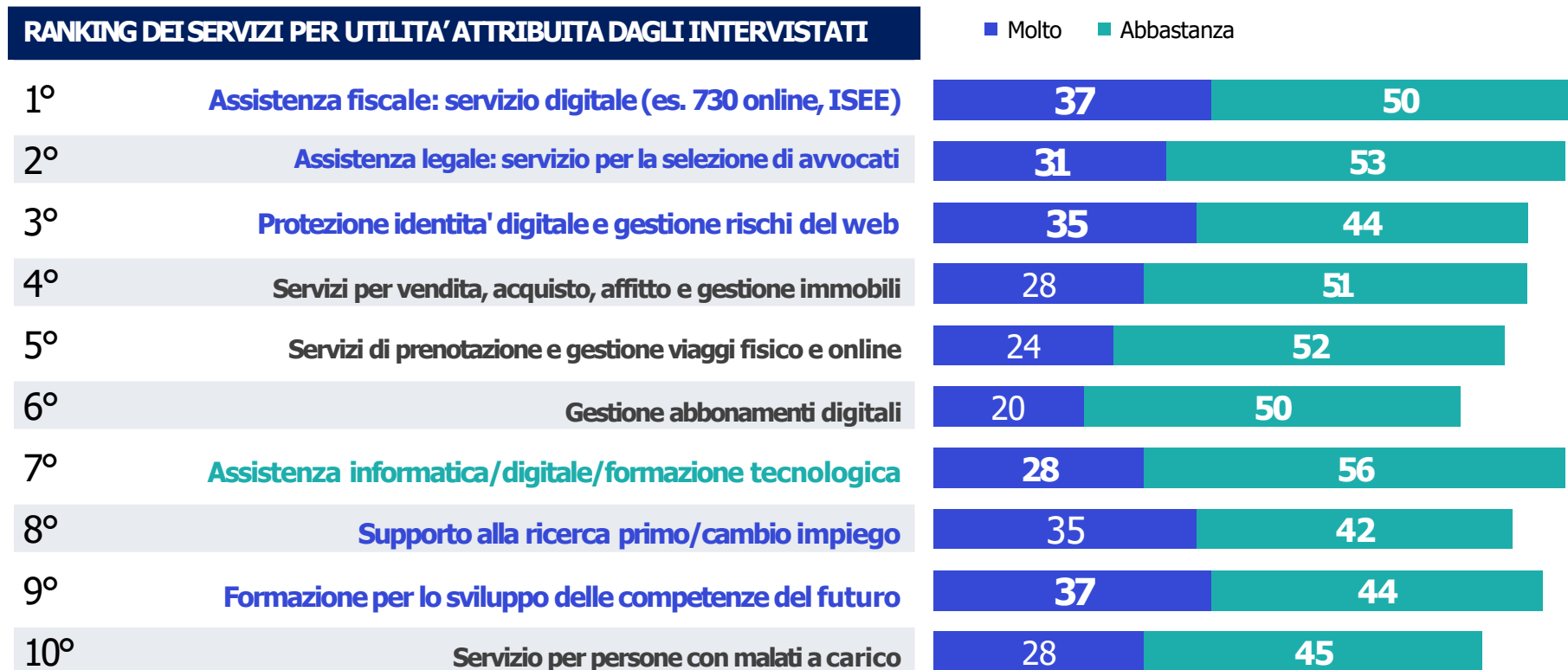
Propensione verso banca principale come offerente



S6 Se la sua banca principale le offrisse i seguenti servizi non finanziari, quanto sarebbe propenso a considerarli?

I servizi più UTILI e la propensione alla banca denotano molte opportunità

Propensione verso banca principale come offerente



S6 Se la sua banca principale le offrisse i seguenti servizi non finanziari, quanto sarebbe propenso a considerarli?



IL MONDO DELLE IMPRESE

Metodologia

SMALL BUSINESS

300 interviste online

- **150** piccoli imprenditori (max 9 addetti)
- **75** liberi professionisti
- **75** lavoratori autonomi (senza addetti)

IMPRESE

450 interviste telefoniche

- **PICCOLE** (da 10 a 49 dipendenti; circa 150 interviste)
- **MEDIE** (da 49 a 100 dipendenti; circa 150 interviste)
- **MEDIE** (da 101 a 500 dipendenti; circa 150 interviste)

PERIODO DI RILEVAZIONE



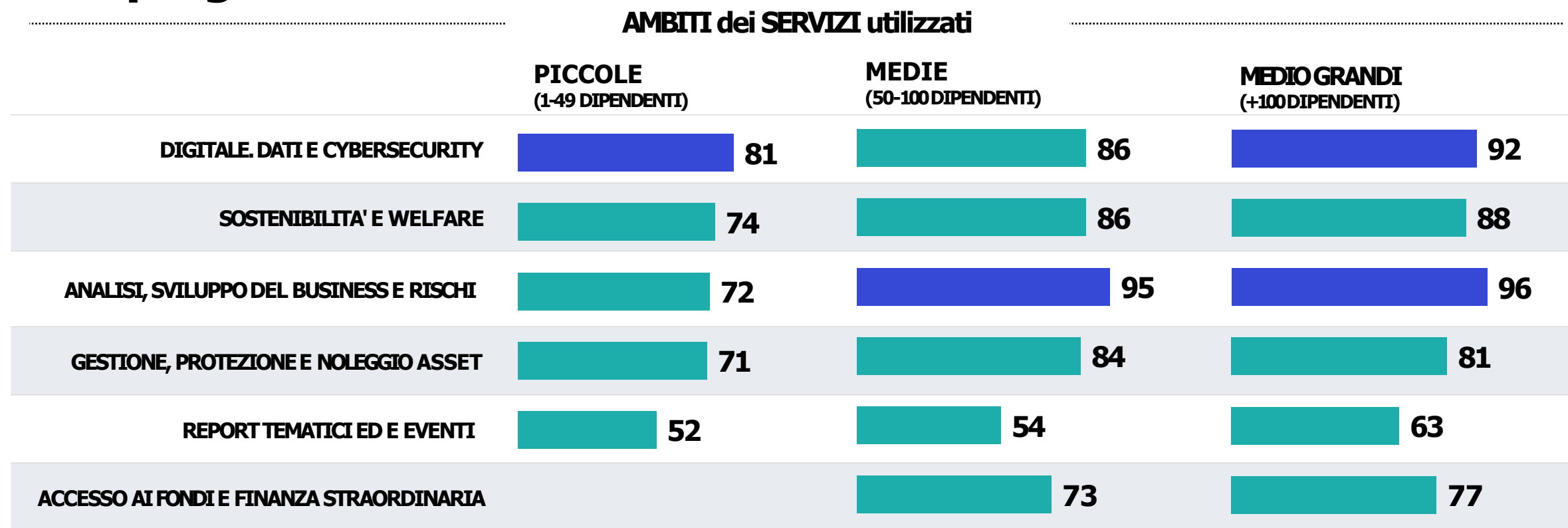
SETTEMBRE / OTTOBRE 2025



LA PROPOSTA DI SERVIZI NON FINANZIARI PER LE IMPRESE



L'ambito dei servizi non finanziari più fruito dalle piccole imprese è Digitale e Cybersecurity, mentre Analisi, Sviluppo business e Rischi dalle più grandi

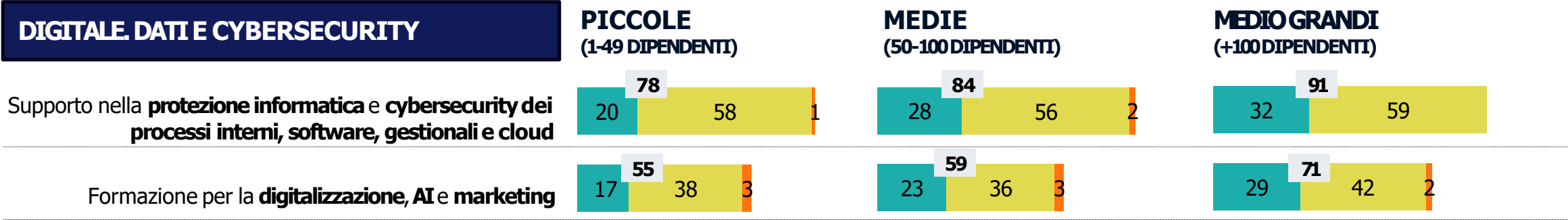


Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

La protezione informatica è un servizio fondamentale e consolidato: ci si rivolge ad un fornitore specializzato specie per la cybersecurity

Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato



Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

Anche sui servizi di consulenza welfare, transizione energetica/ESG c'è un forte ricorso al supporto esterno, potenzialità nell'ESG

Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

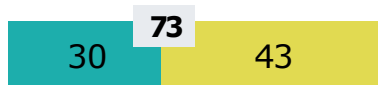
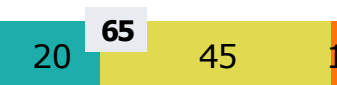
SOSTENIBILITÀ E WELFARE

PICCOLE (1-49 DIPENDENTI)

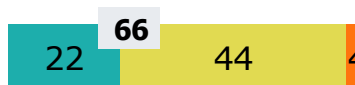
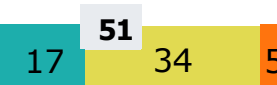
MEDIE (50-100 DIPENDENTI)

MEDIO GRANDI (+100 DIPENDENTI)

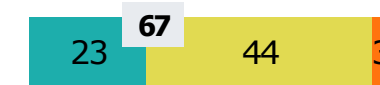
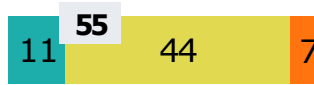
Consulenza per il **Welfare aziendale**



Supporto gestione della **transizione energetica**



Consulenza di **ESG advisory***



*NB: servizio non mostrato alle piccole imprese

Si tratta di un bisogno spesso già soddisfatto, tramite società specializzate e/o università – una «second opinion», o, comunque, un check del bilancio di sostenibilità da parte della banca prima della sua pubblicazione potrebbe comunque risultare interessante (**ruolo della Banca nella fase finale**)

“La **compliance CSRD** ci ha impegnati molto, ci siamo avvalsi di società di servizi di emanazione universitaria”
«la consulenza di cui abbiamo bisogno riguarda l'adeguamento alle **normative**»

Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

I servizi di sviluppo e rischio sono gestiti internamente al crescere della dimensione, con spazio per outsourcing; marginale la quota di potenziali

Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

ANALISI, SVILUPPO DEL BUSINESS E RISCHI

PICCOLE
(1-49 DIPENDENTI)

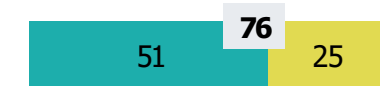
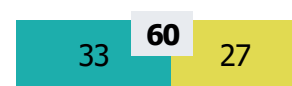
MEDIE
(50-100 DIPENDENTI)

MEDIO GRANDI
(+100 DIPENDENTI)

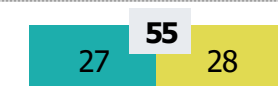
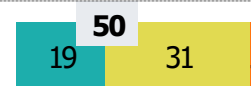
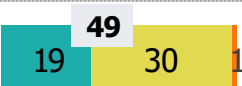
Analisi del **bilancio** e **consulenza finanziaria***



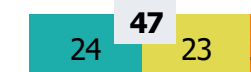
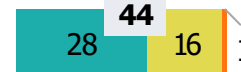
Business **check-up**: stato di salute dell'impresa confrontata con altri player



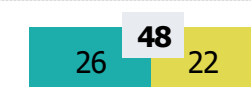
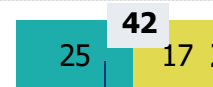
Consulenza di **Risk Advisory**: rischi finanziari, operative, ambientali, reputazionali...



Consulenza **passaggio generazionale**



Consulenza per **internazionalizzazione***



66% aziende che esportano
33% gestione interna
33% outsourcing

*NB: servizio non mostrato alle piccole imprese

«Temo dovremo convincerci ad orientarci vs società specializzate, che ora come ora hanno dei costi abbastanza importanti»

«L'interesse è sia per aspetti normativi-regolatori, sia per la conquista di nuovi mercati o espansione in mercati esistenti»

Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

Noleggio beni strumentali sono soprattutto in outsourcing, l'analisi degli asset immobiliari è più gestita internamente. Ridotto potenziale

Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

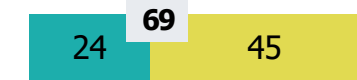
GESTIONE, PROTEZIONE E NOLEGGIO ASSET

PICCOLE (1-49 DIPENDENTI)

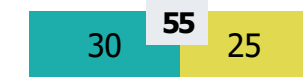
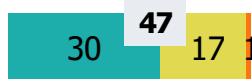
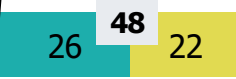
MEDIE (50-100 DIPENDENTI)

MEDIO GRANDI (+100 DIPENDENTI)

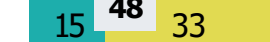
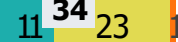
Servizi di noleggio di **beni strumentali** (flotte, attrezzatura e strumenti IT)



Analisi degli **asset immobiliari aziendali**: analisi dei rischi e possibile ottimizzazione



Consulenza per la tutela dei **marchi/brevetti**



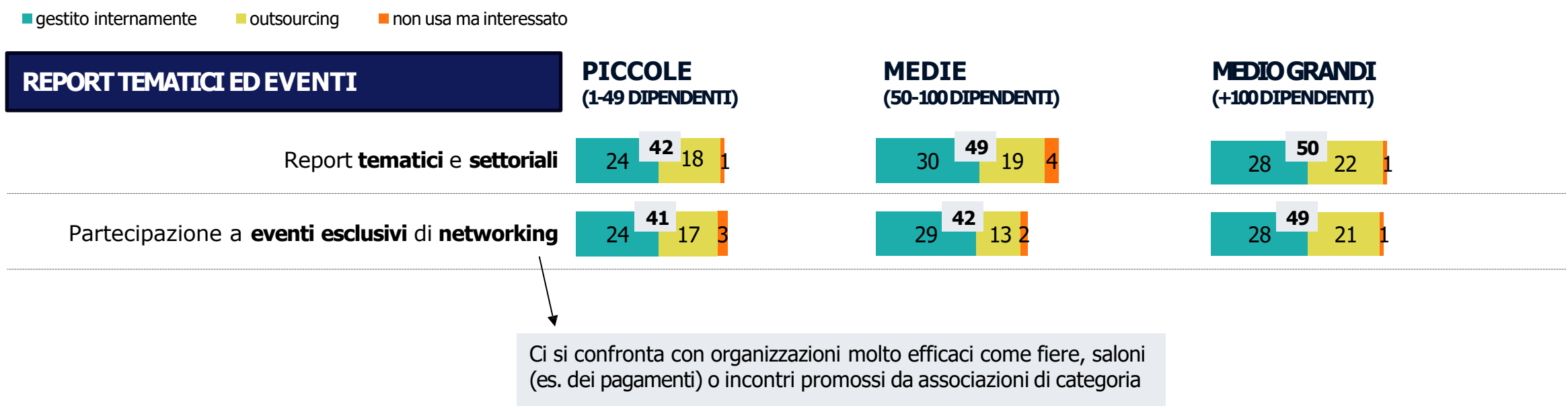
*NB: servizio non mostrato alle piccole imprese

Servizi di noleggio di **beni strumentali**, facilmente reperibili attraverso fornitori dei beni stessi (che di norma offrono anche soluzioni finanziarie)

Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

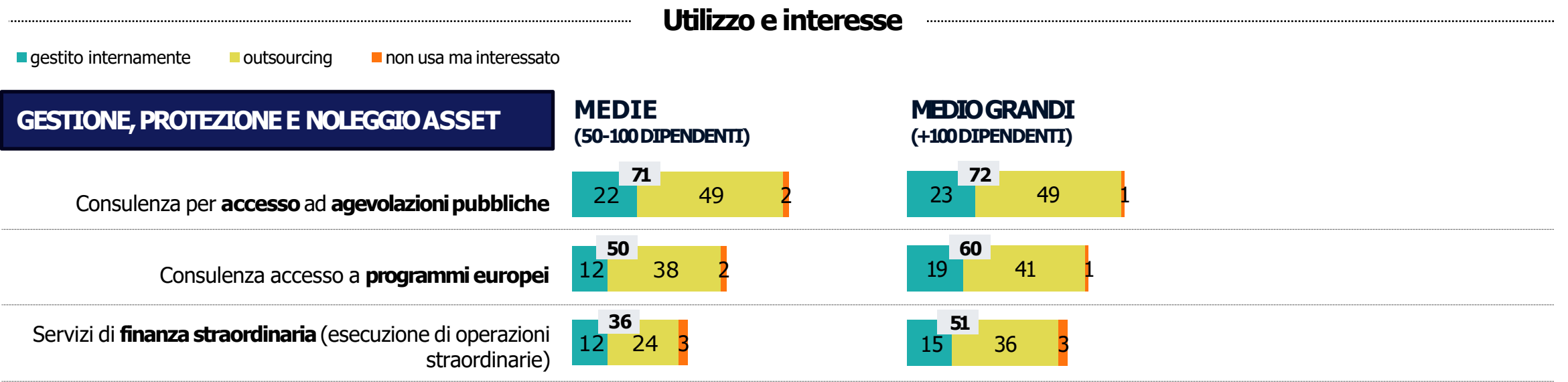
I servizi relativi ai report tematici e agli eventi di networking risultano meno fruiti, prevale la gestione interna ed hanno un ridotto potenziale

Utilizzo e interesse



Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

I servizi relativi al noleggio degli asset sono per lo più in outsourcing, con un potenziale di crescita ridotto



Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

Per le aziende maggiori, il servizio più importante è l'analisi di bilancio, seguito da protezione informatica, prioritario anche per le piccole

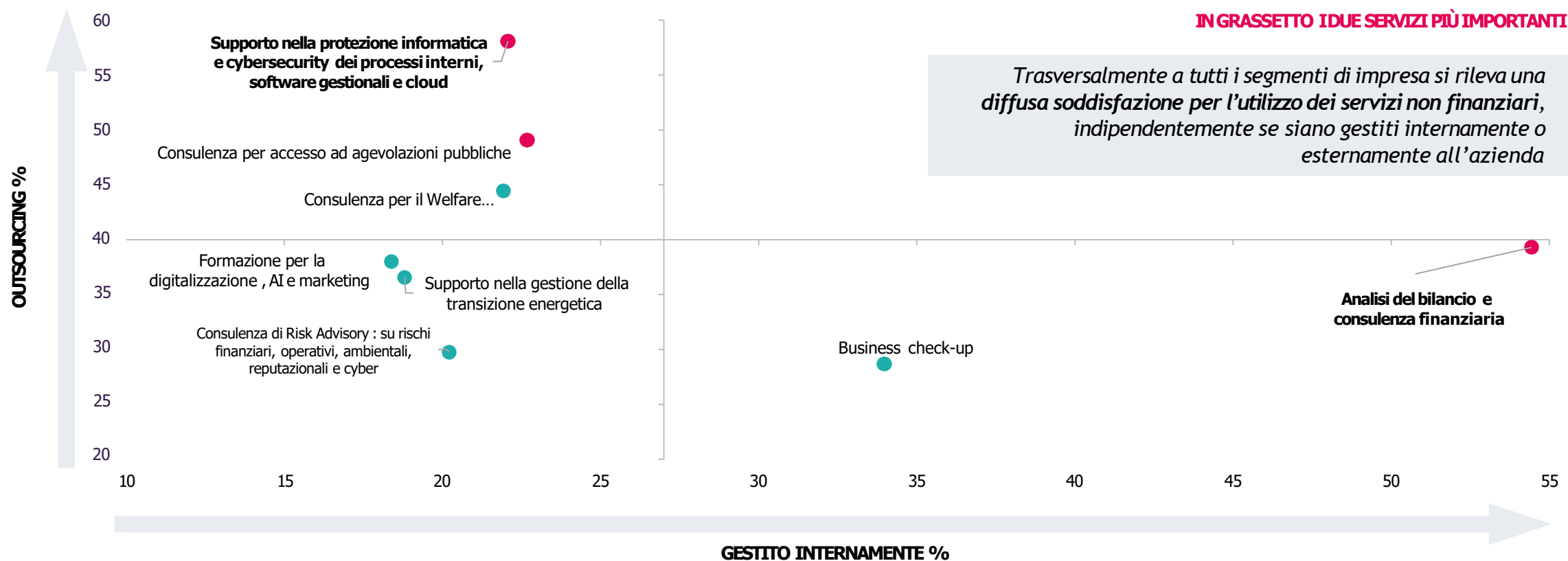
Servizi ritenuti più importanti

Ranking utilizzo	%AZIENDE INTERESSATE AD ALMENO UN SERVIZIO	PICCOLE (1-49 DIPENDENTI)	MEDIE (50-100 DIPENDENTI)	MEDIO-GRANDI (+100 DIPENDENTI)
		92%	99%	100%
1°	Analisi del bilancio e consulenza finanziaria	*	55	53
2°	Supporto nella protezione informatica e cybersecurity dei processi interni software, gestionali e cloud	51	45	45
3°	Consulenza per accesso ad agevolazioni pubbliche	*	29	24
5°	Business check-up	32	29	25
9°	Supporto gestione della transizione energetica	24	27	19
4°	Consulenza per il Welfare aziendale	36	27	20
8°	Formazione per la digitalizzazione, AI e marketing	32	23	26
11°	Consulenza di Risk Advisory	21	14	13

Q3. Tra i servizi che utilizzate o che ritenete di grande interesse della vostra azienda, indichi i 5 che ritiene più importanti.

Tra i servizi più importanti, l'analisi di bilancio e business check-up sono gestiti internamente, mentre prevale il ricorso all'outsourcing per il supporto informatico, consulenza welfare e agevolazioni pubbliche

Servizi ritenuti più importanti



Q3. Tra i servizi che utilizzate o che ritenete di grande interesse della vostra azienda, indichi i 5 che ritiene più importanti.



LA PROPOSTA DI SERVIZI NON FINANZIARI PER LO SMALL BUSINESS

Per lo Small business la sfida è far crescere il fatturato, contenendo i costi e restando competitive

Sfide nei prossimi 1-3 anni per Small Business

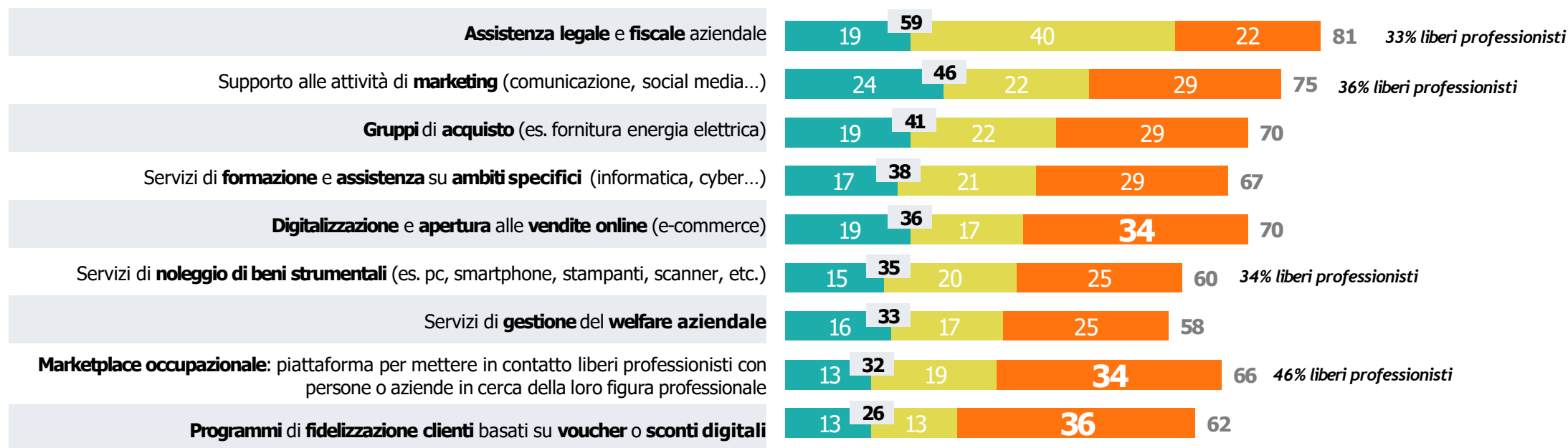


D.X: Quali sono le principali sfide che la sua attività dovrà affrontare nei prossimi 1-3 anni?

L'utilizzo dei servizi non finanziari ha una quota rilevante di interessati che non li utilizza ancora, e una alta propensione all'outsourcing

Utilizzo e interesse dei servizi Small Business

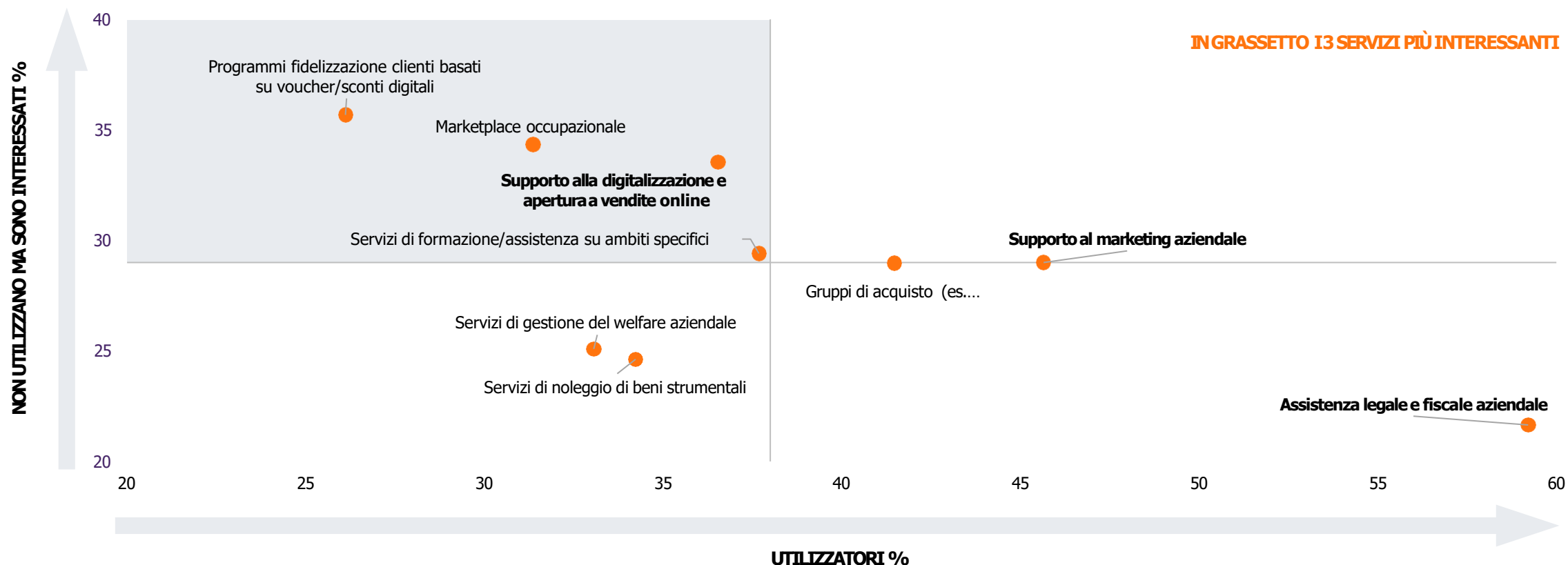
■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato



Q1. Leggerà una lista di servizi non finanziari e per ciascun servizio, indichi se ne fa già uso tramite risorse interne, o col supporto di un fornitore esterno, o se lo considera di grande interesse, pur non utilizzandolo ancora

Mappa Utilizzo vs Interesse

Tra lo small business emerge maggior insoddisfazione rispetto alle imprese, generalizzata e non concentrata su un servizio specifico



Q1. Leggerà una lista di servizi non finanziari e per ciascun servizio, indichi se ne fa già uso tramite risorse interne, o col supporto di un fornitore esterno, o se lo considera di grande interesse, pur non utilizzandolo ancora

Per PMI e Aziende Retail le barriere all'utilizzo dei servizi ritenuti interessanti sono legate a una bassa priorità o mancanza di tempo e risorse

Barriere a implementazioni servizi

1

SONO INTERESSANTI MA NON
PRIORITARI

2

MANCANZA DI TEMPO E DI RISORSE
PER ATTIVARLI E GESTIRLI

3

COSTI ELEVATI DA VALUTARE E
NECESSITÀ DI PIANIFICARE
L'INVESTIMENTO

3

SMALL BUSINESS
MANCANZA DI **INFORMAZIONI**
CHiare e **DIFFICOLTÀ A REPERIRE**
UN FORNITORE DI FIDUCIA

Q6. In merito ai servizi che ha non ha ancora attivato ma che sono di grande interesse , quali sono le ragioni principali per cui la sua azienda non li ha ancora implementati?



KEY POINTS



LA POPOLAZIONE

- I servizi di **assistenza fiscale e legale** sono i servizi **più utili** e anche **più fruiti** dalla popolazione (57%), con un alto livello di soddisfazione. Nello specifico, i **servizi legali** sono particolarmente valorizzati dalla classe direttiva e dalle aziende retail, con il 40% che già fruisce di consulenze specializzate; il 22% non ne fruisce e dimostra interesse.
- I **servizi digitali** sono favoriti dai **giovani**, **soprattutto** il servizio di **protezione dell'identità digitale**, i **servizi per la ricerca di un impiego e per la formazione**, oltre alla **gestione immobiliare**. I **Servizi di prenotazione viaggi e ticketing, mobilità** sono considerati utili soprattutto dai giovani, già abituati ad utilizzarli tramite APP ma, per questo motivo, già molto utilizzati.
- I **servizi per la famiglia** sono utili ma meno fruiti, in considerazione anche della specificità del servizio.
- In generale c'è apertura a considerare la propria banca come fornitore di questi servizi, in particolare quelli **fiscali, legali, digitali**, in funzione anche dell'alto livello di professionalità e competenze attribuite alla banca.



LE PMI e LE AZIENDE RETAIL

- Le **PMI** hanno attivi diversi servizi, che gestiscono in outsourcing o internamente, in considerazione della disponibilità economica e della presenza di competenze all'interno all'azienda.
- **Digitalizzazione e cybersecurity**, ma anche **welfare, transizione energetica** e **consulenza per l'accesso ad agevolazioni pubbliche** sono rilevanti e sono in outsourcing, per la necessità di un supporto molto tecnico. Lo stesso vale per le operazioni di **finanza straordinaria**, che coinvolge solo le aziende più grandi.
- **Analisi di bilancio e finanziaria** è rilevante per tutte le aziende di medie dimensioni; il 50% circa lo gestisce **internamente**.
- **Noleggio** di beni strumentali, analisi degli **asset immobiliari**, **report tematici** ed **eventi** sono meno utilizzati e spesso gestiti internamente, con la partecipazione a fiere, saloni etc. E' meno sentita la necessità di nuovi fornitori a supporto.
- Le **aziende retail** rappresentano un buon bacino di prospect: hanno attivi meno servizi rispetto alle PMI, e c'è un buon interesse a considerarli. Tra questi servizi emergono in particolare **digitalizzazione, fidelizzazione clienti** e **formazione**.

THANK YOU