



Servizi non finanziari

popolazione

Indice



01 Metodologia e campione



02 La valutazione dei bisogni e delle priorità



03 Reazione alla banca come proponente

METODOLOGIA E CAMPIONE

Indagine Quantitativa

POPOLAZIONE 1000 INTERVISTE ONLINE

Popolazione italiana **BANCARIZZATA**
su tutto il territorio nazionale (possesso
c/c tradizionale o online o carta conto)

**ETÀ COMPRESA
TRA I 18 E I 70 ANNI**



PERIODO DI RILEVAZIONE

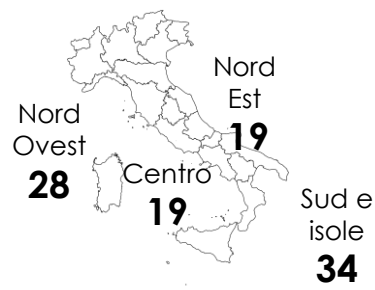
Le interviste sono state condotte
a Settembre 2025

Note metodologiche:

- Il target «**clienti**» considera solo i clienti della **banca principale**

Campione

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

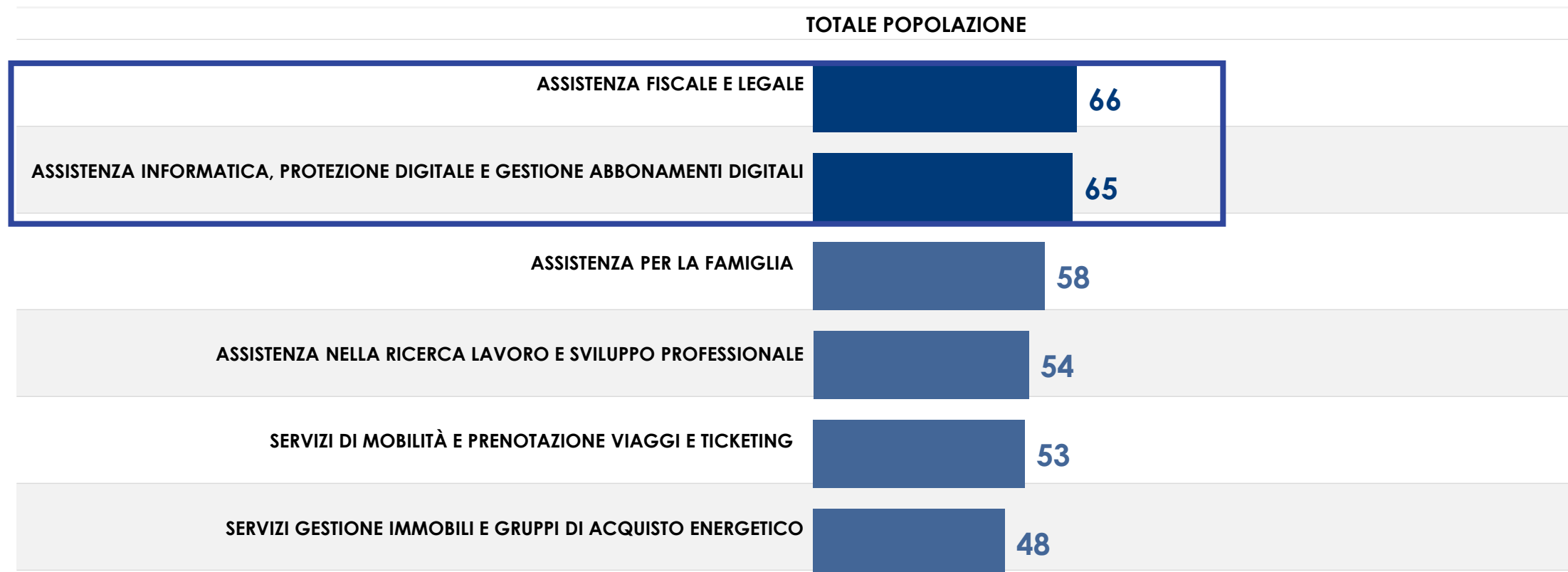


Laurea	20
Non laureato	80

LA VALUTAZIONE DEI BISOGNI E DELLE PRIORITÀ

I servizi Non Finanziari considerati più UTILI rientrano negli AMBITI dell'Assistenza fiscale e legale e informatica/digitale

AMBITI di servizi ritenuti utili



Tra i servizi più utili emergono l'assistenza fiscale, quella legale e i servizi digitali, soprattutto tra i giovani 8

SERVIZI ritenuti utili



ASSISTENZA FISCALE E LEGALE

Assistenza **fiscale digitale** (es. 730 online, ISEE)

47

Assistenza legale: **selezione di avvocati**
(civile, amministrativista...)

36

• Classe direttiva: **44%**



ASSISTENZA INFORMATICA, PROTEZIONE DIGITALE E GESTIONE ABBONAMENTI DIGITALI

Protezione identità digitale e gestione rischi del web
(inclusa tutela minori...)

30

• 18-24: **46%**

Gestione **abbonamenti digitali**

27

• 18-34: **35%**

Assistenza informatica/digitale/formazione tecnologica

25

• 18-24: **34%**

Gestione e negoziazione **criptovalute** e **stablecoins**

10

• Possessori di criptovalute: **35%**
• (8% sul totale popolazione)

I servizi per la famiglia sono ritenuti tutti mediamente utili, senza la prevalenza di un servizio specifico

SERVIZI ritenuti utili



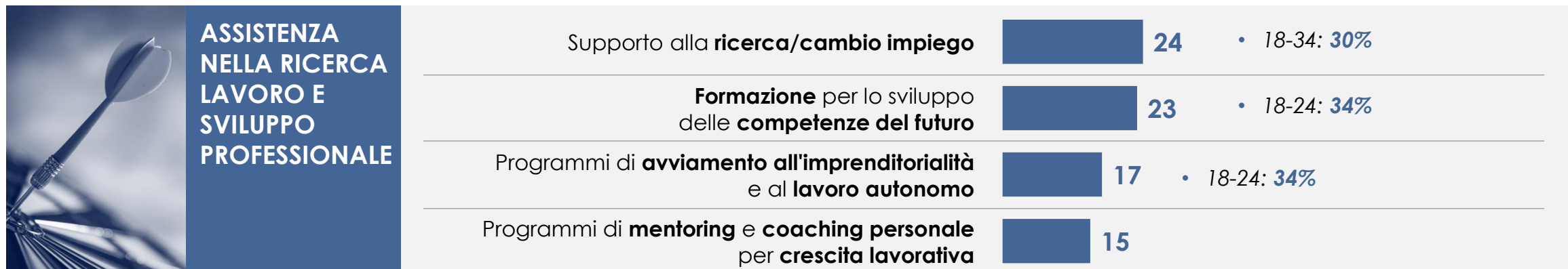
ASSISTENZA PER LA FAMIGLIA

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

I servizi di supporto alla ricerca dell'impiego e la formazione sono quelli ritenuti più UTILI, soprattutto dai giovani

10

SERVIZI ritenuti utili



Da altre ricerche IPSOS emerge che nei periodi di passaggio da un lavoro all'altro, ad aiutare maggiormente nella ricerca di un nuovo impiego sono per il **34% le agenzie per il lavoro, centri di impiego, le università, e per il 26% amici e familiari**

I servizi di prenotazione viaggi e di gestione degli immobili sono quelli ritenuti più utili all'interno dei loro ambiti, con particolare interesse da parte dei giovani ¹¹

SERVIZI ritenuti utili

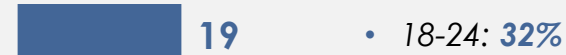


SERVIZI DI MOBILITÀ E PRENOTAZIONE E VIAGGI E TICKETING

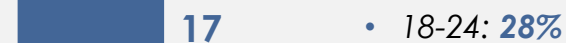
Servizi di **prenotazione e gestione viaggi** fisico e online



Servizi di **mobilità**: ticketing trasporti, car rental, ricarica veicoli elettrici



Servizi di **Ticketing** per **esperienze/concerti**



Servizio di selezione **ristoranti nell'area di interesse** e **prenotazione**

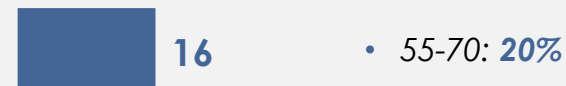


SERVIZI GESTIONE IMMOBILI E GRUPPI DI ACQUISTO ENERGETICO

Servizi per **gestione immobili** (vendita, acquisto, affitto..)



Gruppi di **acquisto energetico/CER**



Servizio di rilascio **Attestazione Prestazione Energetica (APE) immobili**

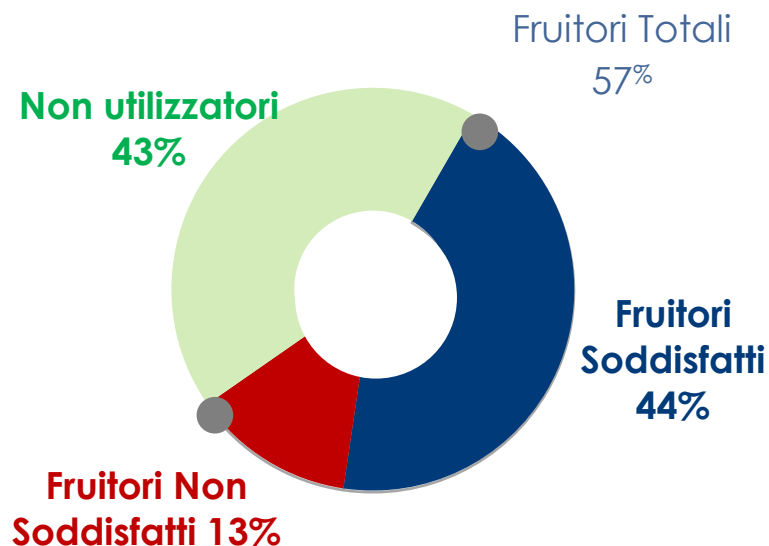


In indagini Ipsos si rileva **un alto livello di interesse vs le CER ma una bassa proattività nell'informarsi**

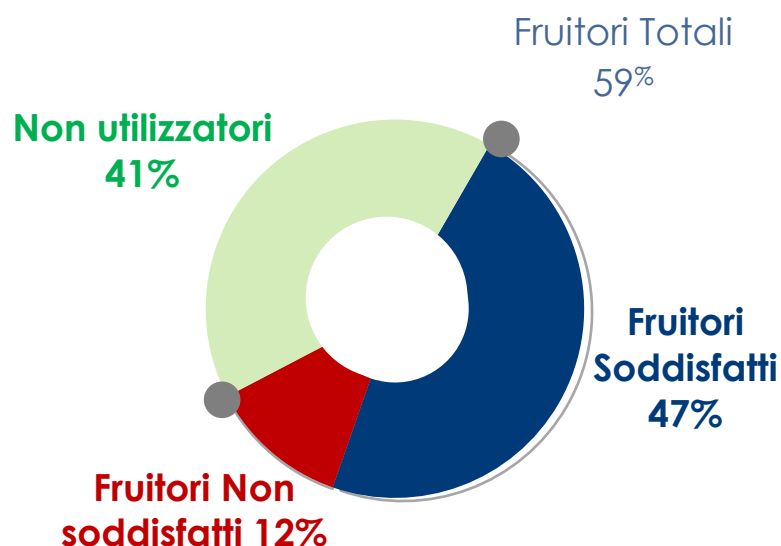
I servizi fiscali, legali e di assistenza informatica hanno una % più alta di attuali fruitori, ma si rileva anche una quota di chi non ne fruisce ancora o lo fa in modo insoddisfacente

Ambiti di servizi utilizzati tra gli interessati

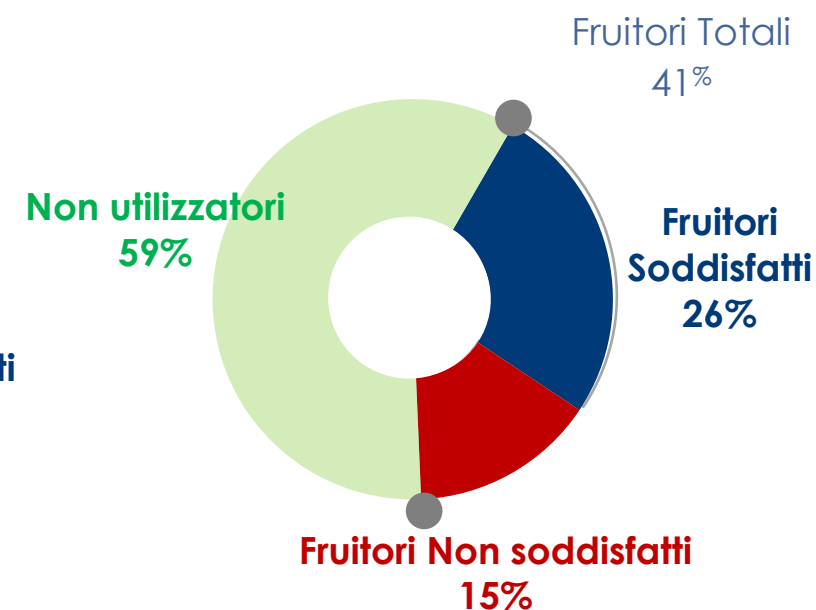
ASSISTENZA FISCALE E LEGALE



ASSISTENZA INFORMATICA, PROTEZIONE DIGITALE E GESTIONE ABBONAMENTI DIGITALI



ASSISTENZA PER LA FAMIGLIA



SODDISFAZIONE*

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

Base: Totale rispondenti che ritengono utile ciascun ambito – valori %

*Al netto di chi non sa valutare

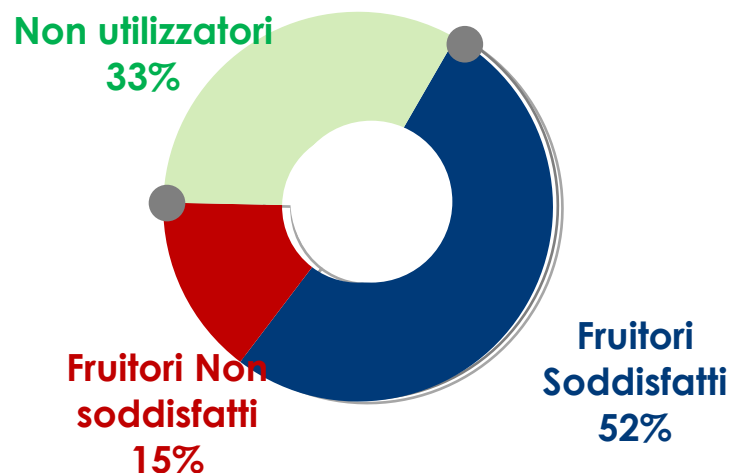
S.2 Quale di questi servizi lei acquista già da altri fornitori? S.3 Considerando la sua esperienza personale, quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio che ha detto di utilizzare? Lo indichi su una scala da 1 a 10, dove 1= (per niente soddisfatto) a 10 (estremamente soddisfatto)

Per tutti gli ambiti di servizi ritenuti utili si riscontra una quota di fruitori, affiancata da una percentuale di non fruitori e fruitori non soddisfatti

Ambiti di servizi utilizzati tra gli interessati

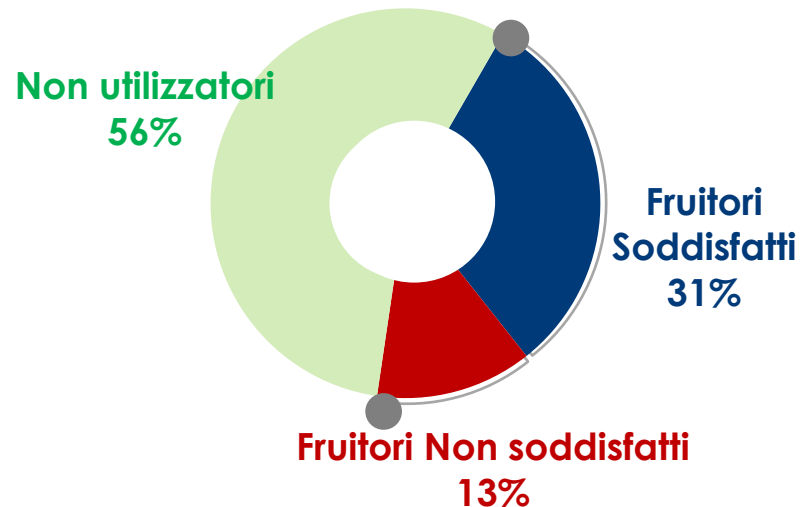
SERVIZI DI MOBILITA' E PRENOTAZIONE VIAGGI E TICKETING

Fruitori Totali 67%



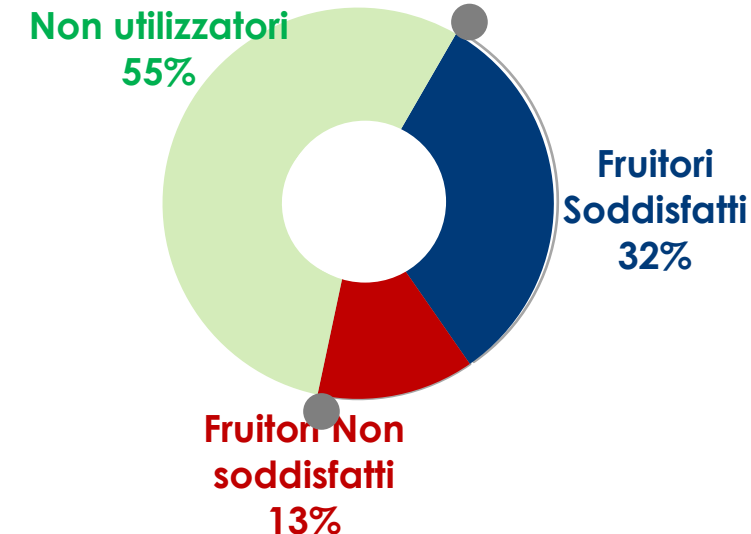
ASSISTENZA NELLA RICERCA LAVORO E SVILUPPO PROFESSIONALE

Fruitori Totali 44%



SERVIZI DI GESTIONE IMMOBILI E GRUPPI DI ACQUISTO ENERGETICO

Fruitori Totali 45%



SODDISFAZIONE*

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

Base: Totale rispondenti che ritengono utile ciascun ambito – valori %

*Al netto di chi non sa valutare

S.2 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).

Dettaglio della quota di fruitori vs non fruitori dei servizi ritenuti utili ¹⁴ (1/2)

Servizi utilizzati tra gli interessati (1/2)

ORDINE IN BASE AGLI AMBITI, A PARTIRE DAL PIU' UTILE	TRA COLORO CHE CONSIDERANO UTILE CIASCUN SERVIZIO	
	Fruitori %	Non Fruitori %
ASSISTENZA FISCALE E LEGALE	57	43
Assistenza fiscale: servizio digitale per la gestione delle pratiche fiscali (es. 730 online, ISEE)	51	49
Assistenza legale: servizio per la selezione di avvocati in base alle necessità	24	76
ASSISTENZA INFORMATICA, PROTEZIONE DIGITALE E GESTIONE ABBONAMENTI DIGITALI	59	41
Gestione abbonamenti digitali	43	57
Gestione e negoziazione cryptovalute e stablecoins	28	72
Protezione identità digitale e gestione rischi del web inclusa tutela digitale per i minori	21	79
Assistenza informatica/digitale/formazione tecnologica	21	79
ASSISTENZA PER LA FAMIGLIA	41	59
Assistenza quotidiana alla persona/nucleo familiare	21	79
Servizi per il monitoraggio della salute dei senior	18	82
Servizio di assistenza/gestione persone senior a carico	18	82
Servizio per persone con malati a carico	17	83
Servizio per gestione delle successioni	12	88



Base: Rispondenti che ritengono utile ciascun servizio – valori %
S.2 Quale di questi servizi lei acquista già da altri fornitori ?



Dettaglio della quota di fruitori vs non fruitori dei servizi ritenuti utili (2/2)

Servizi utilizzati tra gli interessati (2/2)

ORDINE IN BASE AGLI AMBITI, A PARTIRE DAL PIU' UTILE

TRA COLORO CHE CONSIDERANO UTILE CIASCUN SERVIZIO

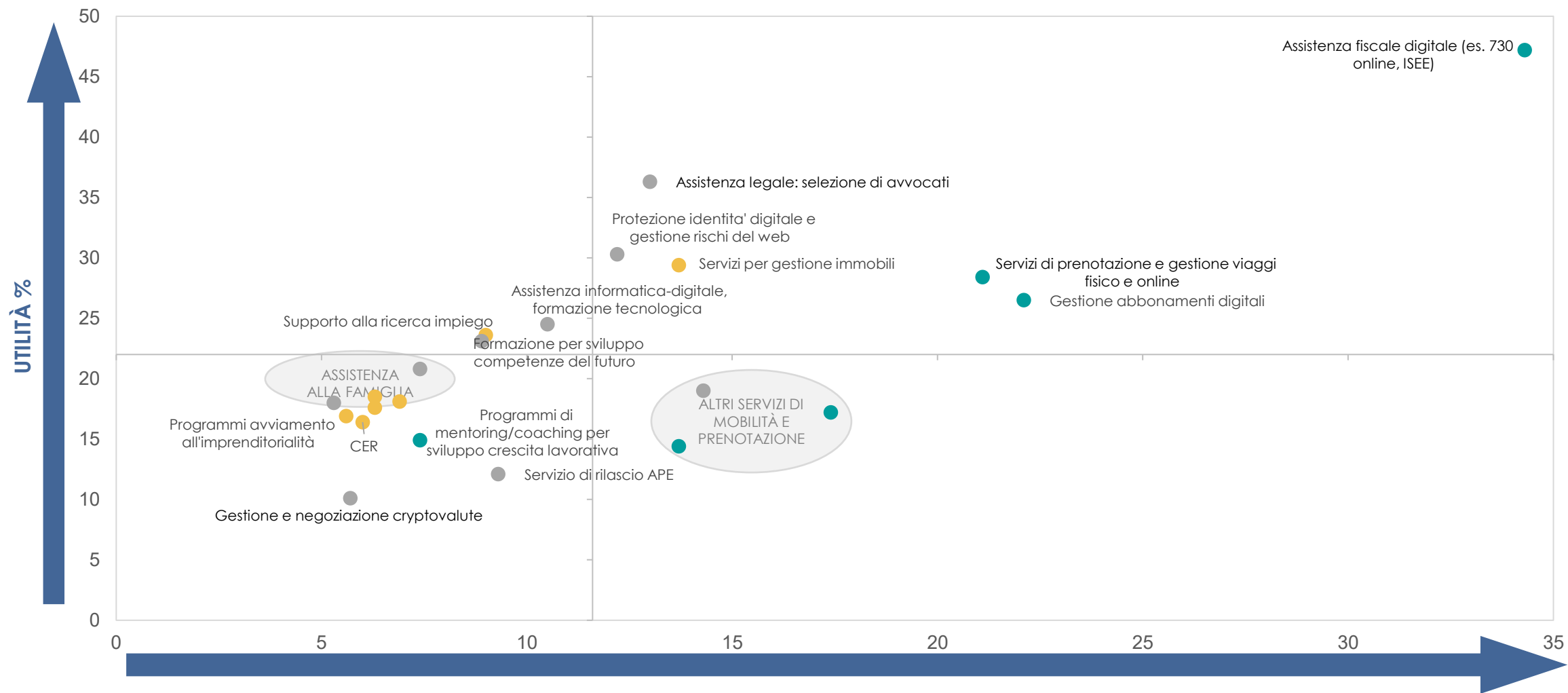
	Fruitori %	Non Fruitori %
SERVIZI DI MOBILITA E PRENOTAZIONE VIAGGI E TICKETING	67	33
Servizi di Ticketing per esperienze/concerti	46	54
Servizi di prenotazione e gestione viaggi fisico e online	42	58
Servizio di selezione ristoranti nell'area di interesse e prenotazione	36	64
Servizi di mobilità: ticketing trasporti, car rental, ricarica veicoli elettrici	36	64
ASSISTENZA NELLA RICERCA LAVORO E SVILUPPO PROFESSIONALE	44	56
Programmi di mentoring e coaching personale per lo sviluppo della propria crescita lavorativa	23	77
Supporto alla ricerca primo/cambio impiego	19	81
Formazione per lo sviluppo delle competenze del futuro	17	83
Programmi di avviamento all'imprenditorialità e al lavoro autonomo	15	85
SERVIZI ACQUISTO/VENDITA/GESTIONE IMMOBILI E GRUPPI DI ACQUISTO ENERGETICO	45	55
Servizio di rilascio Attestazione Prestazione Energetica (APE) immobili di proprietà	30	70
Servizi per vendita, acquisto, affitto e gestione immobili	28	72
Gruppi di acquisto energetico/CER	19	81



Base: Rispondenti che ritengono utile ciascun servizio – valori %
S.2 Quale di questi servizi lei acquista già da altri fornitori ?

Mappa dell'utilità attribuita ai diversi servizi e del loro attuale grado di utilizzo₁₆

Servizi utili vs utilizzati e soddisfazione



© Ipsos | Servizi non finanziari

Base: Totale rispondenti – valori %

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

S.2 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

Att.ne: base soddisfazione qualitativa (< 60 casi) per i servizi dell' AREA assistenza alla famiglia, programmi di mentoring, avviamento all'imprenditorialità, CER, gestione crypto



La maggior parte degli interessati non saprebbe a chi rivolgersi per attivare i servizi. Una minoranza cita qualche offerente

17

Offerenti sul mercato

ASSISTENZA FISCALE E LEGALE

- CAF o associazioni di categoria
(*sindacati, Coldiretti, Altroconsumo*)
→ soprattutto Servizi di Assistenza fiscale
- Studi legali o professionisti del settore
(*notai o consulenti*)
→ soprattutto Servizi di Assistenza legale

Non sa: **57%**

ASSISTENZA INFORMATICA, PROTEZIONE DIGITALE E GESTIONE ABBONAMENTI DIGITALI

- App/ call center dell' offerente
(*Amazon, Netflix*)
→ soprattutto Gestione di abbonamenti digitali
- Banca
→ soprattutto Gestione e negoziazione cryptovalute
→ soprattutto per Protezione identità digitale/ gestione rischi web (ING, Poste)
- Aziende tecnologiche / specializzati del settore (*Ibm, Hp, Apple...*)
→ soprattutto per Assistenza informatica/ digitale e formazione tecnologica

Non sa: **80%**

ASSISTENZA PER LA FAMIGLIA

- Enti sanità pubblica o privata
(*comune, ASL, case di riposo...*)
→ soprattutto per Assistenza quotidiana alla persona e per persone con malati a carico
- Banca
(*generica*)
→ soprattutto per monitoraggio della salute dei senior e di gestione delle successioni
- Professionisti del settore
(*Avvocati/notai*)
→ Soprattutto per gestione delle successioni

Non sa: **71%**

La maggior parte degli interessati non saprebbe a chi rivolgersi per attivare i servizi. Una minoranza cita qualche offerente 18

Offerenti sul mercato

ASSISTENZA NELLA RICERCA LAVORO E SVILUPPO PROFESSIONALE

Agenzie o piattaforme del lavoro
(Adecco, Indeed, Infojobs...)

→ soprattutto per supporto alla ricerca o cambio impiego

Banca

(Intesa Sanpaolo, Unicredit)

→ soprattutto Formazione sviluppo delle competenze del futuro e avviamento dell'imprenditorialità e coaching per sviluppo crescita lavorativa

Non sa: **74%**

SERVIZI DI MOBILITÀ E PRENOTAZIONE VIAGGI E TICKETING

App o siti internet dedicati
(es: The Fork, Tripadvisor, Booking, Ticketone, Vivaticket...)

→ soprattutto per selezione ristoranti e ticketing per esperienze/concerti

Aziende di trasporti/mobilità o agenzie viaggi

(Blablacar, Uber, Enjoy, Italo...)

→ soprattutto prenotazione e gestione di viaggi e mobilità

Non sa: **55%**

SERVIZI DI GESTIONE IMMOBILI E GRUPPI DI ACQUISTO ENERGETICO

Professionisti del settore
(geometra, architetto, ingegnere, tecnico ...),

→ soprattutto per Servizi di rilascio Attestazione Prestazione Energetica (APE)

Agenzie immobiliare/portali dedicati
(Immobiliare.it, Tecnocasa ...)

→ soprattutto per Servizi per vendita, acquisto, affitto e gestione immobili

Gestori energia
(Enel, Eni, Hera...)

→ soprattutto per Gruppi di acquisto energetico/CER

Non sa: **63%**

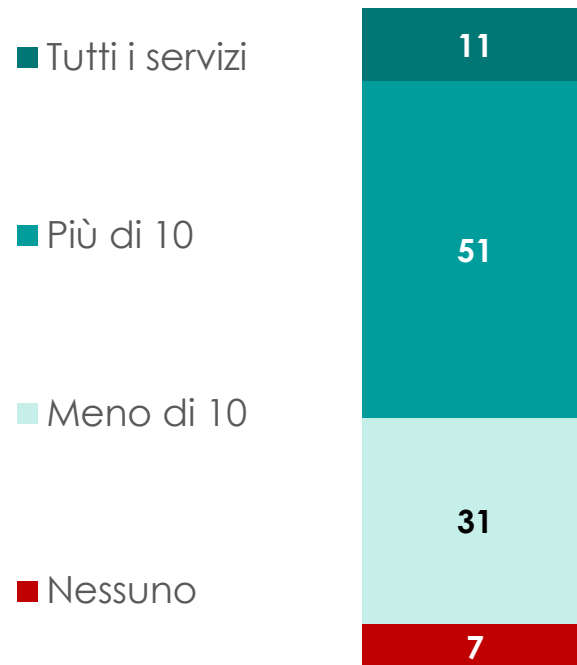
Reazione alla banca come proponente

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

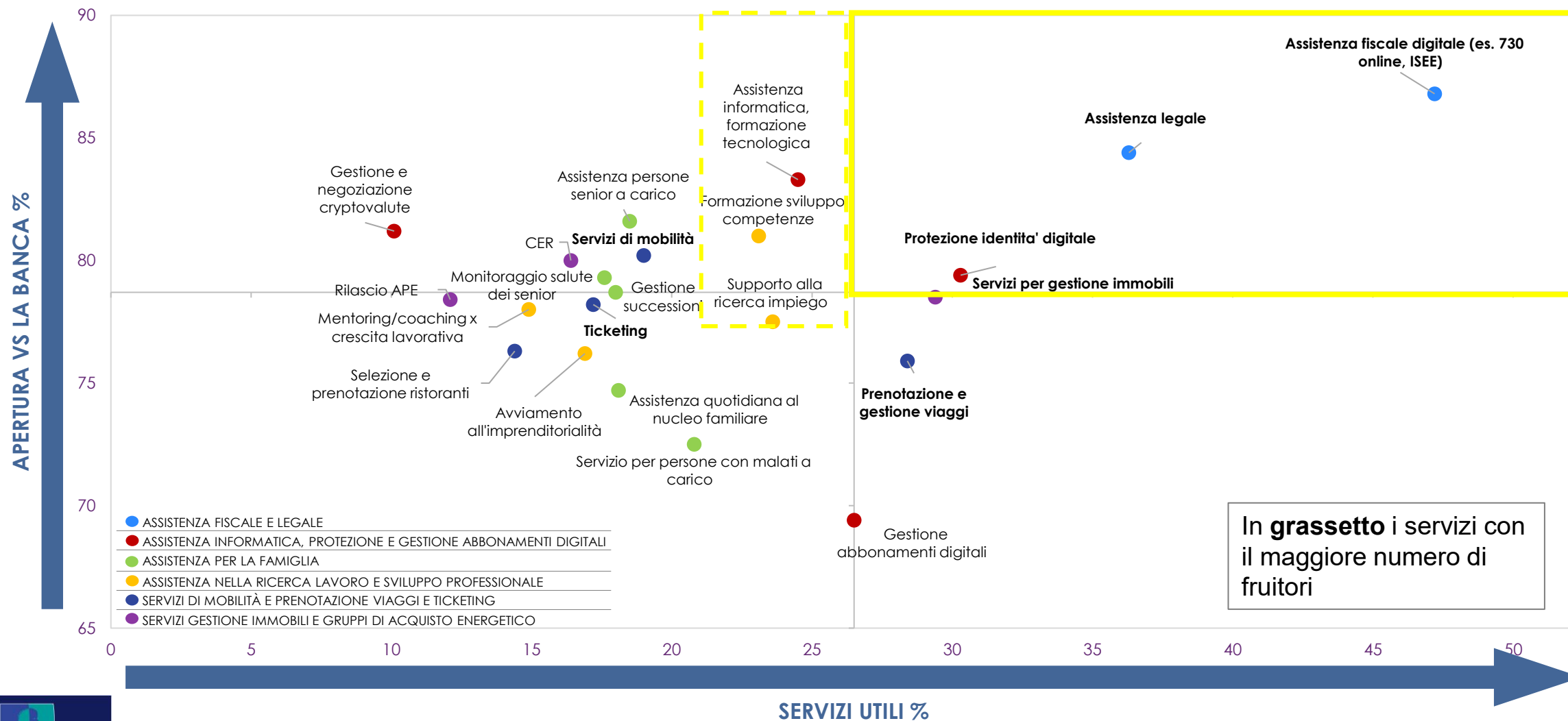
20

Propensione verso banca principale come offerente

% Propensi (molto + abbastanza) a....



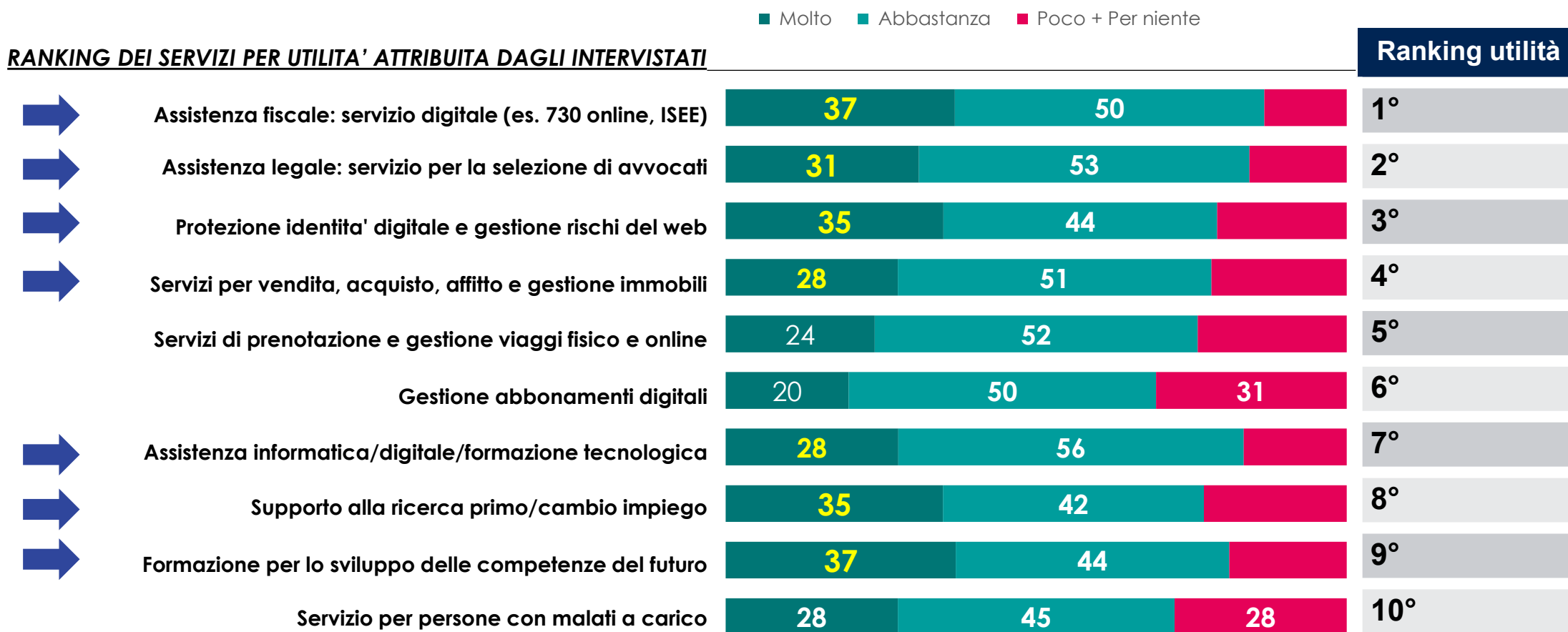
Assistenza fiscale, legale, protezione identità digitale e i servizi di gestione immobili, sono i più utili e con maggior apertura verso la banca. Seguono assistenza informatica, sviluppo competenze e ricerca impiego



Si evidenziano i servizi più UTILI che mostrano la maggior apertura a rivolgersi alla PROPRIA BANCA

22

Propensione verso banca principale come offerente tra gli interessati



Tra i servizi che, in termini di utilità, si posizionano nella seconda metà del ranking, si evidenziano programmi per l'imprenditorialità, monitoraggio salute senior e gestione successioni

Propensione verso banca principale come offerente tra gli interessati

