
COMUNICATO STAMPA

Banche: Ricerca ABILab, per bonifici e pagamenti il 78% dei clienti digitali under 30 utilizza lo smartphone

I bonifici istantanei sono tra i protagonisti dell'innovazione bancaria, registrando un aumento del 50,6% da app e del 26,5% da sito web, e rappresentando oggi il 10% del totale dei bonifici effettuati. Un dato che riflette la crescente domanda di rapidità, efficienza e accessibilità nei servizi di pagamento, che si confermano tra i principali ambiti di innovazione per il settore bancario, rappresentando il punto di contatto quotidiano tra cliente e banca e offrendo una chiara testimonianza della rapidità dell'evoluzione in atto.

È quanto emerge dalla nuova ricerca ABI Lab, che sarà presentata nel corso del Salone dei Pagamenti 2025.

"L'innovazione, sostenuta da una solida cultura della sicurezza – ha dichiarato Marco Elio Rottigni, Direttore Generale dell'ABI – è una priorità fondamentale per l'Associazione e per l'intero settore bancario. La sicurezza digitale resta al centro, con l'impiego di sistemi evoluti di monitoraggio e prevenzione. Le banche adottano un approccio integrato che unisce educazione e tecnologia. In questo contesto, l'educazione finanziaria assume un ruolo strategico, perché non solo rafforza la consapevolezza dei cittadini, ma rappresenta anche uno strumento fondamentale per l'inclusione di generazioni e categorie sociali diverse: promuovere competenze digitali e finanziarie diffuse significa rendere l'innovazione capace di generare valore per tutti".

Secondo la ricerca, lo smartphone si afferma come il principale strumento utilizzato, con operazioni dispositive effettuate da app 2,3 volte superiori rispetto a quelle da sito web. Il 61% delle banche indicano tra le priorità di lavoro sul digitale l'aumento delle funzionalità legate ai pagamenti; i pagamenti via fotocamera (scansione di codici QR o bollettini) sono offerti dal 77% delle realtà, i servizi P2P (peer-to-peer, ovvero trasferimenti di denaro tra privati) dal 55% e le funzionalità NFC (Near Field Communication, tecnologia per pagamenti contactless) dal 36%.

La ricerca dedica anche un focus specifico ai giovani tra i 18 e i 30 anni, evidenziando come l'interazione online con la banca contribuisca a ridurre le differenze territoriali e favorisca l'inclusione. I giovani attribuiscono maggiore valore alla disponibilità di strumenti di pagamento diversificati, alla rapidità e alla flessibilità operativa, oltre che all'utilizzo dei servizi all'estero. Il 78% dei clienti digitali under 30 utilizza più frequentemente lo smartphone rispetto al PC per effettuare bonifici, percentuale che sale all'83% per i bonifici istantanei. Le nuove generazioni, abituate a un ecosistema multiservizio, mostrano inoltre apertura verso offerte che includano anche servizi non strettamente bancari, come viaggi, spettacoli o soluzioni per la mobilità.

Infine, l'evoluzione dei pagamenti si riflette anche nei processi di Operations (ovvero l'insieme delle attività operative e gestionali che garantiscono il funzionamento quotidiano dei servizi bancari), dove digitalizzazione, efficienza e automazione diventano elementi strutturali. Il 96% dei bonifici è oggi online, l'85% delle deleghe per il pagamento dei tributi è digitale e il 95% degli effetti e documenti è dematerializzato. Anche la gestione della Tesoreria delle Pubbliche Amministrazioni è ormai digitalizzata: l'86% degli enti è servito con procedure telematiche.

Roma, 30 ottobre 2025