



**GLI ACQUISTI DEL
FUTURO: PAGAMENTI
TRA PHYGITAL, B2B
e OMNISCANALITÀ.**



**IL SALONE DEI
PAGAMENTI
2025**

**TALENTO
GENERATIVO**

SESSIONE

30 ottobre, 11:30 - 13:00

Non è un addio, è un arrivederci: ogni pagamento è un invito a tornare

CHAIR

Daniela Vitolo, ABI

PANEL

Tommaso Casartelli, Jakala

Saulo Fernandes, FICO

Antonio Galiano, Postepay

Luca Luzzio, Nexi

Giulio Murri, ABI Lab

Marco Rizzoli, Custom Pay

Carlo Verme, Shift4

**SALONE DEI PAGAMENTI
SESSIONE «NON È UN ADDIO, È UN
ARRIVEDERCI: OGNI PAGAMENTO È UN INVITO
A TORNARE»
30 OTTOBRE 2025**

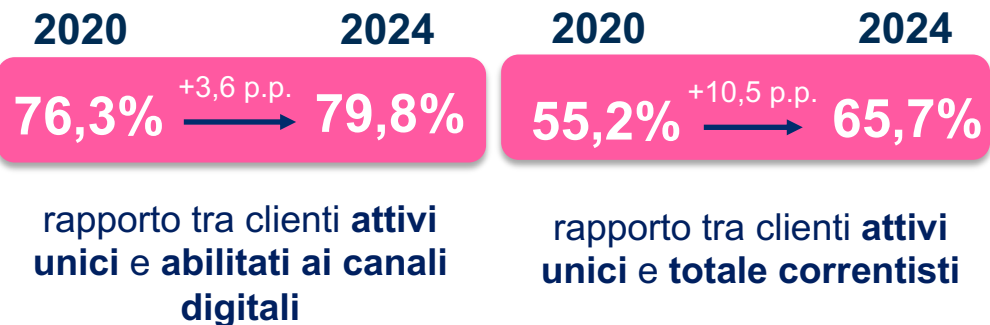
Il metodo duale

**Giulio Murri, Co-Responsabile Ricerca e Coordinatore Digital
Transformation ABI Lab**

– Un discorso che viene da lontano...



TASSO DI DIGITALIZZAZIONE



CRESCONO I CLIENTI ATTIVI DA MOBILE

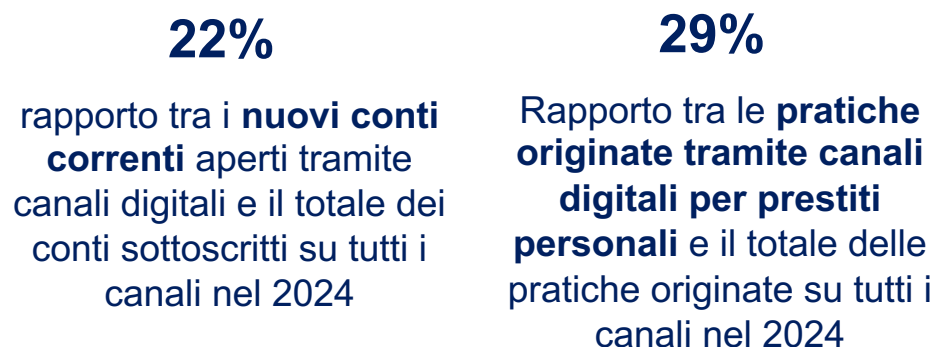
+5,5%
Crescita dei **clienti attivi** su **Mobile Banking** da App (2024vs2023)



Il **Mobile Banking** si conferma il canale più utilizzato dalla clientela, con una **crescita del 129%** dal 2018 al 2024



CRESCÈ L'ATTIVAZIONE ONLINE



AUMENTANO LE OPERAZIONI DISPOSITIVE DA MOBILE E IN PARTICOLARE BONIFICI ISTANTANEI

Il **volume totale delle operazioni dispositive** effettuate tramite **Mobile Banking** da App è **sempre in crescita** (+16% 2024vs2023)

Variazione bonifici istantanei 2024vs2023

+50,6%

Mobile Banking

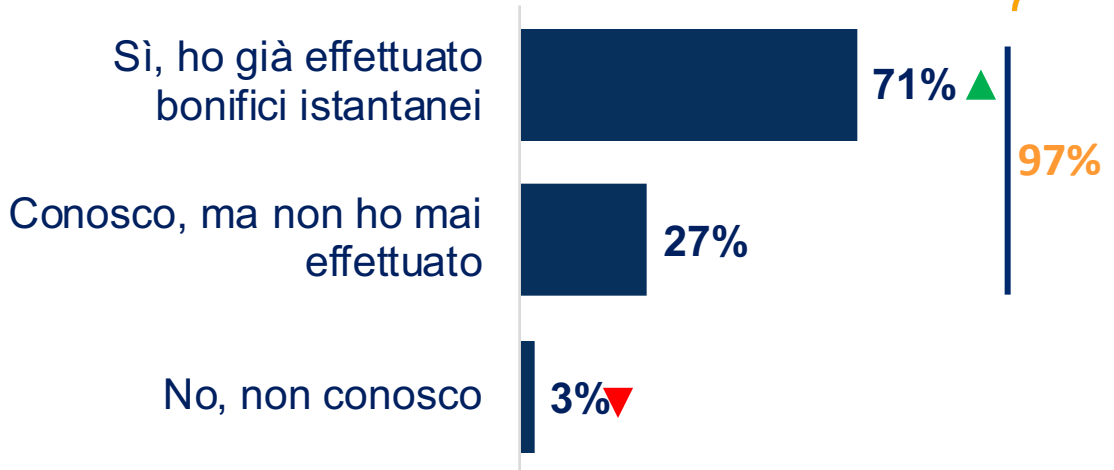
+26,5%

Internet Banking

A proposito di bonifici istantanei...

Conoscenza

Conosci i bonifici istantanei?



	PICCOLI CENTRI n.261	CENTRI MEDI n. 423	GRANDI CENTRI n.325
% ha utilizzato	70%	71%	71%
% conosce	29%	26%	26%

Livello di conoscenza

Per quello che ne sai, quali sono le principali caratteristiche dei bonifici istantanei? Quale delle seguenti affermazioni è vera?

Fatto 100 il 97% che conosce i bonifici istantanei



	PICCOLI CENTRI n.258	CENTRI MEDI n. 411	GRANDI CENTRI n.315
% non è possibile	67%	61%	69%

Base: chi conosce i bonifici istantanei (984)

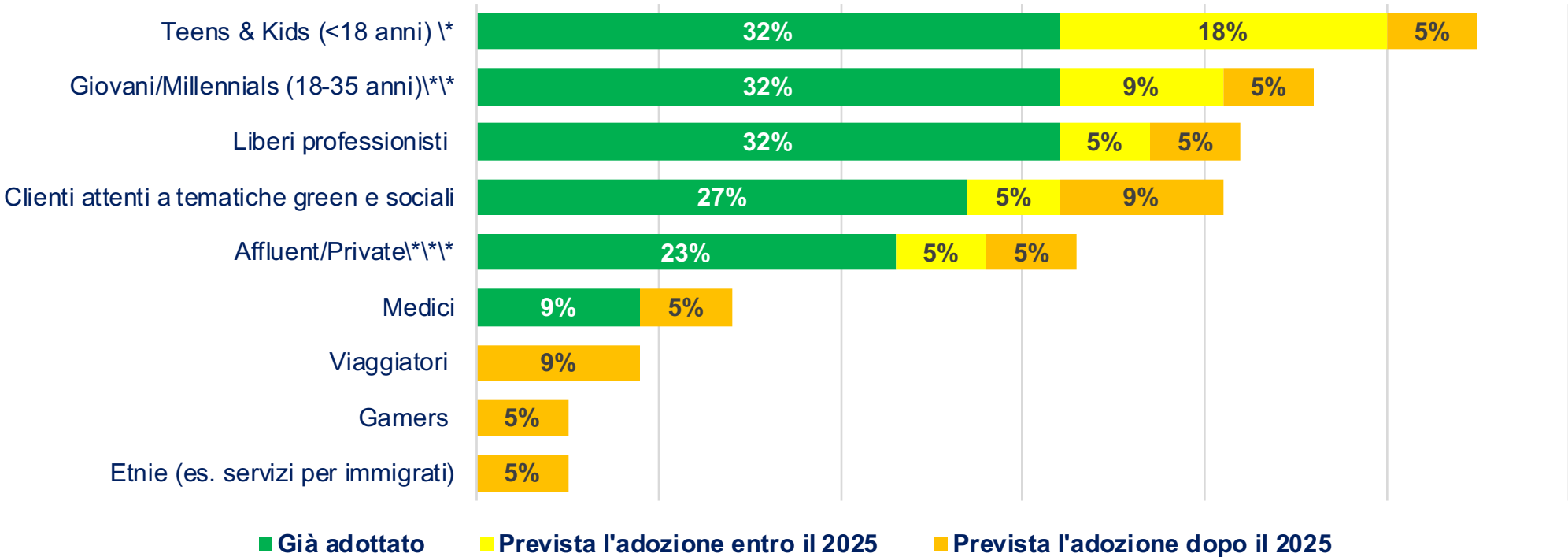
Fonte: ABI Lab, Osservatorio Digital Banking; Dal borgo alla metropoli: la fotografia del cliente digitale, Luglio 2025

L'offerta customizzata è già una realtà

OFFERTE DEDICATE A SEGMENTI CLUSTER

Campione: 22 Banche / Gruppi rispondenti

D: Nell'ambito della vostra offerta sui canali digitali avete un'offerta verticale dedicata ad uno o più dei seguenti cluster?



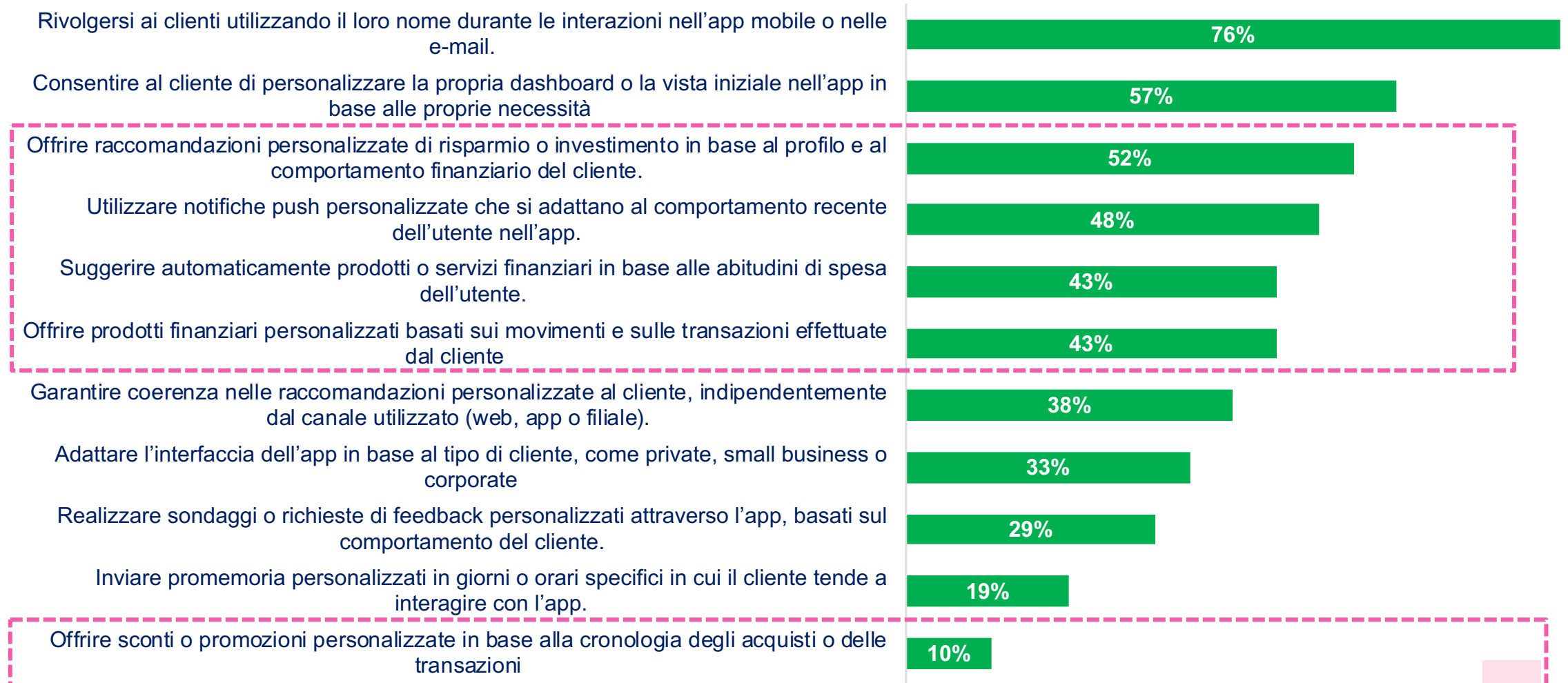
* Teens & Kids: clienti <18 anni, con prodotti customizzati sulle relative esigenze e una forte attenzione al risparmio, all'educazione finanziaria e alla componente «gaming»
** Giovani/Millennials: target appartenente alla fascia d'età 18-35 anni, con una forte attenzione alla UX e ai canali digitali
*** Affluent/Private: clientela caratterizzata da un patrimonio rilevante (>500.000 €) con esigenze eterogenee e sofisticate e che richiedono un elevato livello di personalizzazione del servizio

— L'importanza di sentirsi «unici»

AZIONI PER MIGLIORARE LA PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO DIGITALE

Campione: 21 Banche / Gruppi rispondenti

D: Avete intrapreso/prevedete di avviare alcune delle seguenti azioni per migliorare la personalizzazione del servizio digitale?

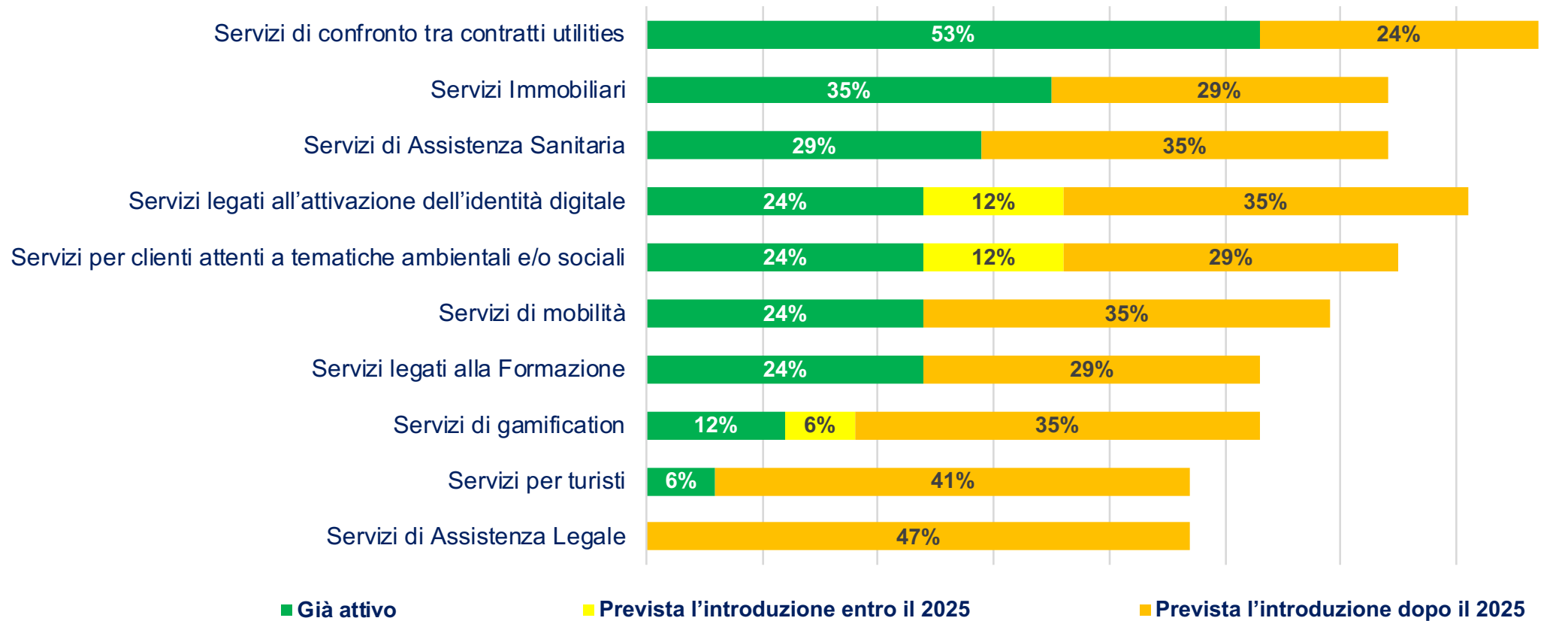


Quando si dice «aprire il gioco»

SERVIZI EXTRA BANCARI OFFERTI

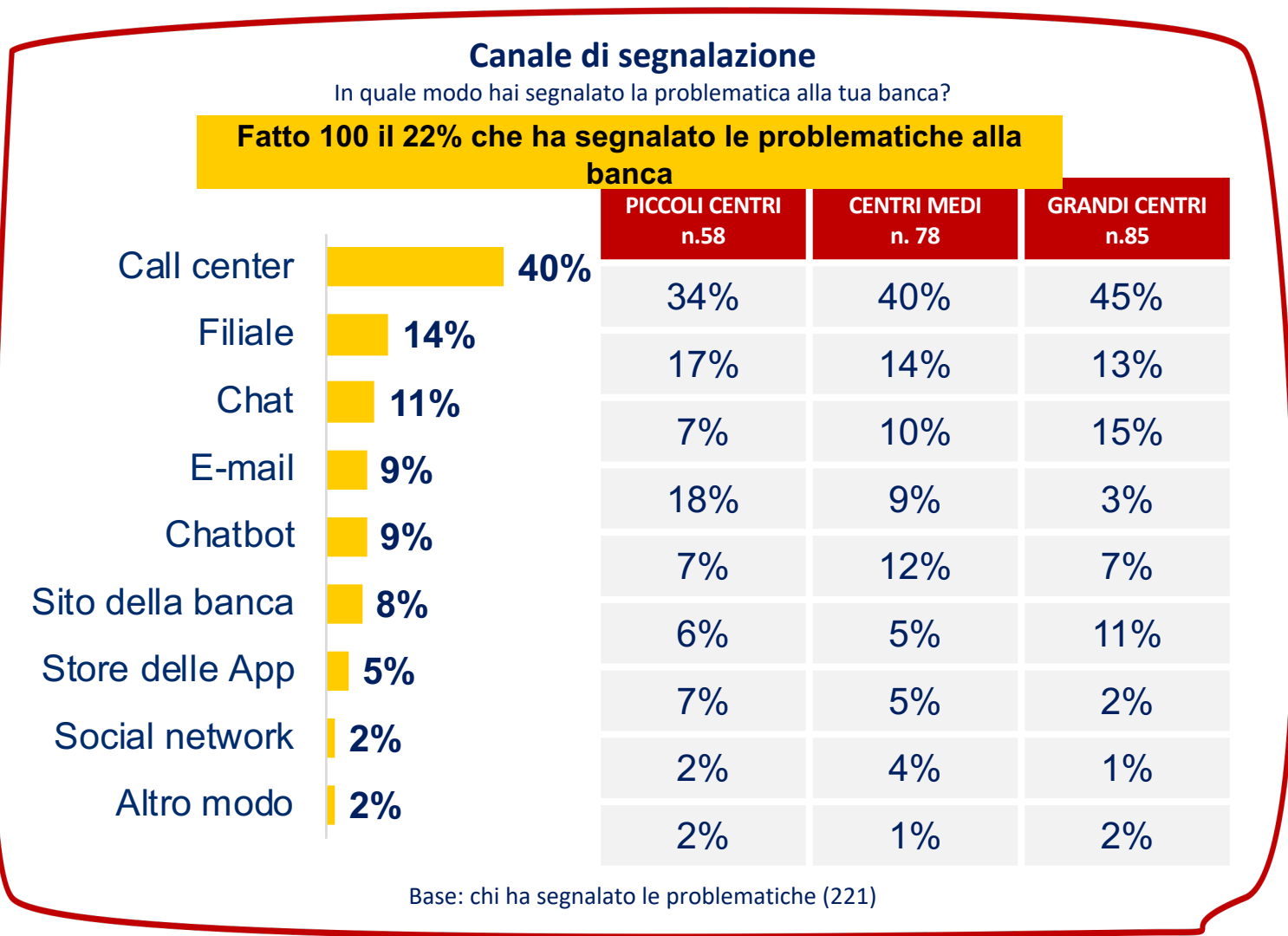
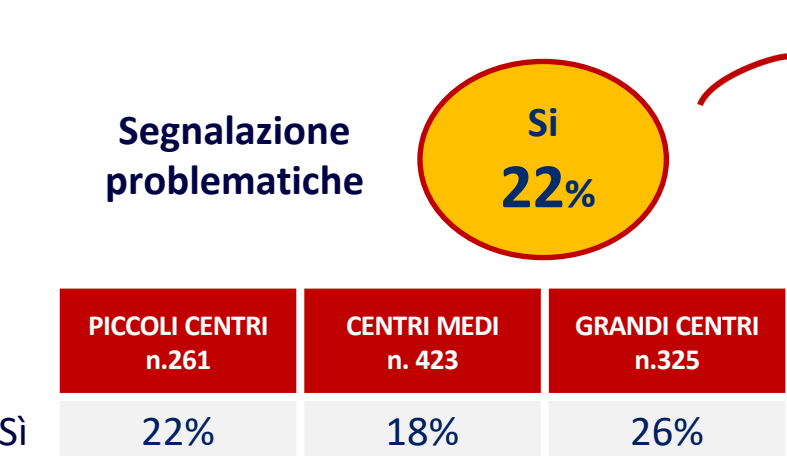
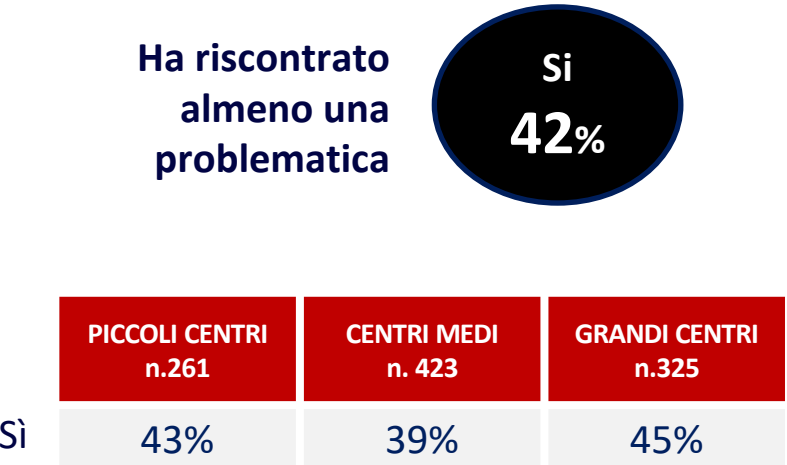
Campione: 17 Banche / Gruppi rispondenti

D: Se già disponibile o previsto per il futuro, indicare quali prodotti/servizi extra bancari vengono/verranno offerti sui canali digitali

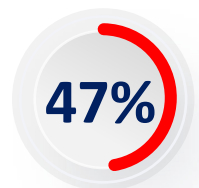


Non sempre tutto fila liscio ma può essere un'opportunità

Ti è mai capitato di riscontrare delle criticità o delle problematiche nell'utilizzo del Mobile Banking e dell'Internet Banking? E se sì, hai segnalato tali problematiche alla tua banca?



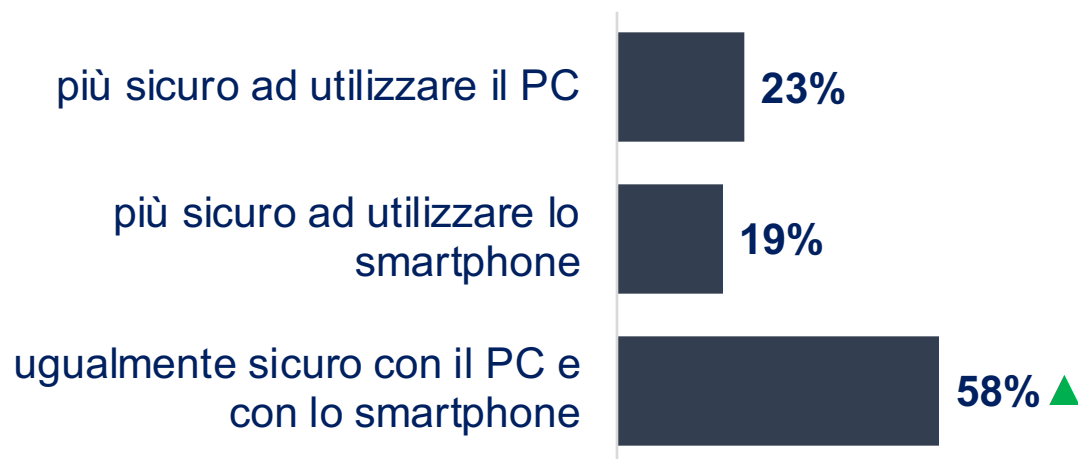
— E il cliente si sente sicuro?



(1° posizione nel ranking)

ritiene le **APP Bancarie le più sicure** in termini di protezione e riservatezza di dati e informazioni personali

Quando faccio operazioni bancarie dispositive (es. bonifici, ricariche, pagamenti, ecc.) online mi sento...



Pensa a quando ricevi SMS o chiamate che sembrano provenire dalla tua banca in cui ti viene chiesto di attivarti per fare qualcosa di specifico? Generalmente ...





**Per fare in modo che non sia
un addio ma un arrivederci...**

ABI Lab

**... bisogna armonizzare due elementi
chiave**

