

## COMUNICATO STAMPA

# La banca piace “sempre e ovunque”: italiani sempre più propensi all’utilizzo del mobile banking

- **Cinque italiani su dieci** hanno **usato almeno una volta lo smartphone per attività bancarie**, altrettanti lo fanno da tablet, dato non lontano dalla media europea
- **Il contante? Ancora necessario per transazioni quotidiane** (nove su dieci non lo elimineranno), ma il 17% degli italiani intervistati dichiara di utilizzare raramente il contante e **il 41% ne farebbe completamente a meno**

Sono sempre di più coloro che secondo **l'ING International Survey sul Mobile Banking del 2017** hanno usato uno smartphone o un tablet per effettuare operazioni bancarie. In Europa oggi ben 6 individui su 10 tra gli intervistati da ING hanno compiuto almeno un'operazione tramite mobile, in Italia circa 5 su 10.

L'indagine, condotta su un campione di circa 15.000 risparmiatori<sup>1</sup> nei 13 Paesi europei in cui ING è presente (Turchia inclusa), oltre a Stati Uniti e Australia, in **questa edizione si concentra sui metodi di pagamento** con l'obiettivo di verificare **come stiano cambiando i comportamenti** e le preferenze dei **consumatori rispetto all'acquisto di beni e servizi**.

### ***L'ascesa del Mobile Banking***

Se sono sempre di più i **possessori di smartphone e tablet** che effettuano operazioni bancarie attraverso questi dispositivi, resta meno diffuso l'utilizzo di altri device quali *smart tv* e dispositivi portatili.

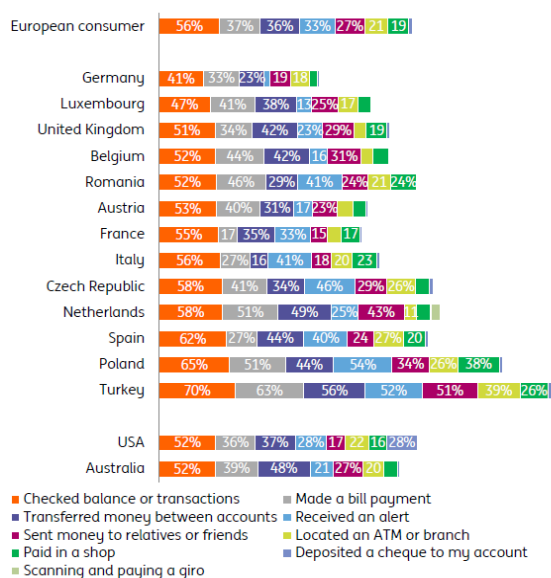
Il **motivo principale** che ha spinto gli utenti a fruire dei servizi bancari in mobilità, citato dal **54%** degli intervistati e in linea col dato europeo, ha a che fare con la **comodità** riconosciuta a queste soluzioni.

---

<sup>1</sup> Il questionario è stato somministrato agli intervistati via internet

## COMUNICATO STAMPA

Tabella 1. Domanda: “Quali delle seguenti attività hai effettuato negli ultimi 12 mesi attraverso i tuoi device mobili?”



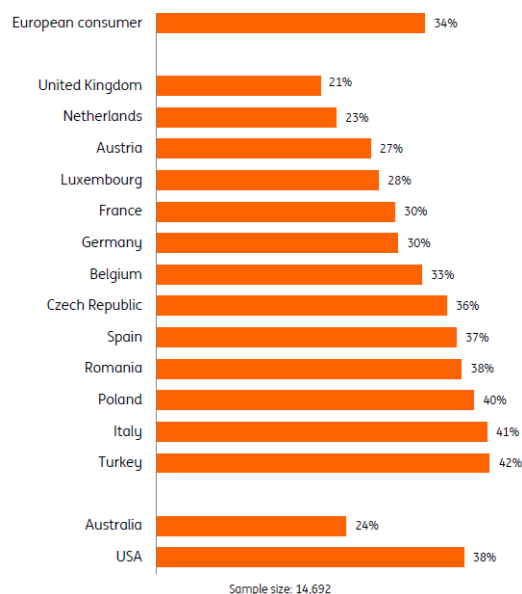
Nel dettaglio, gli italiani utilizzano il canale mobile principalmente per **controllare** i movimenti sul **conto corrente** (56%), **ricevere informazioni** (41%), **effettuare pagamenti**; meno diffuso l'impiego per trasferire somme di denaro da un conto all'altro (16%) o tra amici e familiari (18%), rispetto alla media europea (36% e 27%).

### La propensione degli italiani all'utilizzo del contante

Il 41% degli intervistati in Italia afferma che, se potesse scegliere, farebbe completamente a meno del denaro fisico, percentuale superiore alla media europea del 34%. La minore propensione all'uso del contante in Italia e in Europa rispetto all'anno precedente conferma la tendenza, riscontrata nelle scorse edizioni della ricerca, verso una progressiva diffusione di altri metodi di pagamento, incluso quelli basati su tecnologie *mobile*.

Tuttavia l'85% degli italiani ritiene che non riuscirà mai a eliminarle completamente l'utilizzo di carta e moneta, contro una media europea del 76%; l'utilizzo del contante resta infatti diffuso nelle piccole transazioni quotidiane – in Italia come negli altri paesi coinvolti nell'indagine – come il consumo di caffè o snack al bar, l'acquisto di un biglietto dell'autobus o il pagamento del taxi. Il ricorso al

Tabella 2. Domanda: “Se fosse per me non utilizzerei affatto contante”. Percentuale di persone che si sono espresse in accordo con questa affermazione.



Sample size: 14,692

## COMUNICATO STAMPA

denaro virtuale è infatti direttamente proporzionale all'importo dovuto: per i pagamenti superiori ai 100 solo il 12% degli intervistati dichiarano di utilizzare le banconote.

### **PROFILO ING**

ING è un'istituzione finanziaria globale di origine olandese che offre prodotti bancari in più di 40 Paesi, con oltre 36 milioni di clienti e oltre 51.000 dipendenti. In Italia **ING** è presente dal 1979 con la Divisione Wholesale Banking che offre servizi e finanziamenti a grandi imprese ed enti, e dal 2001 con la Divisione Retail ING DIRECT, la banca diretta leader in Italia per numero di clienti (oltre 1.200.000), la cui mission è quella di offrire a famiglie e risparmiatori prodotti semplici e trasparenti principalmente attraverso canali digitali. **ING DIRECT** propone oggi in Italia una gamma di prodotti mirata e completa: di pagamento, di risparmio, mutui, investimenti, assicurazione e prestiti personali.

### **Informazioni per i media:**

**Silvia Colombo**

+39 0255226645, +39 3481506213

[silvia.colombo@ingdirect.it](mailto:silvia.colombo@ingdirect.it)

**Lucio Rondinelli**

+ 39 0255226783, +39 340 8838599

[lucio.flavio.rondinelli@ing.it](mailto:lucio.flavio.rondinelli@ing.it)

**Edelman**

**Claudia Galeotti**

+39 348 7308289

[claudia.galeotti@edelman.com](mailto:claudia.galeotti@edelman.com)

**ING Italia:** [newsroom.ing.it](http://newsroom.ing.it)

**Facebook:** [www.facebook.com/INGDIRECTItalia](http://www.facebook.com/INGDIRECTItalia)

**Twitter:** [www.twitter.com/INGDIRECTItalia](http://www.twitter.com/INGDIRECTItalia)