

COMUNICATO STAMPA

ABI: Cresce sempre di più l'utilizzo del mobile banking

Nel Rapporto annuale di ABI Lab il punto sullo sviluppo e sulle potenzialità della banca in "mobilità".

5,5 milioni gli utenti attivi della banca in "mobilità" nel 2015, con una crescita del 15% sull'anno precedente.

Nel 2015 è avvenuto il sorpasso delle connessioni in mobilità degli Italiani rispetto a quelle con Personal computer (Pc), a dimostrazione di come, con la forte diffusione di smartphone e tablet, la vita digitale degli italiani si sia spostata sempre di più sui dispositivi mobili. In linea con questa tendenza le banche garantiscono una presenza forte, completa e differenziata, per calibrare l'offerta con le aspettative sempre crescenti ed evolute del cliente mobile. Il rapporto annuale, realizzato da ABI Lab, il Consorzio per la Ricerca e l'Innovazione per la banca promosso dall'ABI, in collaborazione con la School of Management del Politecnico di Milano, fa il punto sullo sviluppo e sulle potenzialità del mobile banking. L'indagine è stata condotta su un campione di banche rappresentativo di circa il 50% del mondo bancario.

L'offerta di mobile banking

Il 64% degli utenti attivi su canali mobile utilizza il servizio da Smartphone (2,9 milioni), il 27,5% dal sito mobile (1,2 milioni), mentre il restante 8,5% dal Tablet (460 mila). Si evidenzia che nel 2015 il 29% degli utilizzatori di home banking tramite PC utilizza anche lo smartphone per accedere ai servizi bancari, con una crescita del 22% rispetto al 2014. Secondo lo studio ABI Lab, tutte le banche offrono Applicazioni per i due sistemi operativi più diffusi sul mercato (iOS e Android), mentre il 64% è già posizionata anche su Windows. Accanto all'applicazione classica che si può facilmente scaricare sullo Smartphone e sul Tablet, il 68% delle banche offre un'App ad hoc per la compravendita di strumenti finanziari; il 45% un'App che consente di effettuare o accettare pagamenti elettronici con carte di credito o debito collegando il dispositivo mobile al POS; mentre il 41% ne ha una dedicata a servizi di pagamenti diretti tra persone (p2p) e una per la gestione della finanza personale. Sono presenti anche App per i servizi di assistenza ai clienti (33%), per il borsellino elettronico, ossia per il cosiddetto wallet (27%) e per la comunicazione (14%). Al di là della crescente diffusione di App dedicate, si registra una continua introduzione di nuove funzionalità e un ampliamento dei sistemi operativi supportati.

Servizi più usati dai clienti di mobile banking

Negli ultimi anni si è verificata una vera e propria esplosione nell'utilizzo di applicazioni per smartphone e tablet. Su ogni dispositivo mobile sono installate mediamente circa 30 App (32 nel caso dello Smartphone e 28 per i Tablet). Tra le App installate quelle che sono utilizzate almeno una volta al mese sono in media 10 nei Tablet e 13 per gli Smartphone, mentre oltre un terzo delle applicazioni installate su un dispositivo mobile vengono sfruttate solo una o due volte in tutto.

Tra le funzionalità dispositive quasi tutte le banche offrono la possibilità di pagare i bollettini (82% su smartphone, 87% su tablet). Tra gli altri servizi, spiccano i trasferimenti di denaro tra persone e i prelievi da sportelli automatici senza l'utilizzo della

carta che, stando alle previsioni delle banche, tra 3 anni saranno presenti su più di 8 realtà su 10.

Sicurezza e mobile banking

Dalla ricerca emerge che, a fronte del crescente utilizzo di smartphone e tablet da parte della clientela, le banche hanno introdotto, in linea con quanto fatto per il canale di Internet banking, strumenti in grado di monitorare eventuali anomalie rispetto a transazioni condotte via App o altre piattaforme Mobile (61%), di effettuare un'analisi di semplice accesso al sito mobile (54,5%) e alla App (43%) o di rilevare malware (codice che può permettere al truffatore l'accesso ad informazioni riservate) nei dispositivi mobili dell'utente (25,1%). Inoltre alcune banche sono in grado di monitorare in rete anche la presenza di App clone realizzate da cybercriminali, con l'intento di sottrarre informazioni sensibili o denaro dai conti delle vittime.

Roma, Palazzo Altieri, 23 luglio 2016