

COMUNICATO STAMPA

**ABI: le banche operanti in Italia accelerano
su digitalizzazione e sicurezza**

Aumenta l'utilizzo dei canali digitali e parallelamente si rafforza ancora di più l'impegno del mondo bancario contro i crimini informatici: nel 2021 le banche operanti in Italia hanno investito oltre 350 milioni di euro per contrastare questo fenomeno criminale.

Una fotografia dei canali digitali

Dall'indagine contenuta nell'undicesimo rapporto annuale dell'Osservatorio Digital Banking di ABI Lab, il Consorzio per la Ricerca e l'Innovazione per la banca promosso dall'ABI, che fa il punto sullo sviluppo e sulle potenzialità del digital banking, emerge che nel 2021 rispetto al 2020 il mobile ha ulteriormente rafforzato la propria posizione di canale digitale di riferimento. A trainare la tendenza i clienti che accedono al mobile banking da app (applicazione) per smartphone. In crescita del 36% il volume totale delle operazioni dispositive su mobile banking: tra queste, bonifici e giroconti + 44.4% (in particolare bonifici istantanei +80.2%). In aumento del 6% anche il volume totale delle operazioni dispositive sul computer.

Tutte le banche intervistate offrono servizi tramite internet banking e app per smartphone, il 50% offre app anche sui tablet e il 25% sui dispositivi indossabili (wearable).

Mediamente ogni banca offre 3 app (il 63% ha mantenuto invariato il numero, il 26% lo ha aumentato e l'11% lo ha diminuito). Infatti, oltre che con app "classiche", le diverse funzionalità possono essere offerte anche con app ad hoc focalizzate su determinate funzionalità e segmenti di clientela. Relativamente ai sistemi operativi, la totalità delle app censite è fruibile sia da iOS che android.

Sia per le app di mobile banking che per i portali di internet banking lo studio sottolinea una forte attenzione in particolare per le funzionalità legate ai pagamenti, gli strumenti di gestione personale della spesa e i servizi di assistenza alternativi al contatto telefonico (es. chat con un operatore, chatbot). Entro il 2022 il 21% delle realtà prevede l'introduzione sul canale mobile del servizio di aggregazione dei conti per il cliente Retail ampliando fino a quota 59% il bacino di realtà che lo offrono. Le funzionalità legate ai prestiti tramite mobile e computer sono offerte dal 42% delle realtà: complessivamente, per le funzionalità legate al credito l'internet banking si conferma il canale di riferimento così come per gli ambiti assicurazione e investimenti.

La forte attenzione del mondo bancario per internet e mobile banking trova conferma anche nelle previsioni di investimento per il 2022: il 70% delle banche intervistate ha segnalato un aumento per il mobile e il 52% per l'internet banking. Grande attenzione delle banche anche al canale contact center, rispetto al quale il 61% degli istituti prevede un incremento negli investimenti.

Le aree su cui vengono canalizzati maggiormente gli sforzi sono il miglioramento dell'esperienza utente (il 61% delle banche indica investimenti sul mobile maggiori rispetto al 2020, il 56% per internet banking), seguita dal rafforzamento della sicurezza informatica.

L'impegno delle banche contro i crimini informatici

Si rafforza ulteriormente l'impegno del mondo bancario nella lotta ai crimini informatici, anche attraverso iniziative di formazione del personale, campagne di sensibilizzazione dei clienti ed un'attenta e continua azione di monitoraggio, conciliando protezione, riservatezza e sicurezza con l'esigenza della clientela di fare operazioni in mobilità in modo facile e veloce. Per soddisfare al meglio le esigenze di sicurezza della propria clientela le banche operanti in Italia si sono fatte promotrici di collaborazioni inter-settoriali, come il CERTFin – CERT Finanziario Italiano (Computer Emergency Response Team) - l'iniziativa cooperativa pubblico-privata diretta dall'ABI e dalla Banca d'Italia finalizzata a innalzare la capacità di gestione dei rischi cibernetici degli operatori bancari e finanziari.

Tali collaborazioni si affiancano alle iniziative già realizzate in materia di sensibilizzazione sui temi della sicurezza informatica dall'ABI, istituzioni e singole banche. Un esempio è la campagna di comunicazione "I Navigati" (<https://inavigati.certfin.it/>), avviata nei mesi scorsi da ABI, Banca d'Italia, CERTFin e 12 realtà appartenenti al settore finanziario, sulle buone pratiche da adottare per un uso "informato e sicuro" degli strumenti e dei canali digitali.

Dall'ultimo studio CERTFin sulla sicurezza emerge che anche nel 2022 gli investimenti delle banche italiane per la sicurezza dei canali remoti sono sostenuti.

La sicurezza informatica, tuttavia, passa anche attraverso la collaborazione dei clienti delle banche. Per operare online in modo comodo e sicuro, infatti, è importante seguire alcune semplici regole:

- ✓ usare password diverse e sufficientemente lunghe, con caratteri alfanumerici e caratteri speciali;
- ✓ accedere a Internet tramite i propri dispositivi evitando reti pubbliche e/o aperte;
- ✓ installare un antivirus e mantenerlo costantemente aggiornato;
- ✓ limitare la diffusione delle proprie informazioni personali online;
- ✓ verificare l'attendibilità del mittente prima di aprire eventuali link e allegati;
- ✓ in caso di telefonate "sospette", verificare online il numero di telefono o confrontarlo con i contatti ufficiali della propria banca. In ogni caso, non fidarsi se vengono chiesti dati bancari o altri dati riservati;
- ✓ se si pensa di essere rimasti vittima di una truffa o di aver condiviso i propri dati bancari o delle carte di pagamento, contattare immediatamente la propria banca.

Roma, 23 luglio 2022