ABI Associazione Bancaria Italiana

COMUNICATO STAMPA

Banche: al Salone dei Pagamenti 2026 i risultati della ricerca ABI Lab sulle abitudini di pagamento degli italiani

Comprendere le abitudini digitali della clientela rappresenta un elemento centrale nelle strategie e nei programmi di investimento delle banche. In questo contesto, al Salone dei Pagamenti 2026 è stata presentata l'indagine ABI Lab, realizzata con Ipsos Doxa nell'ambito dell'Osservatorio Digital Banking, che analizza l'evoluzione delle abitudini di pagamento di Gen Z (18-30 anni), Millennials (31-45 anni), Gen X (46-59 anni) e Boomers (60-74 anni), evidenziandone comportamenti, aspettative e differenze nell'adozione delle diverse soluzioni di pagamento.

Dalla ricerca emerge che la digitalizzazione dei pagamenti è una tendenza ormai consolidata, seppur con intensità diverse tra le generazioni. Nel complesso, le carte rappresentano oggi lo strumento di pagamento più utilizzato, con il 64% delle transazioni, mentre il contante si attesta al 28%.
La Gen Z è la generazione più orientata al digitale, con il più elevato utilizzo dei wallet digitali, ossia applicazioni che consentono di effettuare pagamenti tramite smartphone o altri dispositivi, adottati dal 62% degli intervistati.
I Millennials si distinguono invece per la maggiore propensione a sperimentare e combinare strumenti diversi, utilizzando in media 6,2 modalità di pagamento (valore più alto tra i gruppi analizzati).
La Gen X mostra un approccio equilibrato tra innovazione e abitudini consolidate, mentre i Boomers, rispetto alle altre fasce, attribuiscono al contante un peso leggermente superiore nell'ambito del mix dei pagamenti e mostrano un atteggiamento più prudente nei confronti delle nuove soluzioni di pagamento.

Accanto a queste differenze, emergono alcuni trend comuni a tutte le generazioni nell'utilizzo dei servizi bancari digitali. Complessivamente, l'88% degli intervistati effettua bonifici online e, tra questi, oltre la metà indica come modalità preferita l'App bancaria, apprezzata per semplicità, rapidità e immediatezza d'uso.

Al di là delle differenze generazionali, nella transizione verso il digitale permangono alcune ambivalenze: se da un lato il 69% degli intervistati ritiene che il contante sia destinato progressivamente a scomparire, dall'altro il 66% guarda con apprensione all'ipotesi di una società completamente cashless. Un dato che conferma l'importanza di preservare una pluralità di strumenti e modalità di pagamento, in grado di rispondere alle diverse esigenze dei cittadini. Il confronto su questi temi proseguirà domani, nella terza e ultima giornata del Salone dei Pagamenti, durante la plenaria conclusiva dedicata agli Innovative Payments.

Milano, 25 novembre 2026