

COMUNICATO STAMPA

Si rafforza l'utilizzo dei canali digitali per le operazioni bancarie nel 2025. È quanto emerge dal quindicesimo 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 settore.

"In un contesto caratterizzato da una trasformazione sempre più rapida e da una crescente complessità dello scenario, innovazione e sicurezza assumono un ruolo centrale per il mondo bancario, richiedendo un impegno condiviso tra tutti gli attori dell'ecosistema", ha dichiarato il Direttore Generale dell'ABI, Marco Elio Rottigni. "Il settore ha progressivamente intensificato la spesa in tecnologia, che nel 2025 ha superato i 6,3 miliardi di euro. Tra le principali priorità, inoltre, si confermano gli investimenti in cybersecurity, che, tra il 2020 e il 2025, sono stati quasi 2,5 miliardi di euro, per tutelare dati e operazioni da minacce sempre più evolute."

La crescita è guidata dal mobile banking, con i clienti attivi su app (applicazioni) in aumento del 5,7% nel 2025 rispetto al 2024 (del 141% confrontando il 2025 con il 2018). Il canale mobile si conferma punto di riferimento nell'operatività del cliente: le operazioni dispositive da app crescono del 18,6% rispetto al 2024 e raggiungono un volume quasi 3 volte superiore a quello dell'internet banking. Particolarmente significativa anche la crescita dei bonifici istantanei, in aumento del 130,5% da mobile banking e del 154% da Internet banking.

La ricerca sottolinea che le banche operanti in Italia continuano ad ampliare la propria offerta digitale, con il 77% che ha aumentato gli investimenti sul mobile banking: tra le principali direttrici di intervento si confermano la vendita di prodotti e servizi bancari, il miglioramento dell'esperienza cliente, l'efficientamento dei processi e il rafforzamento della sicurezza. Inoltre, il 52% delle realtà prevede un incremento di investimenti su processi che abilitano l'interoperabilità dei diversi canali.

Si consolida l'offerta digitale a supporto del credito e della gestione finanziaria: la sottoscrizione dei prestiti personali interamente online è disponibile nel 68% dei casi, mentre quella dei mutui nel 32%. Le soluzioni di gestione finanziaria personale sono diffuse nel 64% dei casi.

Si amplia anche l'offerta per segmenti specifici di clientela, con soluzioni dedicate ai giovani: il 43% delle realtà propone offerte verticali per i minori di 18 anni e per la fascia di età 18-35 anni. Forte attenzione verso clienti sensibili a tematiche ambientali e sociali (29%).

Sul fronte tecnologico, cresce l'adozione di soluzioni di Intelligenza Artificiale a supporto dell'acquisizione digitale dei clienti, tra cui il rilevamento automatico dei documenti di identità (62%) e il video-selfie con verifica biometrica in tempo reale (48%).

In questo contesto di crescente digitalizzazione e innovazione dei servizi bancari, alcuni dei principali trend emersi dal Rapporto saranno ripresi al WeSec – Il Salone della Sicurezza, il nuovo appuntamento promosso da ABI e organizzato da ABIServizi, in programma il 22 e 23 settembre 2026 all'Allianz MiCo di Milano, un hub di confronto tra settore bancario, istituzioni, imprese, mondo della tecnologia, consulenza, accademia e cittadini sulle sfide che stanno ridefinendo la protezione dei dati, delle infrastrutture e dei servizi essenziali.

Roma, 22 agosto 2026