

# La banca e i nuovi bisogni della clientela

Indagine di Intesa Sanpaolo presentata  
nell'ambito del Comitato tecnico-  
strategico ABI  
«Servizi bancari e finanziari innovativi»

Roma, 24 Febbraio 2026

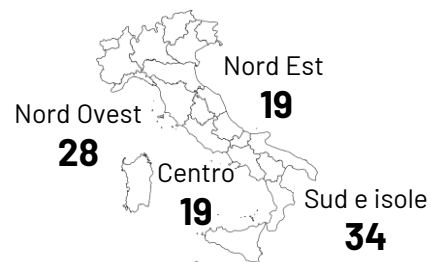


# LA POPOLAZIONE



# Campione: 1000 interviste a popolazione italiana **BANCARIZZATA**

## 1 AREA GEOGRAFICA



## 2 GENERE



## 3 ETÀ

18-24 anni	10
25-34 anni	19
35-44 anni	22
45-54 anni	26
55-70 anni	23

## 4 PROFESSIONE

Occupato	60
Non occupato	40

## 5 TITOLO DI STUDIO



Laurea	20
Non laureato	80



Le interviste sono state condotte a Settembre 2025



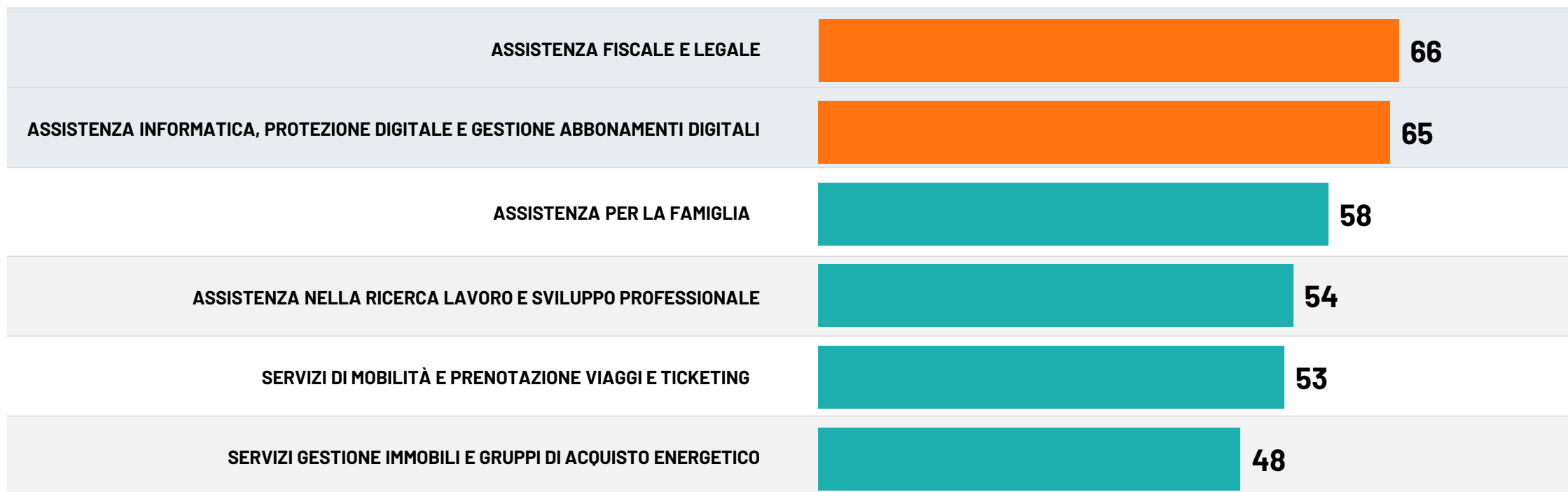
# LA VALUTAZIONE DEI BISOGNI E DELLE PRIORITÀ



# I servizi Non Finanziari sono considerati UTILI, con una prevalenza di Assistenza fiscale, legale e informatica, con attenzione ai rischi digitali

## AMBITI di servizi ritenuti utili

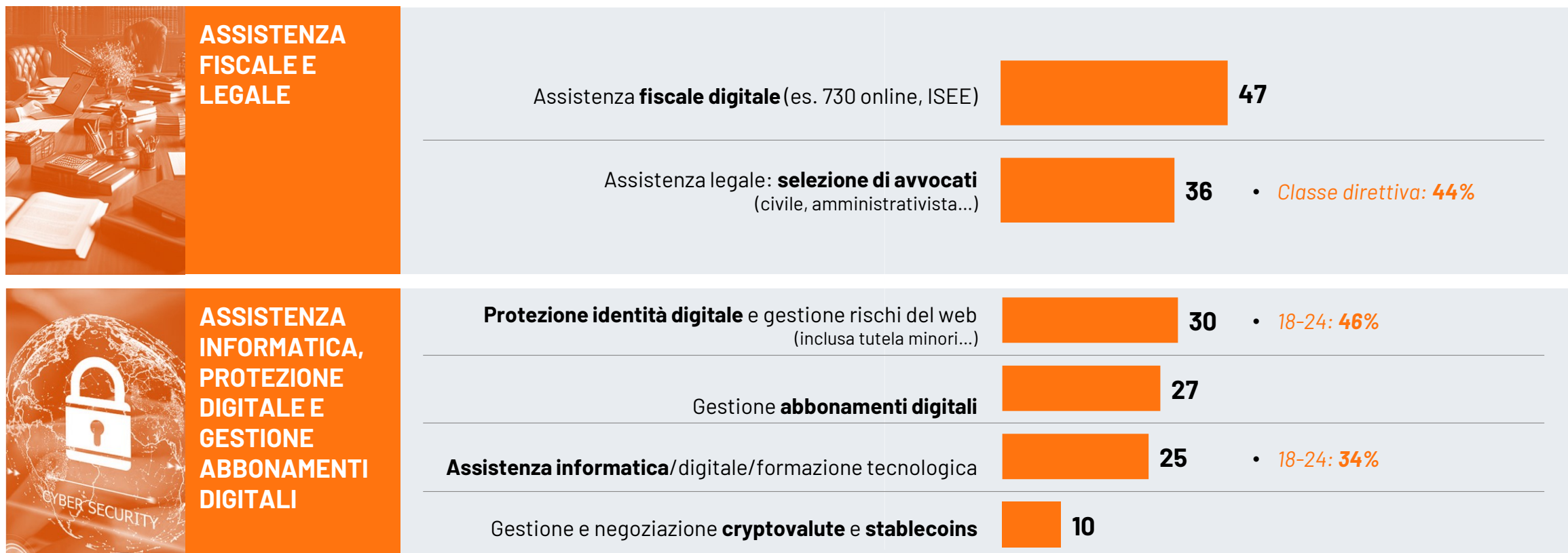
### TOTALE POPOLAZIONE



S.1 Di seguito sono elencati dei servizi; vorremmo sapere quali ritiene più UTILI per le sue esigenze personali e familiari?

# L'assistenza fiscale digitale è trasversale; emerge poi la selezione di avvocati per la classe direttiva, i servizi digitali tra i giovani

## SERVIZI ritenuti utili



S.1 Di seguito sono elencati dei servizi; vorremmo sapere quali ritiene più UTILI per le sue esigenze personali e familiari?

# I servizi per la famiglia sono ritenuti tutti mediamente utili, i bisogni sono molto condizionati da situazioni specifiche

## SERVIZI ritenuti utili



### ASSISTENZA PER LA FAMIGLIA

Servizio per <b>persone con malati a carico</b>	21
<b>Assistenza persone senior</b> a carico	19
Servizi per il <b>monitoraggio</b> della <b>salute</b> dei <b>senior</b>	18
<b>Assistenza quotidiana</b> al <b>nucleo familiare</b>	18
Servizio per <b>gestione</b> delle <b>successioni</b>	18

S.1 Di seguito sono elencati dei servizi; vorremmo sapere quali ritiene più UTILI per le sue esigenze personali e familiari?

# I servizi per la ricerca dell'impiego trasversalmente utili; tra i giovani attenzione a formazione e sviluppo imprenditorialità (1 su 3)

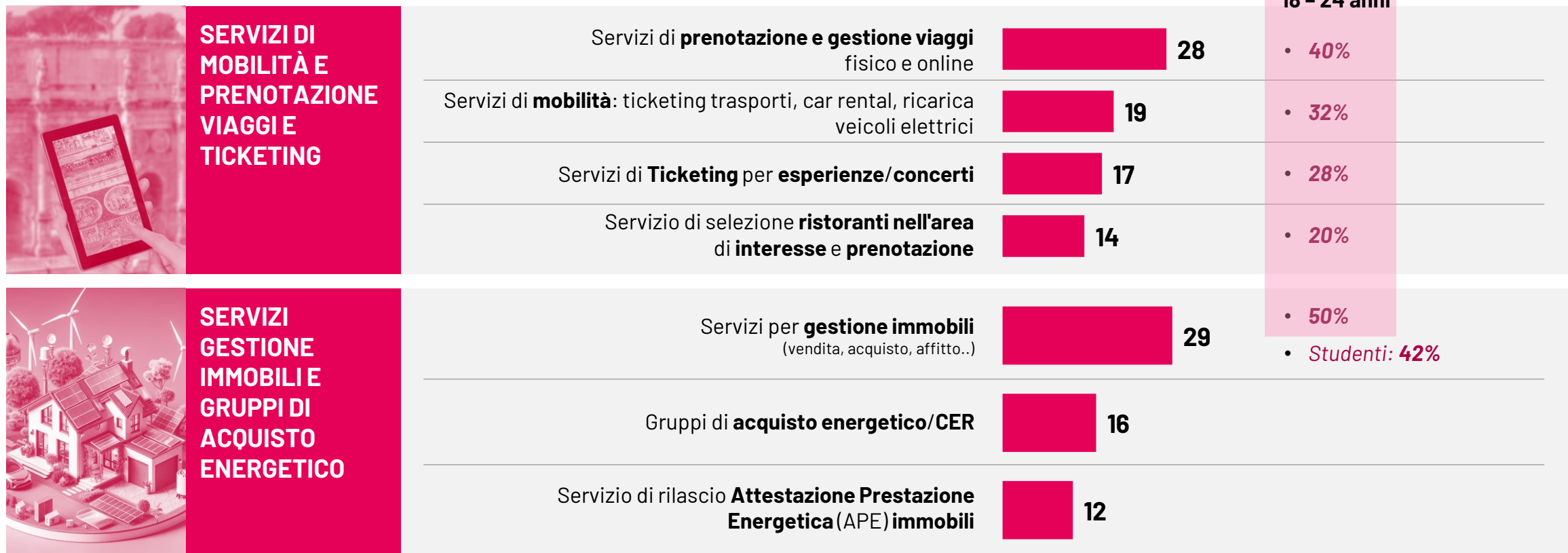
## SERVIZI ritenuti utili



S.1 Di seguito sono elencati dei servizi; vorremmo sapere quali ritiene più UTILI per le sue esigenze personali e familiari?

# I giovani denotano attenzione a viaggi e ticketing, con una forte indicazione per i servizi di gestione immobiliare (anche come studenti)

## SERVIZI ritenuti utili



S.1 Di seguito sono elencati dei servizi; vorremmo sapere quali ritiene più UTILI per le sue esigenze personali e familiari?

# I servizi più utili sono quelli più fruiti. Assistenza per la famiglia e per il lavoro e carriera i servizi dove c'è maggiore insoddisfazione

## Ambiti di servizi utilizzati tra gli interessati



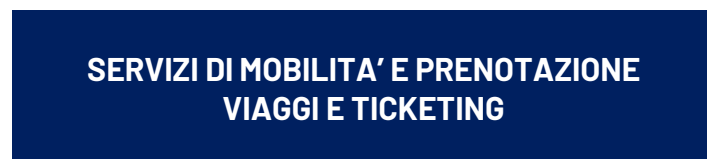
Fruitori 44 13 57



Fruitori 47 12 59



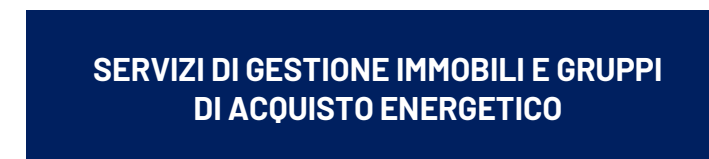
Fruitori 26 15 41



Fruitori 52 15 67



Fruitori 31 13 44



Fruitori 32 13 45

### La maggior parte degli interessati non saprebbe a chi rivolgersi per attivare i servizi

#### SODDISFAZIONE\*

- Non soddisfatto: voti 1-6
- Soddisfatti: voti 7-10

S2 Quale di questi servizi lei acquista già da altri fornitori? S.3 Considerando la sua esperienza personale, quanto si ritiene soddisfatto di ciascun servizio che ha detto di utilizzare? Lo indichi su una scala da 1 a 10, dove 1=(per niente soddisfatto) a 10 (estremamente soddisfatto).



Base: Totale rispondenti che ritengono utile ciascun ambito - valori %  
\*Al netto di chi non sa valutare.

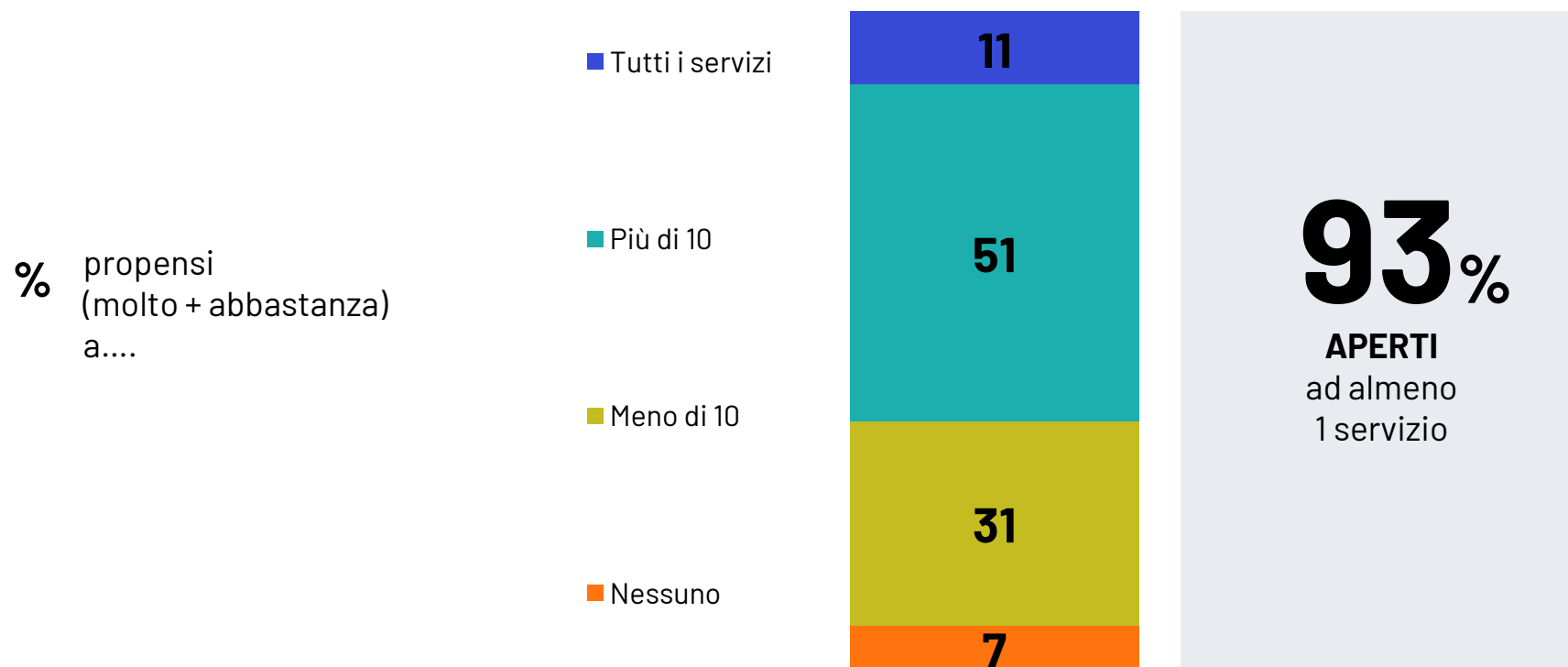


# REAZIONE ALLA BANCA COME PROPONENTE



# C'è una grande apertura verso la possibile offerta di servizi non finanziari da parte della propria banca principale

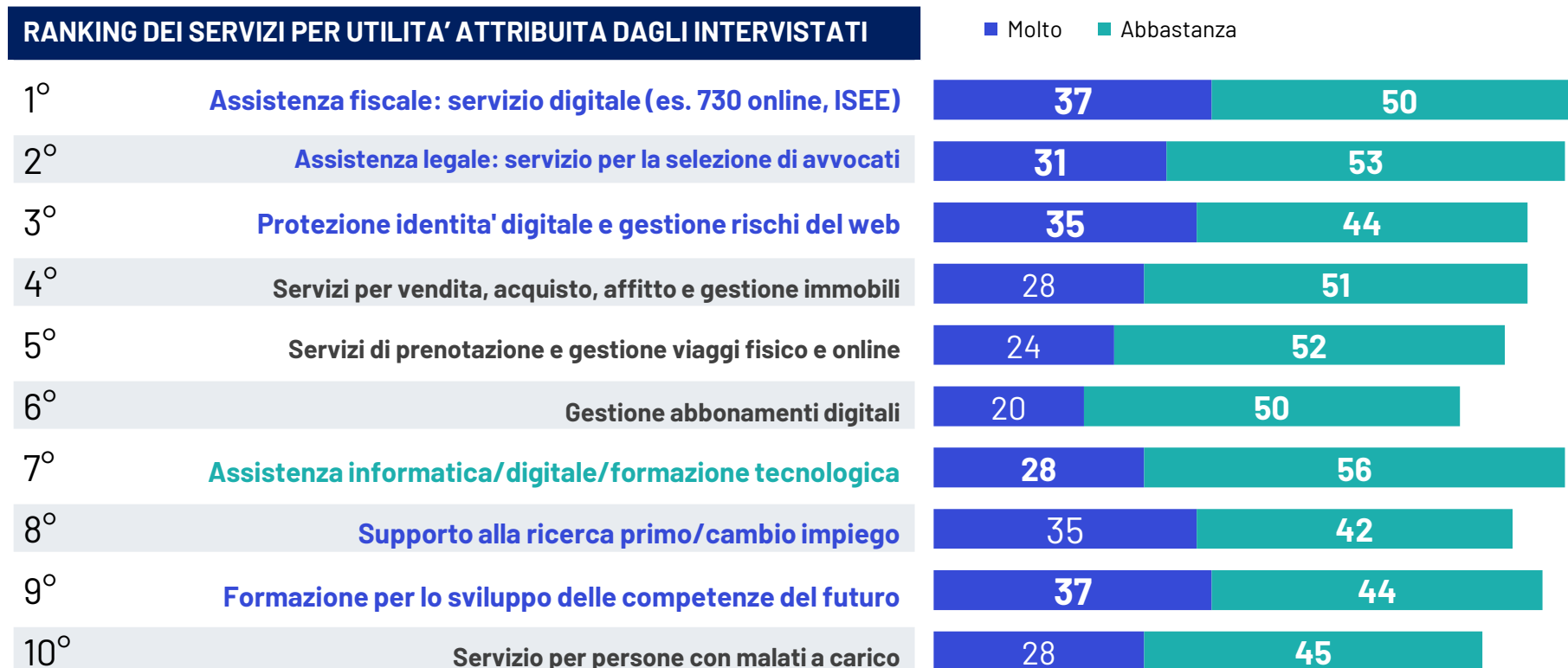
## Propensione verso banca principale come offerente



S6 Se la sua banca principale le offrisse i seguenti servizi non finanziari, quanto sarebbe propenso a considerarli?

# I servizi più UTILI e la propensione alla banca denotano molte opportunità

## Propensione verso banca principale come offerente



S6 Se la sua banca principale le offrisse i seguenti servizi non finanziari, quanto sarebbe propenso a considerarli?



# IL MONDO DELLE IMPRESE

# Metodologia

## SMALL BUSINESS

300 interviste online

- **150** piccoli imprenditori (max 9 addetti)
- **75** liberi professionisti
- **75** lavoratori autonomi (senza addetti)

## IMPRESE

450 interviste telefoniche

- **PICCOLE** (da 10 a 49 dipendenti; circa 150 interviste)
- **MEDIE** (da 49 a 100 dipendenti; circa 150 interviste)
- **MEDIE** (da 101 a 500 dipendenti; circa 150 interviste)

## PERIODO DI RILEVAZIONE



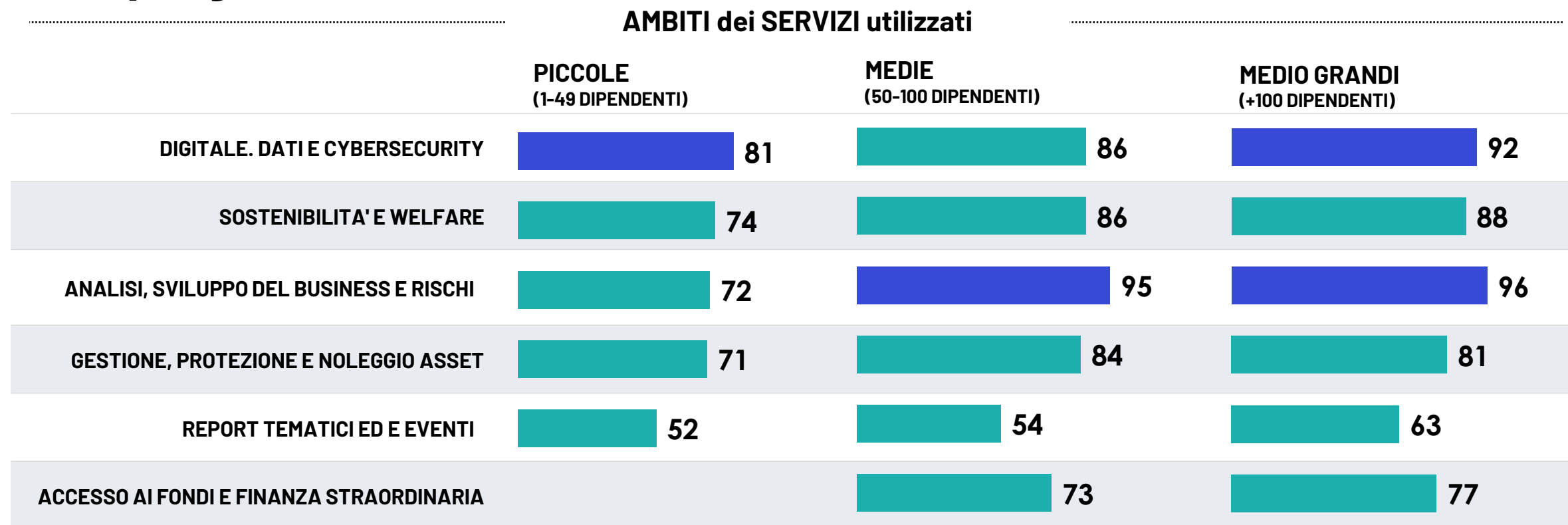
**SETTEMBRE / OTTOBRE 2025**



# LA PROPOSTA DI SERVIZI NON FINANZIARI PER LE IMPRESE



# L'ambito dei servizi non finanziari più fruito dalle piccole imprese è Digitale e Cybersecurity, mentre Analisi, Sviluppo business e Rischi dalle più grandi



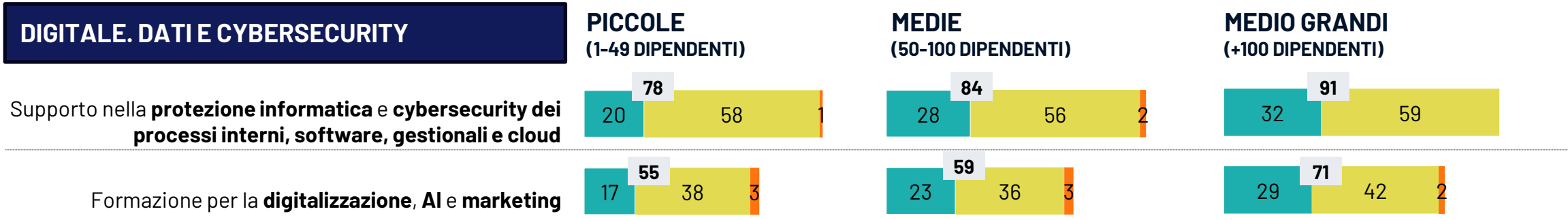
Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

# La protezione informatica è un servizio fondamentale e consolidato: ci si rivolge ad un fornitore specializzato specie per la cybersecurity

## Utilizzo e interesse

■ gestito internamente   ■ outsourcing   ■ non usa ma interessato

### DIGITALE. DATI E CYBERSECURITY



Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

# Anche sui servizi di consulenza welfare, transizione energetica/ESG c'è un forte ricorso al supporto esterno, potenzialità nell'ESG

## Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

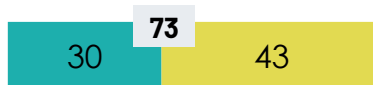
### SOSTENIBILITÀ E WELFARE

**PICCOLE**  
(1-49 DIPENDENTI)

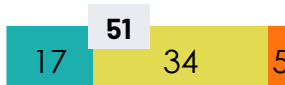
**MEDIE**  
(50-100 DIPENDENTI)

**MEDIO GRANDI**  
(+100 DIPENDENTI)

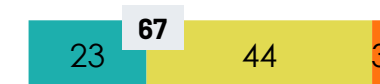
Consulenza per il **Welfare aziendale**



Supporto gestione della **transizione energetica**



Consulenza di **ESG advisory\***



\*NB: servizio non mostrato alle piccole imprese

Si tratta di un bisogno spesso già soddisfatto, tramite società specializzate e/o università - una «second opinion», o, comunque, un check del bilancio di sostenibilità da parte della banca prima della sua pubblicazione potrebbe comunque risultare interessante (**ruolo della Banca nella fase finale**)

“La **compliance CSRD** ci ha impegnati molto, ci siamo avvalsi di società di servizi di emanazione universitaria”

«la consulenza di cui abbiamo bisogno riguarda l'adeguamento alle **normative**»

Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

# I servizi di sviluppo e rischio sono gestiti internamente al crescere della dimensione, con spazio per outsourcing; marginale la quota di potenziali

## Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

### ANALISI, SVILUPPO DEL BUSINESS E RISCHI

**PICCOLE**  
(1-49 DIPENDENTI)

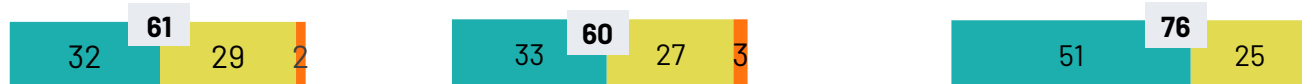
**MEDIE**  
(50-100 DIPENDENTI)

**MEDIO GRANDI**  
(+100 DIPENDENTI)

Analisi del **bilancio** e **consulenza finanziaria\***



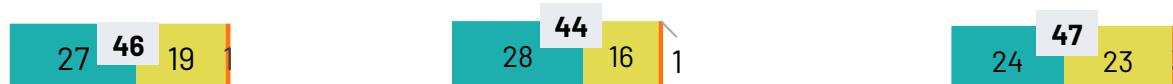
Business **check-up**: stato di salute dell'impresa confrontata con altri player



Consulenza di **Risk Advisory**: rischi finanziari, operative, ambientali, reputazionali...



Consulenza **passaggio generazionale**



Consulenza per **internazionalizzazione\***



\*NB: servizio non mostrato alle piccole imprese

«Temo dovremo convincerci ad orientarci vs società specializzate, che ora come ora hanno dei costi abbastanza importanti»

«L'interesse è sia per aspetti **normativi-regolatori**, sia per la conquista di nuovi mercati o espansione in mercati esistenti»

Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

# Noleggio beni strumentali sono soprattutto in outsourcing, l'analisi degli asset immobiliari è più gestita internamente. Ridotto potenziale

## Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

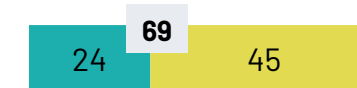
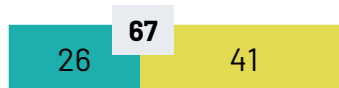
### GESTIONE, PROTEZIONE E NOLEGGIO ASSET

**PICCOLE**  
(1-49 DIPENDENTI)

**MEDIE**  
(50-100 DIPENDENTI)

**MEDIO GRANDI**  
(+100 DIPENDENTI)

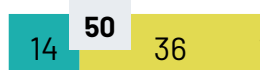
Servizi di noleggio di **beni strumentali** (flotte, attrezzatura e strumenti IT)



Analisi degli **asset immobiliari aziendali**: analisi dei rischi e possibile ottimizzazione



Consulenza per la tutela dei **marchi/brevetti**



\*NB: servizio non mostrato alle piccole imprese

Servizi di noleggio di **beni strumentali**, facilmente reperibili attraverso fornitori dei beni stessi (che di norma offrono anche soluzioni finanziarie)

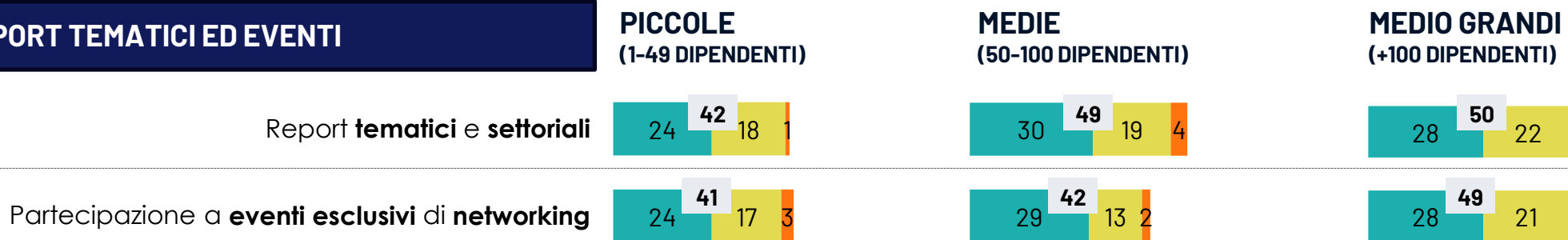
Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

# I servizi relativi ai report tematici e agli eventi di networking risultano meno fruiti, prevale la gestione interna ed hanno un ridotto potenziale

## Utilizzo e interesse

■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

### REPORT TEMATICI ED EVENTI



Ci si confronta con organizzazioni molto efficaci come fiere, saloni (es. dei pagamenti) o incontri promossi da associazioni di categoria

Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

# I servizi relativi al noleggio degli asset sono perlopiù in outsourcing, con un potenziale di crescita ridotto

## Utilizzo e interesse

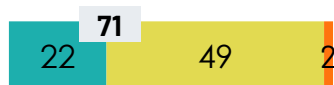
■ gestito internamente ■ outsourcing ■ non usa ma interessato

### GESTIONE, PROTEZIONE E NOLEGGIO ASSET

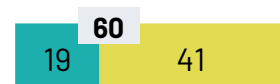
**MEDIE**  
(50-100 DIPENDENTI)

**MEDIO GRANDI**  
(+100 DIPENDENTI)

Consulenza per **accesso** ad **agevolazioni pubbliche**



Consulenza accesso a **programmi europei**



Servizi di **finanza straordinaria** (esecuzione di operazioni straordinarie)



Q1. Uso del servizio tramite risorse interne o col supporto di un fornitore esterno, o se non in uso ma di grande interesse per la vostra attività

# Per le aziende maggiori, il servizio più importante è l'analisi di bilancio, seguito da protezione informatica, prioritario anche per le piccole

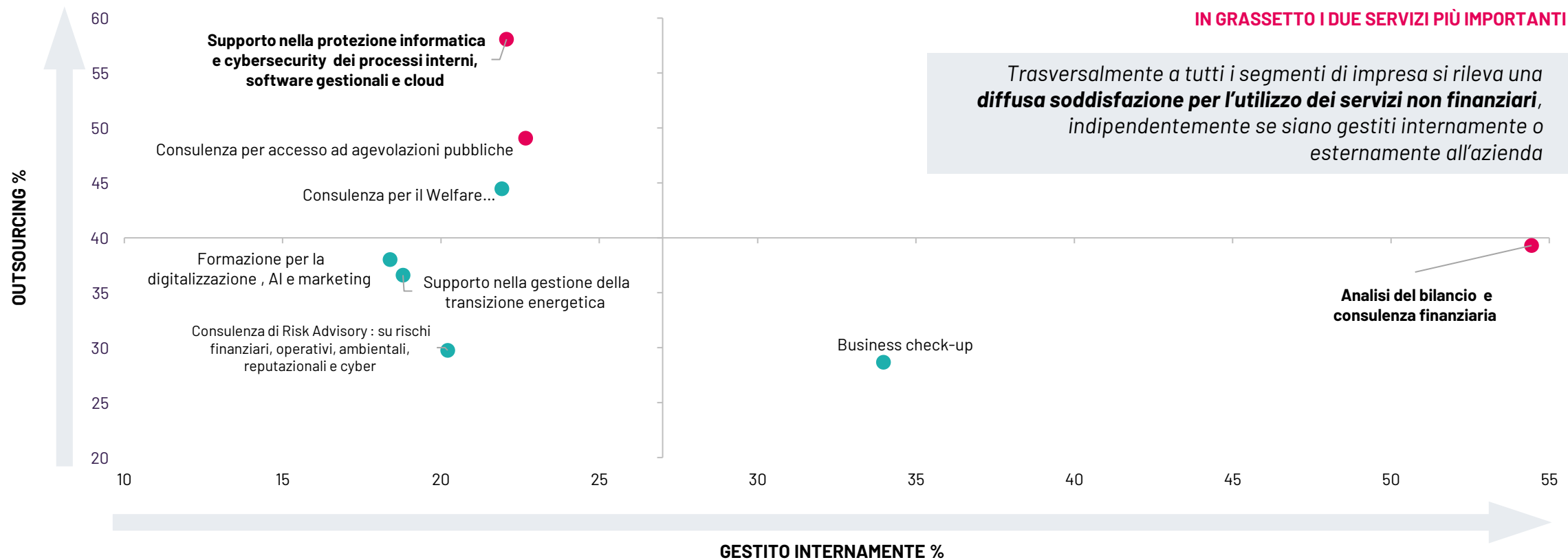
## Servizi ritenuti più importanti

		PICCOLE (1-49 DIPENDENTI)	MEDIE (50-100 DIPENDENTI)	MEDIO-GRANDI (+100 DIPENDENTI)
Ranking utilizzo	<b>% AZIENDE INTERESSATE AD ALMENO UN SERVIZIO</b>	<b>92%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>
1°	Analisi del bilancio e consulenza finanziaria	*	55	53
2°	Supporto nella protezione informatica e cybersecurity dei processi interni software, gestionali e cloud	51	45	45
3°	Consulenza per accesso ad agevolazioni pubbliche	*	29	24
5°	Business check-up	32	29	25
9°	<b>Supporto gestione della transizione energetica</b>	24	27	19
4°	<b>Consulenza per il Welfare aziendale</b>	36	27	20
8°	<b>Formazione per la digitalizzazione, AI e marketing</b>	32	23	26
11°	Consulenza di Risk Advisory	21	14	13

Q3. Tra i servizi che utilizzate o che ritenete di grande interesse della vostra azienda, indichi i 5 che ritiene più importanti.

# Tra i servizi più importanti, l'analisi di bilancio e business check-up sono gestiti internamente, mentre prevale il ricorso all'outsourcing per il supporto informatico, consulenza welfare e agevolazioni pubbliche

## Servizi ritenuti più importanti



Q3. Tra i servizi che utilizzate o che ritenete di grande interesse della vostra azienda, indichi i 5 che ritiene più importanti.



# LA PROPOSTA DI SERVIZI NON FINANZIARI PER LO SMALL BUSINESS

# Per lo Small business la sfida è far crescere il fatturato, contenendo i costi e restando competitive

## Sfide nei prossimi 1-3 anni per Small Business

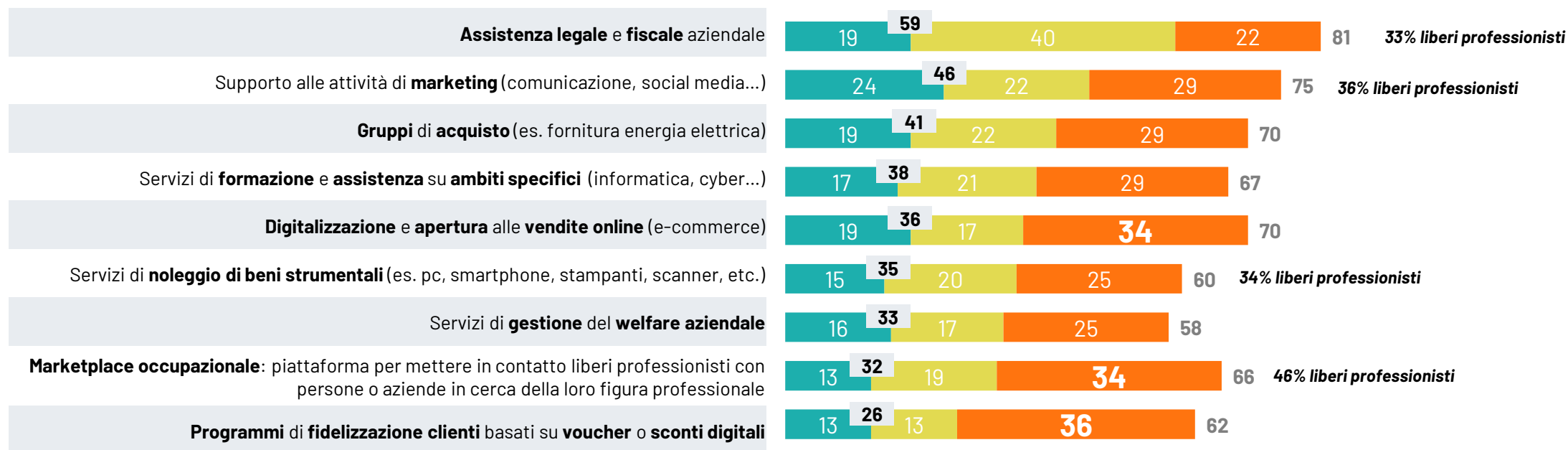


D.X: Quali sono le principali sfide che la sua attività dovrà affrontare nei prossimi 1-3 anni?

# L'utilizzo dei servizi non finanziari ha una quota rilevante di interessati che non li utilizza ancora, e una alta propensione all'outsourcing

## Utilizzo e interesse dei servizi Small Business

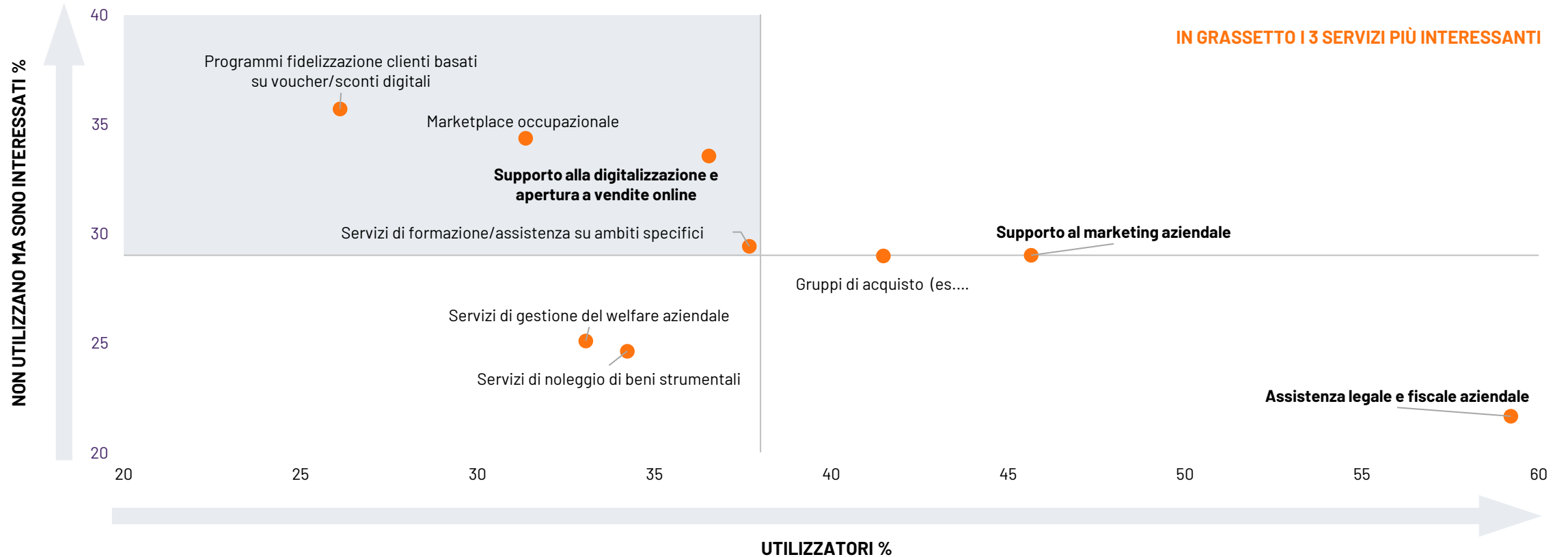
■ gestito internamente   ■ outsourcing   ■ non usa ma interessato



Q1. Leggerà una lista di servizi non finanziari e per ciascun servizio, indichi se ne fa già uso tramite risorse interne, o col supporto di un fornitore esterno, o se lo considera di grande interesse, pur non utilizzandolo ancora

# Mappa Utilizzo vs Interesse

Tra lo small business emerge **maggior insoddisfazione** rispetto alle imprese, **generalizzata e non concentrata su un servizio specifico**



Q1. Leggerà una lista di servizi non finanziari e per ciascun servizio, indichi se ne fa già uso tramite risorse interne, o col supporto di un fornitore esterno, o se lo considera di grande interesse, pur non utilizzandolo ancora

# Per PMI e Aziende Retail le barriere all'utilizzo dei servizi ritenuti interessanti sono legate a una bassa priorità o mancanza di tempo e risorse

## Barriere a implementazioni servizi

1

SONO INTERESSANTI MA NON  
**PRIORITARI**

2

**MANCANZA DI TEMPO E DI RISORSE**  
PER ATTIVARLI E GESTIRLI

3

**COSTI ELEVATI** DA VALUTARE E  
NECESSITÀ DI PIANIFICARE  
L'INVESTIMENTO

3

**SMALL BUSINESS**  
MANCANZA DI **INFORMAZIONI**  
CHIARE E **DIFFICOLTÀ A REPERIRE**  
**UN FORNITORE DI FIDUCIA**

Q6. In merito ai servizi che ha non ha ancora attivato ma che sono di grande interesse, quali sono le ragioni principali per cui la sua azienda non li ha ancora implementati?



# KEY POINTS



## LA POPOLAZIONE e LE AZIENDE RETAIL

- I servizi di **assistenza fiscale e legale** sono i servizi **più utili** e anche **più fruiti** dalla popolazione (57%), con un alto livello di soddisfazione. Nello specifico, i **servizi legali** sono particolarmente valorizzati dalla classe direttiva e dalle aziende retail, con il 40% che già fruisce di consulenze specializzate; il 22% non ne fruisce e dimostra interesse.
- I **servizi digitali** sono favoriti dai **giovani, soprattutto** il servizio di **protezione dell'identità digitale**, i **servizi per la ricerca di un impiego e per la formazione**, oltre alla **gestione immobiliare**. I **Servizi di prenotazione viaggi e ticketing, mobilità** sono considerati utili soprattutto dai giovani, già abituati ad utilizzarli tramite APP ma, per questo motivo, già molto utilizzati.
- I **servizi per la famiglia** sono utili ma meno fruiti, in considerazione anche della specificità del servizio.
- In generale c'è apertura a considerare la propria banca come fornitore di questi servizi, in particolare quelli **fiscali, legali, digitali**, in funzione anche dell'alto livello di professionalità e competenze attribuite alla banca.



## IL BUSINESS – LE PMI

- Le PMI hanno attivi diversi servizi, che gestiscono in outsourcing o internamente, in considerazione della disponibilità economica e della presenza di competenze all'interno all'azienda.
- **Digitalizzazione e cybersecurity**, ma anche **welfare, transizione energetica e consulenza per l'accesso ad agevolazioni pubbliche** sono rilevanti e sono in outsourcing, per la necessità di un supporto molto tecnico. Lo stesso vale per le operazioni di **finanza straordinaria**, che coinvolge solo le aziende più grandi.
- **Analisi di bilancio e finanziaria** è rilevante per tutte le aziende di medie dimensioni; il 50% circa lo gestisce **internamente**.
- **Noleggio** di beni strumentali, analisi degli **asset immobiliari, report tematici ed eventi** sono meno utilizzati e spesso gestiti internamente, con la partecipazione a fiere, saloni etc. E' meno sentita la necessità di nuovi fornitori a supporto.
- Le aziende retail rappresentano un buon bacino di prospect: hanno attivi meno servizi rispetto alle PMI, e c'è un buon interesse a considerarli. Tra questi servizi emergono in particolare **digitalizzazione, fidelizzazione clienti e formazione**.

# THANK YOU