

Comunicato stampa

Sopra Steria – Galitt PayObserver2022

Il 54% degli italiani sceglie banche online e fintech. La GenZ apprezza le criptovalute se gestite dal sistema bancario

- In Italia, il 30% dei consumatori è pronto a usare solo lo smartphone per i pagamenti.
- In caso di attacco informatico, il 49% dei consumatori europei si sente più protetto dalle banche tradizionali.
- Criptovalute: il 19% degli italiani si affiderebbe alle banche tradizionali per la gestione, il 37% all'online banking.

Milano, 28 giugno 2022 – Pagamenti digitali, contactless, da mobile, Buy Now Pay Later (BNPL), instant payment e criptovalute: le nuove tecnologie influenzano le scelte dei consumatori in ambito banking e c'è grande richiesta di rapidità e sicurezza. Secondo quanto emerso dalla ricerca **PayObserver2022**, condotta da **Sopra Steria** e da **Galitt** - *società specializzata in strumenti digitali per i pagamenti* - parte del Gruppo **Sopra Steria** - *leader europeo nella consulenza, nei servizi digitali e nello sviluppo di software* - **l'interesse verso i servizi offerti dalle banche non tradizionali è crescente e, in Italia, il 54% dei consumatori ha un conto presso una banca online o una fintech.**

"Esperienze di pagamento sempre più rapide, sicure e connesse sono una necessità per stare al passo con le ultime tendenze economiche e sociali" - ha affermato **Andrea Di Filippo, Direttore Divisione Servizi Finanziari di Sopra Steria Italia** - *Sopra Steria è pronta a interpretare le esigenze del settore, focalizzandosi sull'innovazione e la sicurezza dei sistemi: due asset irrinunciabili per una transizione digitale del banking, accessibile e tutelata".*

Quel che è certo è che, in tutta Europa, Italia compresa, le banche "fisiche" detengono ancora la leadership del mercato, come dimostrato da alcuni picchi di preferenza: il 92% dei consumatori belgi e **il 74% di quelli italiani possiede ancora un conto corrente tradizionale.** Sebbene i diversi fornitori di servizi bancari godano parimenti della fiducia dei consumatori in relazione alla tecnologia utilizzata, le banche tradizionali sono in cima alla lista per quanto riguarda la sicurezza e il servizio ai clienti. Ad esempio, **il 49% dei consumatori europei si sente maggiormente protetto in caso di attacco informatico dalle banche tradizionali,** mentre solo il 19% si sente sicuro nelle banche non tradizionali.

Nonostante una volontà diffusa di utilizzare sempre meno plastica, 8 italiani su 10 preferiscono pagare con una carta fisica, soprattutto in negozio. In generale, gli europei preferiscono le carte di debito o credito anche per gli acquisti online, tranne **in Germania**

dove il 44% dei consumatori possiede un portafoglio digitale. Nonostante ciò, la ricerca evidenzia che a due terzi degli europei è successo di interrompere lo shopping online (68% in Italia), dimostrando che per convertire i carrelli degli acquisti l'esperienza di pagamento deve essere veloce e sicura. L'immediatezza del processo non si limita alla rapidità della connessione a internet o del flusso di dati, ma corrisponde anche all'opzione di pagamento disponibile: utilizzare PayPal, ad esempio, sarà sempre più veloce che inserire manualmente i numeri di una carta fisica dopo averla cercata. Si consideri inoltre che, per **soddisfare l'esigenza di sicurezza (legata all'utilizzo dei dati) espressa dai consumatori, il processo di verifica bancaria è essenziale, soprattutto per i francesi (58%) e gli italiani (55%), e molto meno per i tedeschi (29%).**

Il pagamento "mobile" risulta, però, in crescita **in Italia: il 30% dei consumatori si dice pronto a usare solo lo smartphone per pagare mentre il 41% vorrebbe avere a portata di mano sia lo smartphone sia la carta fisica.** Infine, 6 italiani su 10 confermano che pagare con lo smartphone è semplice e porta ad un risparmio di tempo, mentre il principale motivo di preoccupazione è la paura che lo smartphone finisca in mano a terze persone.

Emerge un altro risultato rilevante per il settore: **lo smartphone resta, fatta eccezione per la Germania, lo strumento di comunicazione preferito dai consumatori per interagire con il proprio fornitore di servizi di pagamento.** Questo dato è confermato dal 70% degli inglesi, dal 60% degli italiani e dal 57% dei francesi. Pertanto, tutti gli operatori devono necessariamente adattare al cellulare la propria interfaccia verso il cliente. Inoltre, **i consumatori italiani apprezzano il valore del Buy Now Pay Later, soprattutto per il pagamento di articoli costosi (65%),** ma questo approccio può estendersi anche ad altre esigenze di acquisto e persino, per una minoranza, al pagamento di beni essenziali (ad esempio, spesa, bollette, ecc.). Sebbene BNPL sia diventato molto popolare, i consumatori temono i pericoli del debito (44%) o, pensano, ci sia dei costi aggiuntivi nascosti (43%).

In merito alle criptovalute, in Italia c'è una conoscenza diffusa (53% in media) e la maggior parte di chi le possiede, lo fa a scopo di investimento con posizioni passive (9%, in media) piuttosto che per acquistare beni (3%, in media). La direzione che prenderanno i pagamenti con le criptovalute è in gran parte influenzata dalla Generazione Z, che ancora una volta è disposta a utilizzarle come metodo di pagamento. Infine, nonostante le criptovalute siano state progettate per funzionare al di fuori del sistema bancario, **il 19% degli intervistati si affiderebbe alle banche tradizionali per la gestione, mentre il 37% si affiderebbe a una banca online.**

La ricerca "**Galitt Payment & Digital Barometer**" è stata presentata oggi da Sopra Steria Italia, a Milano. Nell'ottica di stimolare il confronto e la crescita di un ecosistema innovativo, hanno partecipato al dibattito: **Andrea Di Filippo**, Direttore Divisione Financial Services di Sopra Steria Italia, **Pierre Lahbabi**, Ceo di Galitt, **Natalie Michel**, Head of Marketing di Galitt e **Manuele Mason**, Project Manager di Sopra Steria.



Contatti per la stampa:

Sopra Steria

Emanuela Carminati, emanuela.carminati@soprasteria.com

Stefania Melina, stefania.melina@soprasteria.com

Comin & Partners, Ufficio Stampa Sopra Steria

Anja Zanetti, anja.zanetti@cominandpartners.com +39 342 8443819

Elena Di Giovanni, Partner, elena.digiovanni@cominandpartners.com

Sopra Steria

Sopra Steria, riconosciuta come leader europeo tecnologico per la consulenza, i servizi digitali e lo sviluppo software, affianca i suoi clienti nel loro percorso di trasformazione digitale dai benefici tangibili e sostenibili. Fornisce soluzioni end-to-end che rendano aziende e organizzazioni più competitive, coniugando una conoscenza approfondita dei diversi mercati e delle tecnologie più innovative in una dimensione collaborativa. Sopra Steria pone le persone al centro di tutte le sue attività e si impegna a sfruttare al massimo la tecnologia digitale al fine di costruire un futuro positivo per i propri clienti. Con 47.000 dipendenti in 30 paesi, il Gruppo ha generato ricavi per € 4,7 miliardi nel 2021. Con circa 1000 risorse e un fatturato 2021 di 84,2M€, Sopra Steria opera sul mercato italiano attraverso le sue sedi di Assago (MI), Roma, Collecchio (PR), Padova, Ariano Irpino (AV), Asti e Pozzuoli.

Sopra Steria. The world is how we shape it.

Sopra Steria Group (SOP) è quotata su Euronext Paris (Compartimento A) - ISIN: FR0000050809