



Big data
Economics
web Marketing

RAPPORTO SULL'E-BANKING
INTERNET BANKING IN EUROPA:
IL PASSO LENTO DELL'ITALIA



MARZO 2018

Indice

Executive summary

1. La diffusione dell'e-banking in Europa
2. Un confronto tra i principali paesi dell'Area euro
3. L'home banking nelle regioni italiane
4. I canali tradizionali e l'interazione con l'e-banking

Copyright © BEM Research 2018

È possibile utilizzare le informazioni presenti nel Report nei propri documenti, blog e siti web a condizione di citarne la fonte.

Executive summary

Il Rapporto e-banking 2018 mostra che nel **corso del 2017 l'utilizzo dei servizi bancari a distanza ha riguardato il 52% della popolazione nell'Area euro**, in aumento rispetto al 2016 in cui la diffusione si era attestata al 49%, mentre **l'Italia risulta ancora agli ultimi posti della classifica dei paesi in termini di diffusione dell'internet banking**.

Tra i paesi che ne fanno maggiore uso si trovano Danimarca (90%), Olanda (89%), Finlandia (87%) e Svezia (86%). In coda alla classifica si piazzano Bulgaria (5%) e Romania (7%), seguite da Grecia (25%) e Cipro (28%). **L'Italia rimane tra i paesi con scarsa diffusione dell'e-banking**: appena il 31% degli individui utilizza i servizi bancari via web (erano il 29% nel 2016). Tra gli altri grandi paesi dell'eurozona fanno molto meglio di noi Spagna (46%), Germania (56%) e Francia (62%).

In tutti i paesi considerati si rileva una tendenza crescente e sostanzialmente stabile nel tempo nella diffusione dell'e-banking. L'Italia che già dieci anni fa circa era partita con un divario rilevante rispetto alla media dell'Area euro, pari a 13 punti percentuali, invece di recuperare terreno ha perso ulteriormente contatto con il resto d'Europa.

Come già evidenziato nel precedente Rapporto, la propensione all'utilizzo dei servizi di e-banking è condizionata da **diversi fattori**: livello di istruzione, occupazione, densità della popolazione, barriere tecnologiche, uso di dispositivi mobili, età e sesso.

Nell'Area euro i soggetti con basso titolo di studio utilizzano l'e-banking solo nel 25% dei casi, in Italia ci ferma ad un modesto 12% in Italia (11% nel 2016). Considerando la categoria dei soggetti con elevato titolo di studio si riscontra invece una diffusione dell'internet banking pari al 77% nell'eurozona e al 61% in Italia.

Guardando alla classificazione per età, si osserva un andamento ad "U" rovesciata in tutti i paesi considerati. In altri termini, il picco di utilizzo si ha in corrispondenza degli individui giovani, ma non giovanissimi, e poi decresce all'avanzare dell'anzianità dei soggetti.

La classificazione in base al sesso ci consegna un quadro in cui sono tendenzialmente gli uomini a far maggior utilizzo dell'e-banking: **54% contro il 50% delle donne nella media dell'Area euro**. Francia e Italia sono in una condizione opposta. Uomini e donne francesi usano infatti nella stessa proporzione l'internet banking, mentre **in Italia si osserva il maggior divario tra i due sessi**. Nella popolazione femminile italiana l'uso dell'e-banking si ferma ad appena il 26%, contro il 36% degli uomini.

Anche la segmentazione territoriale è un elemento che aiuta a spiegare la diversa diffusione dell'e-banking. Sono infatti soprattutto le famiglie residenti nel Centro-Nord d'Italia a farne uso. In particolare, è la **Lombardia** ad avere la maggiore incidenza dell'home banking, seguita dalla **Valle d'Aosta, dall'Emilia-Romagna, dal Piemonte** e dal **Veneto**. Sul fronte opposto: Basilicata, Calabria e Campania.

Osservando infine la relazione tra la dinamica nel numero di sportelli bancari ogni mille abitanti e quella dell'utilizzo dell'e-banking, si rileva la presenza di un trade-off. In altri termini, **la diffusione degli sportelli diminuisce di più laddove cresce in misura maggiore la propensione all'utilizzo dell'internet banking** da parte degli utenti. Con l'intensificarsi dell'utilizzo dell'e-banking in paesi in cui attualmente ha una scarsa penetrazione, come è appunto il caso dell'Italia, ci si può quindi attendere un'accelerazione nel processo di chiusura degli sportelli bancari.

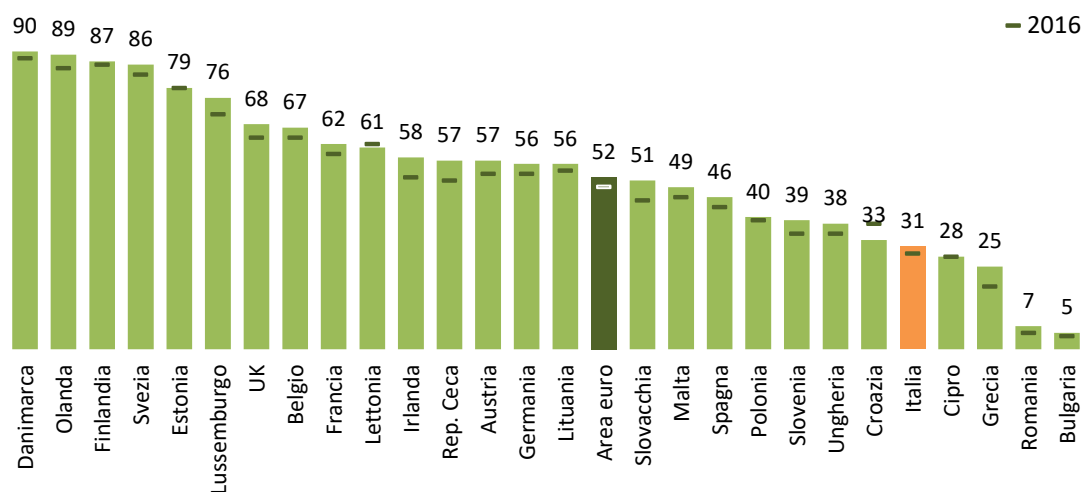
1. La diffusione dell'e-banking in Europa

Nel corso del 2017 l'internet banking è stato utilizzato dal 52% della popolazione nell'Area euro, in aumento rispetto al 2016 in cui la diffusione si era attestata al 49% (grafico 1). Tra i paesi che ne fanno un uso più intensivo si trovano Danimarca (90%), Olanda (89%), Finlandia (87%) e Svezia (86%). In coda alla classifica si piazzano Bulgaria (5%) e Romania (7%), seguite da Grecia (25%) e Cipro (28%).

L'Italia rimane tra i paesi con bassa diffusione dell'e-banking: appena il 31% degli individui utilizza i servizi bancari via web (erano il 29% nel 2016). Tra gli altri grandi paesi dell'eurozona fanno molto meglio di noi Spagna (46%), Germania (56%) e Francia (62%).

Grafico 1. UE28: individui che hanno utilizzato l'internet banking

Dati in percentuale della popolazione relativi al 2017

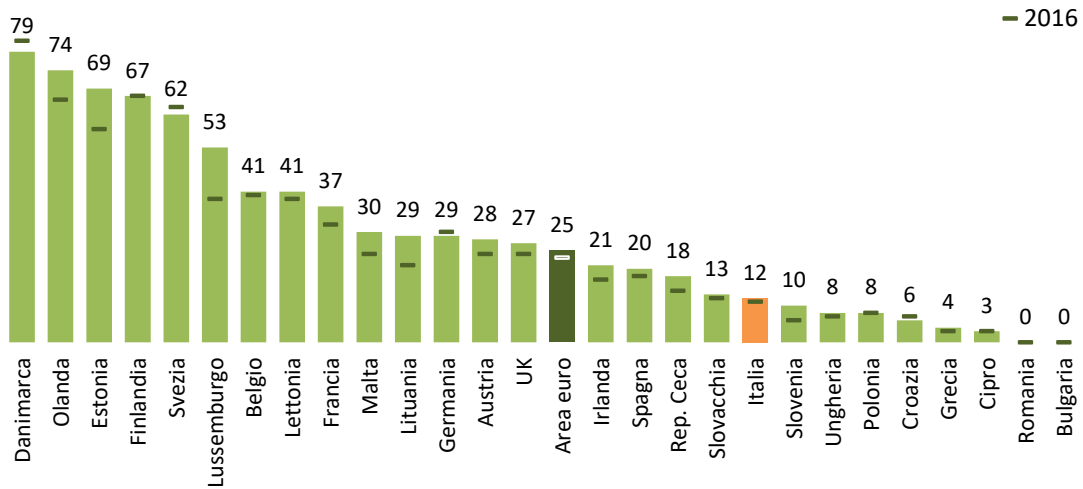


Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

Segmentando il grado di diffusione in base al grado di istruzione si osserva che nell'Area euro i soggetti con basso titolo di studio utilizzano l'e-banking solo nel 25% dei casi (grafico 2). Per questa categoria di individui l'utilizzo dell'e-banking si ferma solo al 12% in Italia (11% nel 2016), mentre nei paesi dove è scarsa la vocazione per il digitale, come Romaniaa e Bulgaria, si trovano incidenze nulle e di appena il 3% per Cipro e 4% per la Grecia. Francia e Germania si attestano, rispettivamente, al 37 e al 29%.

Grafico 2. UE28: individui con livello basso di istruzione che hanno utilizzato l'internet banking

Dati in percentuale della popolazione di riferimento relativi al 2017

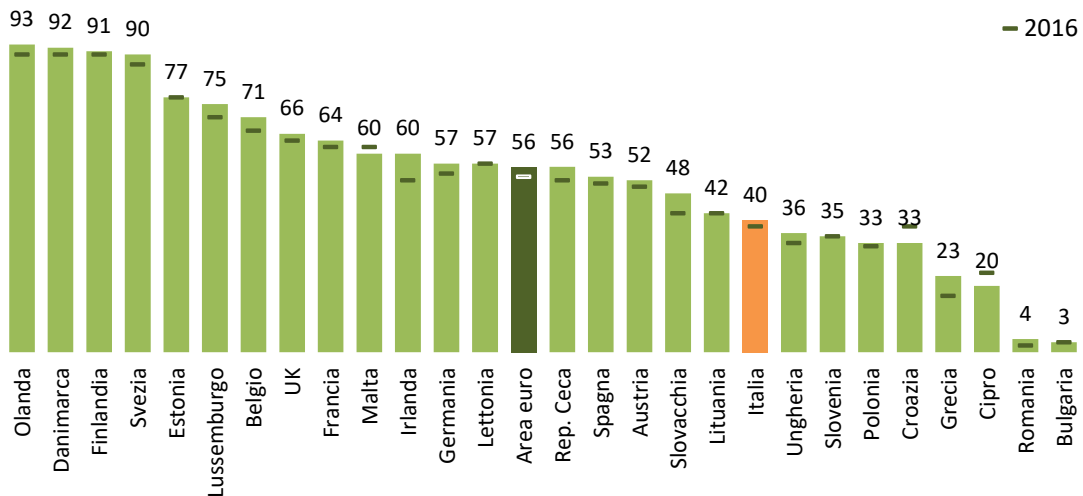


Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

Nell'eurozona la diffusione dell'e-banking sale al 56% della popolazione quando si considerano solo i soggetti con un livello medio di istruzione (grafico 3). Per questa categoria l'incidenza dell'internet banking è pari al 40% in Italia (38% nel 2016), mentre si attesta al 53% in Spagna, al 57% in Germania e 64% in Francia.

Grafico 3. UE28: individui con livello medio di istruzione che hanno utilizzato l'internet banking

Dati in percentuale della popolazione di riferimento relativi al 2017



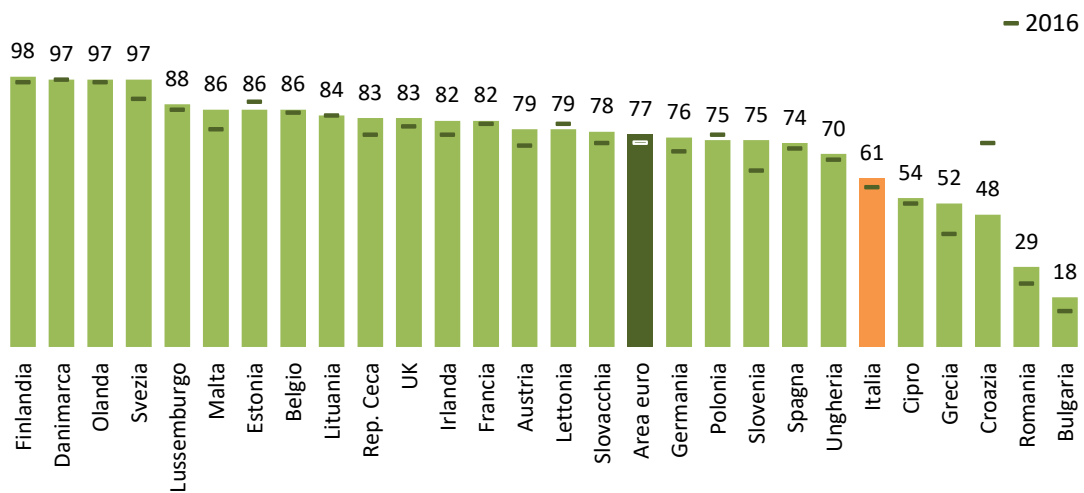
Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

La diffusione dei servizi bancari veicolati tramite il web sale ulteriormente quando si prendono in considerazione i soggetti con titolo di studio elevato. In tal caso sono il 77% dei residenti nell'Area euro che in media hanno fatto uso dell'e-banking nel 2017 (grafico 4). Tale quota scende al 61% in Italia (58% nel 2016), tra le più basse tra i paesi dell'Europa a 28 paesi. La Spagna si attesta al 74%, la Germania al 76% e la Francia all'82%. In testa alla classifica sfiora il 100% la Finlandia.

Nella propensione a utilizzare l'e-banking gli **aspetti culturali** continuano quindi a giocare un ruolo cruciale, evidenziando in Italia un allargamento del divario tra chi detiene un titolo di studio medio-alto e chi invece basso. Soggetti poco istruiti, che per tale ragione hanno anche una minore dimestichezza con gli strumenti digitali, tendono a usare meno l'internet banking. In tal modo rinunciano a una modalità di fruizione dei servizi bancari rapida e tendenzialmente meno costosa.

Grafico 4. UE28: individui con livello alto di istruzione che hanno utilizzato l'internet banking

Dati in percentuale della popolazione di riferimento relativi al 2017



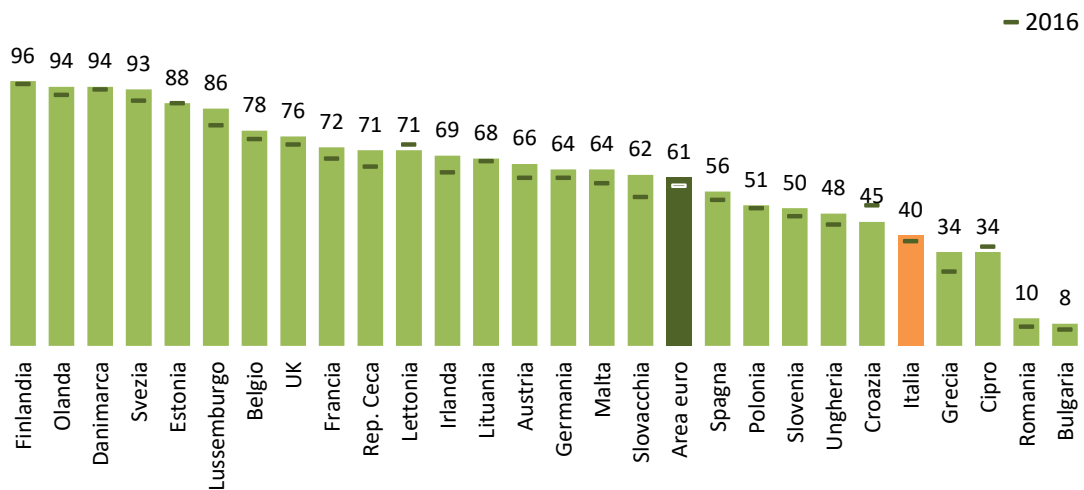
Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

L'esigenza di utilizzare l'e-banking è più sentita da coloro che sono attivi sul mercato del lavoro. In tutti i paesi dell'UE28 si osserva infatti una maggior diffusione dell'internet banking, rispetto alla media, quando si considerano solo i soggetti attivi. Nello specifico,

la diffusione dell'e-banking sale al 61% nell'eurozona, al 72% in Francia, al 64% in Germania, al 56% in Spagna e al 40% in Italia (grafico 5). La convenienza ad utilizzare l'e-banking per chi svolge un'attività lavorativa, è rintracciata soprattutto nella maggiore flessibilità di utilizzo del servizio in orari più conciliabili con il lavoro quotidiano.

Grafico 5. UE28: individui attivi sul mercato del lavoro che hanno utilizzato l'internet banking

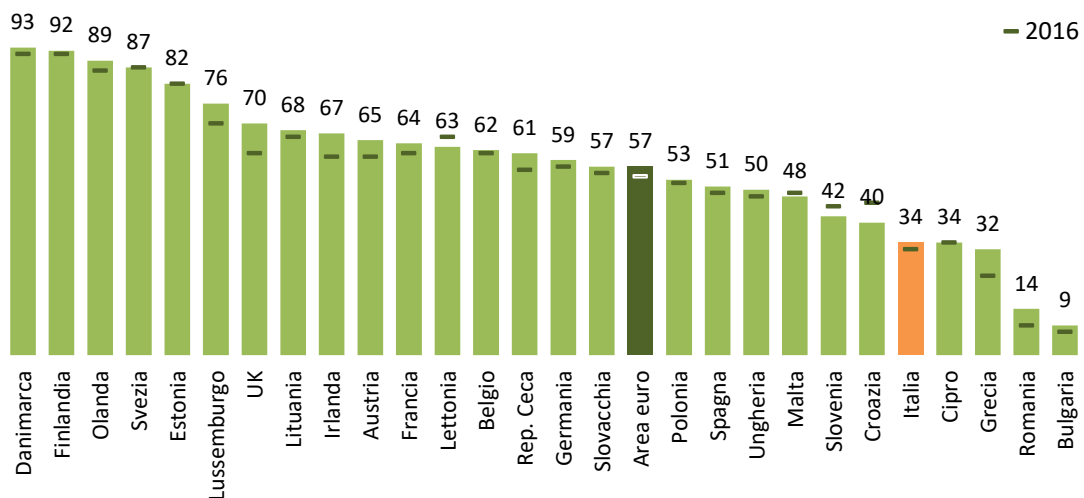
Dati in percentuale della popolazione di riferimento relativi al 2017



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

Grafico 6. UE28: individui residenti in zone con alta densità di popolazione che hanno utilizzato l'internet banking

Dati in percentuale della popolazione di riferimento relativi al 2017

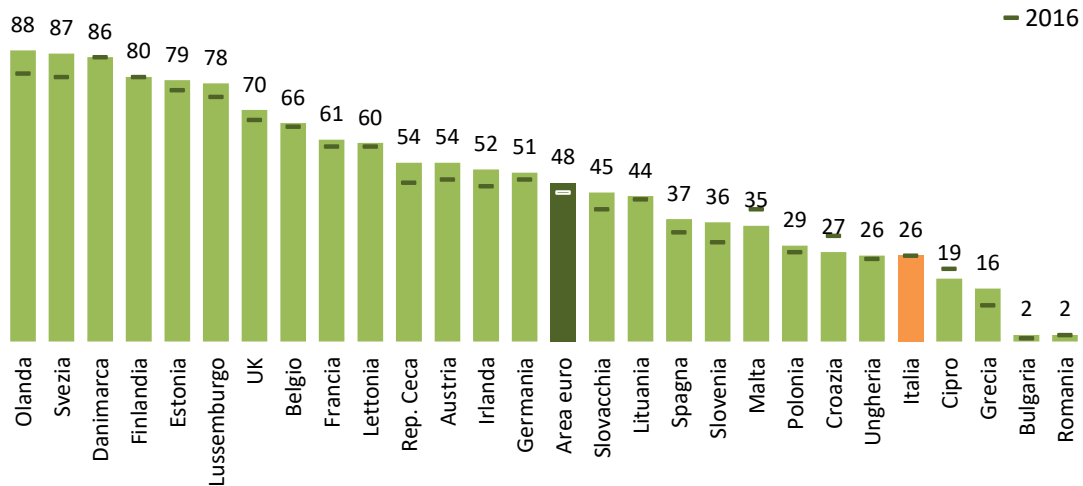


Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

Nelle zone a maggior densità abitativa si osserva una più ampia incidenza dell'internet banking. Nell'Area euro la diffusione in tale aree è pari al 57% della popolazione, 34% per l'Italia, in aumento rispetto al 32% del 2016 (grafico 6). Considerando invece le zone a bassa densità, la quota scende al 48% per l'eurozona e al 26% per l'Italia (grafico 7). Si conferma quindi il maggior interesse verso l'e-banking da parte di quei soggetti che vivono in zone in cui la densità abitativa rende più difficile la fruizione dei servizi bancari attraverso il tradizionale canale degli sportelli. Il maggior bacino di utenti allunga infatti i tempi di attesa. Inoltre, all'interno dei centri abitati è più complicato effettuare degli spostamenti per raggiungere uno sportello durante l'orario di apertura.

Grafico 7. UE28: individui residenti in zone con bassa densità di popolazione che hanno utilizzato l'internet banking

Dati in percentuale della popolazione di riferimento relativi al 2017

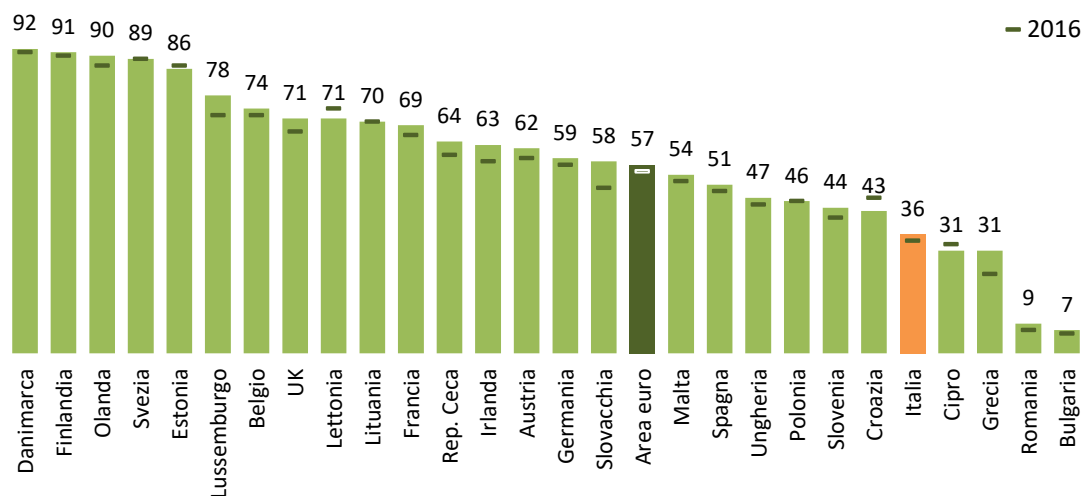


Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

Le barriere tecnologiche sono un altro fattore che incide sulla diffusione dell'internet banking. Tra gli individui che hanno accesso alla connessione web più efficiente e veloce, la cosiddetta banda larga, la diffusione dell'e-banking è più ampia: arriva al 57% nell'Area euro, 69% per la Francia, 59% in Germania, 51% in Spagna, 36% per l'Italia (grafico 8).

Grafico 8. UE28: individui con accesso alla banda larga che hanno utilizzato l'internet banking

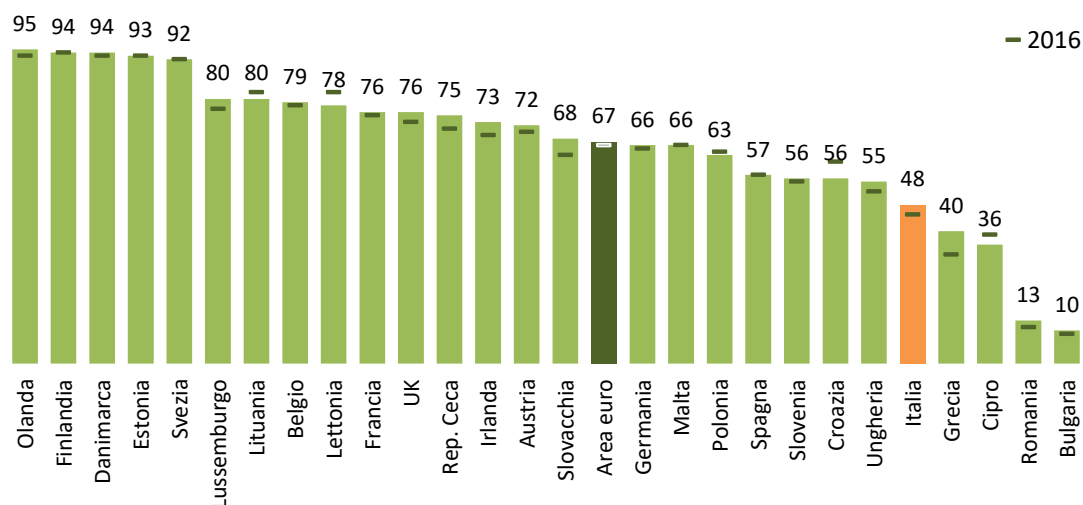
Dati in percentuale della popolazione di riferimento relativi al 2017



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

Grafico 9. UE28: individui che fanno uso di dispositivi mobili che hanno utilizzato l'internet banking

Dati in percentuale della popolazione di riferimento relativi al 2017



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

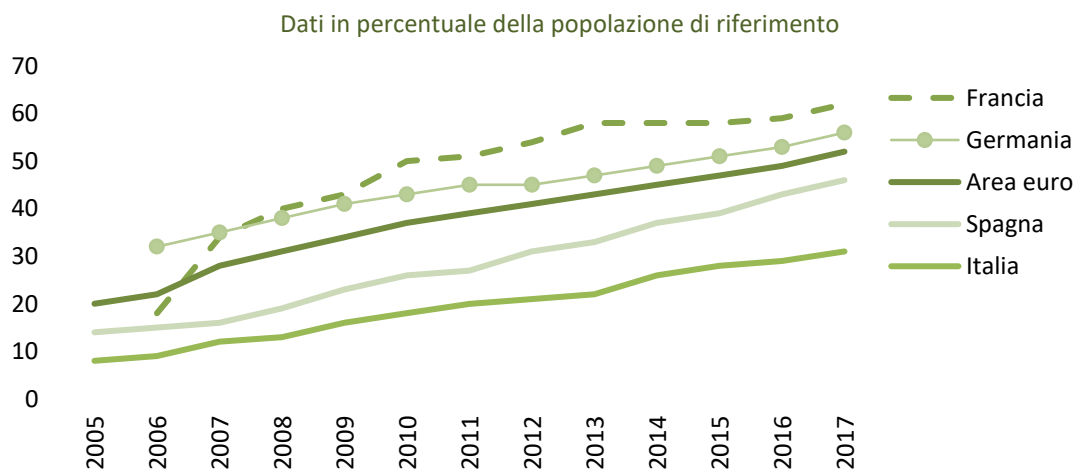
Osservando il sottogruppo di soggetti che fanno uso dei dispositivi mobili si rileva un maggior utilizzo dell'e-banking. Nell'Area euro la percentuale sale al 67%, 76% per la Francia, 66% per la Germania e 57% per la Spagna (grafico 9). Anche in Italia la quota è ben più alta rispetto alla media generale, attestandosi al 48% (45% nel 2016).

2. Un confronto tra i principali paesi dell'Area euro

Ulteriori spunti di analisi possono trarsi confrontando alcune caratteristiche dei principali paesi dell'Area euro in termini di diffusione dell'e-banking.

In tutti i paesi considerati si rileva una tendenza crescente e sostanzialmente stabile nel tempo (grafico 10). L'Italia che già dieci anni fa circa era partita con un divario rilevante rispetto alla media dell'Area euro, pari a 13 punti percentuali, invece di recuperare terreno ha perso ulteriormente contatto con il resto d'Europa. Come visto in precedenza, infatti, il divario rispetto all'eurozona in termini di diffusione dell'internet banking è pari nel 2017 a 21 punti percentuali. La Francia, dopo il forte miglioramento osservato tra il 2006 e il 2007, è oramai stabilmente in testa alla classifica dei principali paesi dell'Area euro.

**Grafico 10. UE4: individui che hanno utilizzato l'internet banking
Andamento storico**



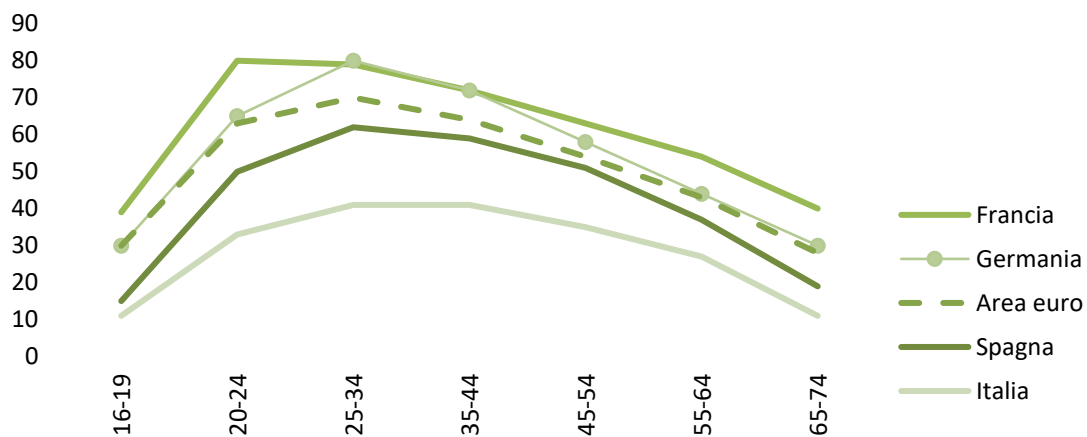
Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

Guardando alla classificazione per età dell'utilizzatore del servizio, si osserva un andamento ad "U" rovesciata in tutti i paesi considerati. In altri termini, il picco di utilizzo si ha in corrispondenza degli individui giovani, ma non giovanissimi, e poi decresce all'avanzare dell'anzianità dei soggetti. Con l'unica eccezione della Francia il

picco si ha in corrispondenza della classe di età compresa tra i 25 e i 34 anni (grafico 11). In Francia i soggetti ancora più giovani, ovvero di età tra i 20 e i 24 anni, hanno un'incidenza di uso dell'e-banking leggermente più alta. L'Italia è invece l'unico paese in cui la diffusione è la stessa per i soggetti di età compresa tra 25-34 anni e 35-44.

**Grafico 11. UE4: individui che hanno utilizzato l'internet banking
Classificazione in base all'età**

Dati in percentuale della popolazione relativi al 2017

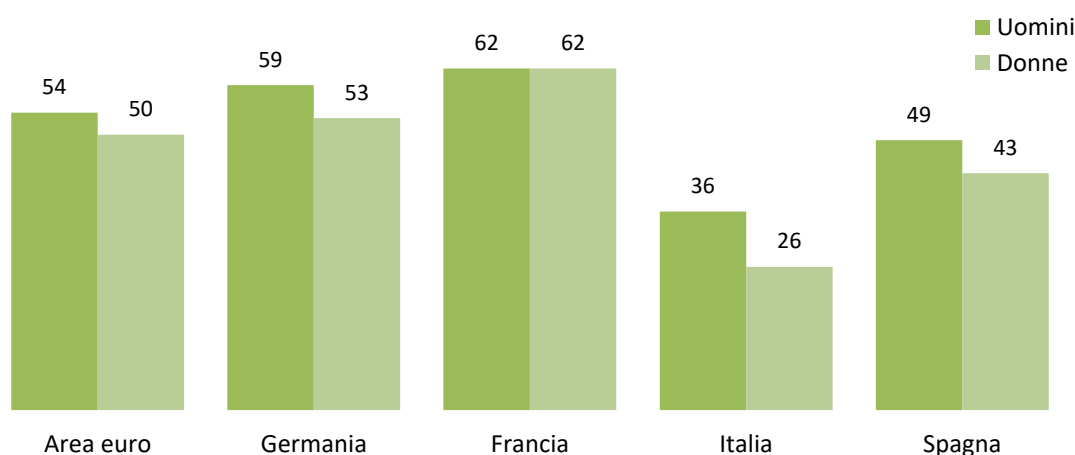


Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

La classificazione in base al sesso ci consegna un quadro in cui sono tendenzialmente gli uomini a far maggior utilizzo dell'e-banking: 54% contro il 50% delle donne nella media dell'Area euro (grafico 12). Francia e Italia sono ancora una volta in una condizione opposta. Uomini e donne francesi usano infatti nella stessa proporzione l'internet banking, mentre in Italia si osserva il maggior divario tra i due sessi. Nella popolazione femminile italiana l'uso dell'e-banking si ferma ad appena il 26%, contro il 36% degli uomini. Aspetti culturali possono essere alla base di questo risultato, evidenziando come nei paesi mediterranei il ruolo di gestione finanziaria dei conti della famiglia sia ancora stabilmente in mano agli uomini.

Grafico 12. UE4: individui che hanno utilizzato l'internet banking Classificazione in base al sesso

Dati in percentuale della popolazione di riferimento relativi al 2017



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

Infine, dall'incrocio delle classificazioni dell'uso dell'internet banking in base all'età e al titolo di studio dell'individuo si possono trarre ulteriori considerazioni. Tra i principali paesi solo la Francia mostra una maggior diffusione dell'e-banking, rispetto alla media dell'Area euro, per tutte le combinazioni possibili di individui, ovvero tra giovani e meno giovani, tra più istruiti e meno (tabella 1).

La Germania risulta sufficientemente allineata alla media dell'eurozona, evidenziando un qualche ritardo, seppur contenuto, solo con riguardo ai soggetti anziani con medio-alto livello di titolo di studio.

Spagna e Italia hanno in comune un netto ritardo nella diffusione dell'internet banking tra le categorie di soggetti più giovani (16-24 anni). L'alto livello di disoccupazione giovanile che contraddistingue i due paesi può essere alla base di questa evidenza: 44% in Spagna, 38% in Italia, 25% in Francia e 7% in Germania secondo le statistiche Eurostat relative al 2016 (21% nella media dell'Area euro).

Se però la Spagna migliora nettamente il suo divario al crescere della classe di età, in Italia il gap permane, a prescindere anche dal livello di istruzione. Al contrario della Germania, sono i soggetti più anziani che in Italia tendono ad avere una propensione nell'uso dell'e-banking simile al resto d'Europa, mentre per i soggetti in età lavorativa il divario è particolarmente ampio.

Tabella 1. UE4: individui che hanno utilizzato l'internet banking
Classificazione in base all'età e al livello di istruzione

Differenze rispetto alla media dell'Area euro - valori in percentuale relativi al 2017

		Livello di istruzione		
		Basso	Medio	Alto
Germania				
età	16-24	2	8	0
	25-54	10	4	3
	55-74	0	-4	-9
Francia				
età	16-24	0	13	9
	25-54	17	6	4
	55-74	13	10	7
Italia				
età	16-24	-18	-26	-27
	25-54	-16	-18	-17
	55-74	-9	-10	-10
Spagna				
età	16-24	-12	-14	-14
	25-54	-1	-5	-4
	55-74	-6	4	0

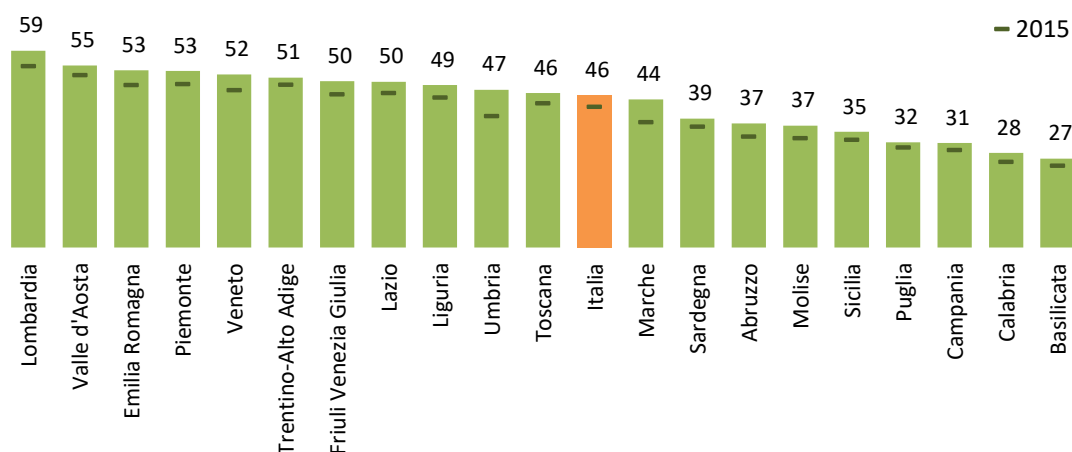
Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Eurostat.

3. L'home banking nelle regioni italiane

Per avere un'indicazione di come l'uso dei servizi di e-banking si distribuisca sul territorio italiano si può far riferimento ai dati diffusi dalla Banca d'Italia, relativi però in questo caso al 2016. A differenza delle informazioni commentate in precedenza, le **statistiche della Banca Centrale** fanno riferimento ai **servizi di internet banking utilizzati, a livello regionale, dalle famiglie italiane**. Ogni famiglia può però avere accesso a più conti correnti su cui opera a distanza, per cui queste informazioni non sono direttamente comparabili con quelle viste in precedenza basate invece su delle indagini demoscopiche.

Rapportando il numero di **servizi di home banking attivati rispetto alla popolazione residente** si può comunque avere un'idea di quale sia la diffusione sul territorio italiano di questi servizi. Si riscontra come siano soprattutto le famiglie residenti nel Centro-Nord d'Italia a farne uso (grafico 13). In particolare, è la **Lombardia** ad avere la maggiore incidenza dell'home banking, seguita dalla **Valle d'Aosta, dall'Emilia-Romagna, dal Piemonte** e dal **Veneto**. Sul fronte opposto: Basilicata, Calabria, Campania e Puglia.

Grafico 13. Italia: numero di famiglie che hanno attivato servizi di e-banking in rapporto alla popolazione
Classificazione in base alla regione di residenza
 Dati relativi al 2016



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati Banca d'Italia e Istat.

4. I canali tradizionali e l'interazione con l'e-banking

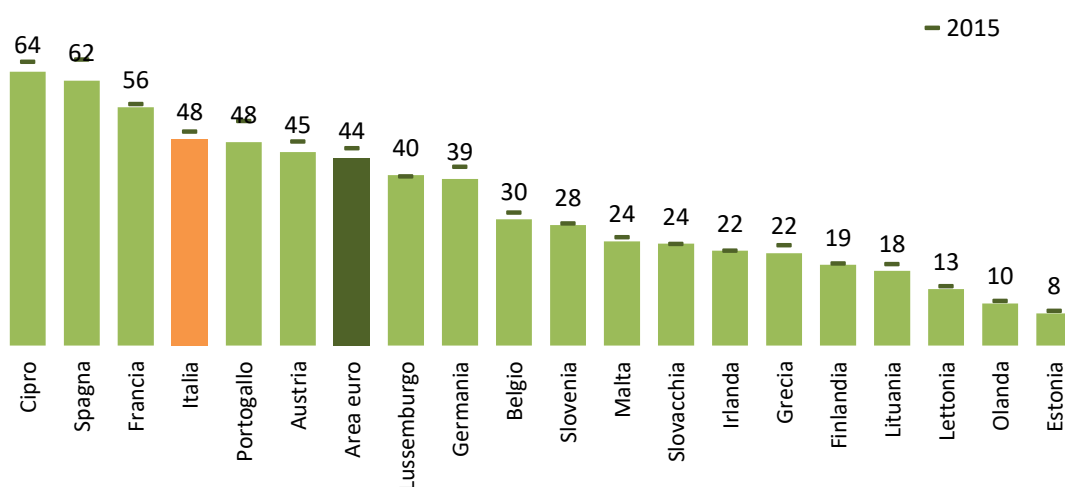
Gli ultimi dati, relativi al 2016, evidenziano una generalizzata riduzione del numero degli sportelli bancari in tutti i paesi europei. Gli sportelli bancari presenti nell'Area euro sono pari a circa 149 mila, in riduzione di 7 mila unità rispetto al 2015. La Francia è in porzione il paese con più sportelli nell'eurozona (24%), seguita da Germania (21%), Italia (20%) e Spagna (19%). In Francia la riduzione degli sportelli rispetto al 2015 è stata di circa 300 unità, in Germania di 2.000, in Italia di 1.000 e in Spagna di 2.200.

Rispetto alla popolazione è Cipro a evidenziare la maggior incidenza di sportelli bancari, con ben 64 sportelli ogni mille abitanti, seguita dalla Spagna (62), dalla Francia (56) e dall'Italia (48). La media dell'Area euro è di 44 sportelli ogni 1.000 abitanti (grafico 14).

Anche in termini di abitanti si osserva una generalizzata riduzione dell'incidenza degli sportelli bancari.

Grafico 14. Area euro: sportelli bancari ogni mille abitanti

Dati relativi al 2016



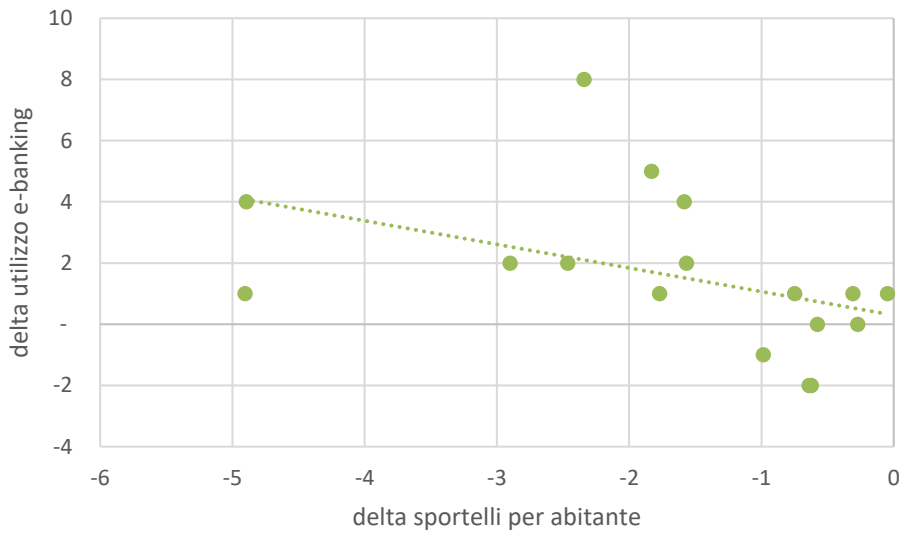
Fonte: elaborazioni BEM Research su dati BCE ed Eurostat.

Osservando la relazione tra la dinamica nel numero di sportelli bancari ogni mille abitanti, escludendo quei paesi che non hanno registrato variazioni negative (Lussemburgo e Slovacchia), e quella circa l'utilizzo dell'e-banking si rileva la presenza di un trade-off (grafico 15). In altri termini, **la diffusione degli sportelli diminuisce di più laddove cresce in misura maggiore la propensione all'utilizzo dell'internet banking da**

parte degli utenti. Con l'intensificarsi dell'utilizzo dell'e-banking in paesi in cui attualmente ha una scarsa penetrazione, come è appunto il caso dell'Italia, ci si può quindi attendere un'accelerazione nel processo di chiusura degli sportelli bancari.

Grafico 15. Area euro: relazione tra e-banking e sportelli bancari

Dati relativi al 2016



Fonte: elaborazioni BEM Research su dati BCE ed Eurostat.

BEM Research si occupa di **big data**, **ricerca economico-finanziaria** e analisi nel campo del **web marketing**. È partner dell'AgID - Agenzia per l'Italia Digitale - per la definizione delle Linee guida dei siti web della Pubblica Amministrazione. Si occupa anche di formazione privata e in ambito universitario. Elabora l'indice di performance online, il **BEM Rank®**, che esprime la classifica dei migliori brand online sulla base di un algoritmo che considera diversi cinque fattori: i trend di ricerca su Google; la visibilità dei siti web su parole chiavi ad alto traffico; la velocità di caricamento delle pagine web; l'usabilità dei siti web; il grado di competizione online nel settore in cui l'azienda opera.

Contatti

BEM Research s.r.l.

Big data - Economics - web Marketing

Viale Primo Maggio 86/2A – 00047 Marino (RM)

info@bemresearch.it

www.bemresearch.it