

DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO

(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)

Titolo del sondaggio: "Il futuro digitale. Come cambia il cliente bancario?"

Soggetto che ha realizzato il sondaggio: IPSOS Srl

Soggetto committente: Intesa Sanpaolo

Soggetto acquirente: Intesa Sanpaolo

Data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio: Novembre 2018

Mezzo/Mezzi di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio

<http://www.affaritaliani.it/economia/intesa-sanpaolo-28-miliardi-di-investimenti-in-digital-transformation-575134.html>

Data di pubblicazione o diffusione: 30 Novembre 2018

Temi/Fenomeni oggetto del sondaggio (*economia, società, attualità, imprenditorialità, tecnologia etc.*): Tecnologia – trend sull'utilizzo delle app/internet nel settore bancario

Popolazione di riferimento: Popolazione italiana 15 - 64 anni bancarizzata (in possesso di cc o libretto di risparmio - per i 15 – 17 anche carta prepagata/carta conto)

Estensione territoriale del sondaggio: estensione nazionale Italia

Metodo di campionamento (*inclusa l'indicazione se trattasi di campionamento probabilistico o non probabilistico, del panel e l'eventuale ponderazione*): campione casuale rappresentativo dell'universo di riferimento stratificato per quote di area geografica, età e genere. Al campione in rientro è stata applicata una ponderazione (con metodo RIM weighting) per le variabili di genere, età, area geografica e titolo di studio.

Rappresentatività del campione e margine di errore: il livello di rappresentatività del campione é del 95% e il margine di errore relativo ai risultati del sondaggio è compreso fra +/- 0,6% e +/- 3,2% per i valori percentuali relativi al totale degli intervistati (1000 casi)

Metodo di raccolta alle informazioni: sondaggio di opinione tramite interviste online (CAWI)

Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate:

Interviste complete	1115	28%
Rifiuti	257	7%
Sostituzioni	2546	65%
Totale contatti effettuati	3918	100%

In caso di pubblicazione è obbligatorio riportare le informazioni della scheda indicata a pena di gravi sanzioni. Ipsos non si assume alcuna responsabilità in caso di inosservanza

QUESTIONARIO

S1 - Lei è...?

1. Uomo
2. Donna

Totale risposte → 100%

Non Sa → 0%

S2 - Registri la sua età nello spazio sottostante

|_|_| Anni

Totale risposte → 100%

Non Sa → 0%

NEW Screening Lei ha figli nelle seguenti fasce d'età?

1. NON HO FIGLI
2. 0 - 3 anni
3. 4 – 6 anni
4. 7 – 10 anni
5. 11-14 anni
6. 15 - 17 anni
7. Oltre 18 anni
8. Totale risposte → 100%
9. Non Sa → 0%

S3 – In che regione risiede? .

1. Piemonte
2. Valle d'Aosta
3. Lombardia
4. Liguria
5. Veneto
6. Friuli Venezia Giulia
7. Trentino Alto Adige
8. Emilia Romagna
9. Toscana
10. Umbria
11. Lazio
12. Marche
13. Abruzzo
14. Molise
15. Campania
16. Basilicata
17. Puglia
18. Calabria
19. Sicilia
20. Sardegna

Totale risposte → 100%

Non Sa → 0

D7 Quali dei seguenti prodotti bancari o finanziari possiede/utilizza da solo o cointestato con altre persone?

conto corrente	1
conto corrente SOLO online (consente di effettuare operazioni esclusivamente via Internet)	2
libretto di risparmio	3
Bancomat	4
Postepay	5
carta di credito	6
carta prepagata ricaricabile	7
carta conto (carta di pagamento prepagata ricaricabile che offre in più i principali servizi di un normale c/c: accredito dello stipendio, domiciliazione delle bollette, fare e ricevere bonifici, ecc.)	8
Borsellino elettronico (paypal)	9
conto di deposito	10
Mutuo	11
Prestito personale/ finalizzato all'acquisto di uno specifico bene/credito al consumo	12
scoperto di conto/fido	13
investimenti in azioni, fondi azionari, ETF, obbligazionari	14
fondo pensione privato legato al TFR	15
fondo pensione privato NON legato al TFR	16
Assicurazioni sulla vita	17
Titoli di stato (BOT, BPT..)	18
Gestione patrimoniale	19
Assicurazioni sanitarie, danni	20

Totale risposte → 100%

Non sa -> 0%

D1. Parliamo di innovazioni digitali. Secondo lei il nostro Paese rispetto all'Europa è:

1. Più innovativo dal punto di vista digitale
2. Meno innovativo dal punto di vista digitale
3. Innovativo allo stesso modo

Totale risposte → 100%

Non sa -> 0%

D2.c Quali dei seguenti settori secondo lei si sono maggiormente contraddistinti per innovazione digitale in Italia negli ultimi 2-3 anni? Indichi al massimo 3 settori.

1. Il settore bancario
2. Il settore energetico (energia elettrica/petrolio/ idrocarburi/gas)
3. Il mercato assicurativo
4. Telecomunicazioni
5. La grande distribuzione
6. Il piccolo commercio al dettaglio
7. Il settore agro-alimentare
8. Il settore della sanità, medico, ospedaliero
9. Il settore delle costruzioni
10. Il settore della mobilità/dei trasporti

Totale risposte → 100%

Non sa -> 0%

D3 Quali dei seguenti dispositivi lei possiede ed utilizza abitualmente?

1. Smartphone
2. Tablet

3. Cellulare normale, non uno smartphone
4. PC portatile
5. Console per videogiochi (Wii, Nintendo, PlayStation ...)
6. Smartwatch
7. Nessuno di questi

Totale risposte → 100%

Non sa -> 0%

D5 Parliamo ora delle attività che fa con il suo smartphone, non consideri quindi quelle che fa con il tablet/PC/laptop. Quali delle seguenti APP lei ha scaricato sul suo smartphone e con quale frequenza direbbe di utilizzarle ?

		Più volte al giorno	Tutti i giorni o quasi	Circa 3 giorni alla setti.	Almeno 1 volta alla settimana	1 o 2 volte al mese	Raramente / Mai	Non ho l'APP	
1	APP dei social network: (Facebook / Twitter / Instagram / Pinterest ecc)	1	2	3	4	5	6	7	Tot risposte → 100% Non sa -> 0%
2	APP di giornali (Repubblica, Sole24ore..)	1	2	3	4	5	6	7	Tot risposte → 100% Non sa -> 0%
3	APP x lo shopping on-line di prodotti NON ALIMENTARI (amazon, ebay..)	1	2	3	4	5	6	7	Tot risposte → 100% Non sa -> 0%
4	APP x lo shopping on-line di prodotti ALIMENTARI (Esselunga, Cortilia..)								Tot risposte → 100% Non sa -> 0%
5	APP x ascoltare musica/guardare video/film in streaming	1	2	3	4	5	6	7	Tot risposte → 100% Non sa -> 0%
6	APP per accedere al conto della propria banca / carta di credito	1	2	3	4	5	6	7	Tot risposte → 100% Non sa -> 0%
7	APP x prenotare ristoranti/pizzerie/alberghi/voli/viaggi (The Fork, Trivago, Booking, Expedia ecc.)	1	2	3	4	5	6	7	Tot risposte → 100% Non sa -> 0%
8	APP per il pagamento nei negozi tramite smartphone/tablet	1	2	3	4	5	6	7	Tot risposte → 100% Non sa -> 0%
9	APP per lo sharing (car sharing, bike sharing...)	1	2	3	4	5	6	7	Tot risposte → 100% Non sa -> 0%

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

D8 Di quale o quali tra le seguenti banche lei è cliente? Se ha più banche, indichi: la **PRINCIPALE**, cioè quella con cui ha una relazione più forte e frequente e le **ALTRE**.

	Banca Principale o Unica	SE ALTRE
Banca Carige		
Banca del Credito Cooperativo (BCC)		
Banca Fideuram		
Banca Monte Parma		
Banca Prossima		
Banco di Napoli		
Banco Popolare/ Popolare di Verona, Novara, Lodi		
BancoPosta di Poste Italiane		
BNL		
BPER - Banca Popolare dell'Emilia Romagna/Banco di Sardegna		
BANCO BPM		
Cariparma		
Credit Agricole		
Cassa dei Risparmi di Forlì e della Romagna		
Cassa di Risparmio del Friuli Venezia Giulia		
Cassa di Risparmio del Veneto		
Cassa di Risparmio della Provincia di Viterbo		
Cassa di Risparmio di Firenze		
Cassa di Risparmio di Pistoia e della Lucchesia		
Cassa di Risparmio in Bologna		
Che Banca!		
Credem / Credito Emiliano		
Fineco		
ING direct		
Intesa Sanpaolo		
Mediolanum		
MPS - Monte dei Paschi di Siena / Antonveneta		
UBI Banca		
UniCredit		
Altro e cioè_____ (specify)		
Nessun'altra		
	Tot risposte → 100% Non sa -> 0%	Tot risposte → 100% Non sa -> 0%

D10 Ora leggerà una lista di caratteristiche. Indichi per ciascuna caratteristica **quanto si adatta alla sua banca principale** utilizzando un voto da 1 a 10. Consideri che 10 vuol dire che si adatta molto, 1 che non si adatta per niente.

1. È facile interagire con lei
2. Innovativa
3. Adatta a persone come me
4. Avanti dal punto di vista digitale
5. Attenta alle esigenze dei giovani

Totale risposte → 100%

Non sa -> 0%

D13. Con quale frequenza accede alla **HOME BANKING** tramite internet **via computer**?

1. Più di una volta al giorno
2. Tutti i giorni o quasi
3. Circa 3 volte alla settimana
4. Una volta alla settimana
5. Due volte al mese
6. Una volta al mese
7. Una volta ogni due mesi
8. Mai negli ultimi due mesi
9. Non ho mai fatto l'accesso al conto corrente online

Totale risposte → 100%

Non sa -> 0%

D15 Complessivamente quanto è soddisfatto del servizio di accesso al suo conto online tramite App Mobile?

1. Molto soddisfatto
2. Abbastanza soddisfatto
3. Poco soddisfatto
4. Per nulla soddisfatto
5. Non so

Totale risposte → 100%

Non sa -> 0%

(to all)

D17b. Per la gestione delle sue operazioni bancarie/finanziarie, preferisce utilizzare...? (single answer)

1. App Mobile
2. Home banking da computer
3. Dipende dalle operazioni
4. Non saprei

Totale risposte → 100%

Non sa -> 0%

D23. Lei utilizzerebbe una app che, attraverso un software, le consiglia i migliori investimenti?

Scelga l'opzione che più corrisponde alla sua opinione.

1. ...accetterei di buon grado di usarlo, perché ho più fiducia nei software evoluti che nelle persone
2. ...accetterei di usarlo, ma investirei solo una quota limitata dei miei investimenti per sperimentare i primi risultati
3. ...accetterei di usarlo solo se la banca mettesse a disposizione anche la possibilità di interagire online con un consulente (se dovessi avere bisogno/dubbi...)
4. ...rifiuterei inizialmente la proposta, ma potrei rivalutarla a seguito di approfondimenti
5. ...rifiuterei la proposta categoricamente, perché non ci si può fidare di un software
6. ...rifiuterei la proposta categoricamente, perché preferisco interagire con le persone e ragionare insieme a loro

Totale risposte → 100%

Non sa -> 0%

D24 Per suo figlio/suoi figli lei ha mai aperto qualche strumento di deposito, in cui accumulare anche piccoli risparmi a lui dedicati?

1. No, nulla
2. No, ma sono interessato a farlo nei prossimi tempi
3. Sì, il libretto di risparmio POSTALE
4. Sì, il libretto di risparmio BANCARIO
5. Sì, un conto corrente bancario
6. Sì, un conto corrente postale
7. Sì, un conto di deposito
8. Sì, ho acquistato dei titoli di stato
9. Sì, tramite un'APP per accantonare soldi
10. Sì, ho un piano di accumulo per lui

11. Altro _____

Totale risposte → 100%

Non sa -> 0%

D25b E sarebbe interessato ad aprire a suo figlio un nuovo prodotto, cioè un APP che lo educerebbe ad accumulare anche piccoli risparmi?

1. Certamente sì
2. Probabilmente sì
3. Probabilmente no
4. Certamente no
5. Non sa

Totale risposte → 85%

Non sa -> 15%

ALLEGATO A

10.1 Opzione a) Elenco dei Comuni:

Acerra
Aci Castello
Aci Catena
Acireale
Acquedolci
Adrano
Adro
Afragola
Agliano Terme
Agrigento
Agropoli
Albano Laziale
Albate
Alcamo
Alessandria
Alghero
Almese
Altamura
Altavilla Silentina
Altavilla Vicentina
Altidona
Alzano Lombardo
Amantea
Ancona
Angri
Apecchio
Appignano del Tronto
Aprilia
Aquilaia
Arbus
Arcisate
Arcola
Ardea
Arenzano
Arezzo
Argegno
Ariano Irpino
Arluno
Artena
Ascoli Piceno
Asolo
Asti
Atessa
Augusta
Aversa
Avigliana

Avola
Badia Polesine
Bagheria
Barano d Ischia
Barcellona Pozzo di Gotto
Bareggio
Baressa
Bargagli
Bari
Barzano
Basiglio
Bassano Romano
Bastia Umbra
Baunei
Belluno
Bellusco
Benevento
Berbenno di Valtellina
Bergamo
Bertinoro
Besozzo
Biassono
Biella
Binago
Bitonto
Bogliasco
Bologna
Bolzano Bozen
Bolzano Vicentino
Bonate Sopra
Bondeno
Bonea
Borgaro Torinese
Borgia
Borgo San Dalmazzo
Borgomanero
Borso del Grappa
Bosco Marengo
Boscotrecase
Bovalino
Bovolone
Bra
Breda di Piave
Brembate
Brescia
Bresso
Brindisi
Briosco

Bronte
Brusaporto
Buggiano
Busalla
Busto Arsizio
Buti
Cadoneghe
Caerano di San Marco
Cagliari
Caivano
Calanna
Caldes
Calenzano
Calusco d Adda
Calvanico
Calvizzano
Camerano
Cameri
Campagna
Campegine
Campi Salentina
Candelo
Canicatti
Canzo
Capannori
Capo d Orlando
Capolona
Cappelle sul Tavo
Capraia e Limite
Capriate San Gervasio
Caravate
Carbonia
Cardito
Carlentini
Carnago
Carnate
Carobbio degli Angeli
Carpi
Carrara
Cartura
Carugo
Casalbeltrame
Casalecchio di Reno
Casaletto Lodigiano
Casalnuovo di Napoli
Casamassima
Casarano
Casatenovo

Cascina
Cascinette d Ivrea
Casoria
Cassano delle Murge
Cassano Magnago
Cassina de Pecchi
Cassino
Castagneto Carducci
Castel San Lorenzo
Castel San Pietro Terme
Casteldaccia
Castelguglielmo
Castellanza
Castelliri
Castello d Argile
Castello Molina di Fiemme
Castelnuovo Rangone
Castenaso
Castiglione delle Stiviere
Castro LECCE
Castropignano
Catania
Catanzaro
Cava de Tirreni
Cavallino Treporti
Cavarzere
Cavedine
Cavizzana
Ceglie Messapica
Cellamare
Cerchiara di Calabria
Cerea
Certaldo
Cervasca
Cesano Boscone
Cesano Maderno
Cesena
Ceva
Chiampo
Chiavari
Chieti
Chioggia
Chions
Chiusi della Verna
Chivasso
Cinisello Balsamo
Cirie
Cisterna di Latina

Citta di Castello
Civitanova Marche
Civitella Paganico
Cogoleto
Colbordolo
Collepasso
Collesano
Cologno Monzese
Como
Comun Nuovo
Condove
Corato
Corigliano Calabro
Cornate d Adda
Correzzola
Corvara in Badia Corvara
Corvino San Quirico
Cosenza
Cosio Valtellino
Costa di Mezzate
Crema
Cremona
Crescentino
Crispiano
Crotone
Cuceglio
Cuggiono
Cuneo
Curinga
Curtatone
Cusano Milanino
Darfo Boario Terme
Desio
Empoli
Erba
Escalaplano
Falconara Marittima
Faloppio
Fano
Farra di Soligo
Fasano
Favara
Ferentino
Fermignano
Fermo
Ferrara
Fiesse d Artico
Figline Valdarno

Fiorano Modenese
Fiorenzuola d Arda
Firenze
Fiuggi
Fiumefreddo di Sicilia
Fiumicino
Foggia
Fontecchio
Forlì
Fossano
Francofonte
Fratta Polesine
Frosinone
Frugarolo
Fucecchio
Gaggi
Gaglianico
Gallarate
Garbagnate Milanese
Gardone Val Trompia
Gavirate
Gela
Genivolta
Genova
Geraci Siculo
Gessate
Ghedì
Giano dell Umbria
Ginosa
Giugliano in Campania
Giussano
Gorgonzola
Gorizia
Granarolo dell Emilia
Gravina in Puglia
Grosseto
Grottaglie
Grottammare
Grugliasco
Guardiagrele
Guidonia Montecelio
Iglesias
Imola
Imperia
Isola della Scala
Ispica
Jesolo
L'Aquila

La Spezia
Ladispoli
Lainate
Lamezia Terme
Lanciano
Latiano
Latina
Lecce
Lecco
Leggiuno
Legnano
Leno
Lentate sul Seveso
Levico Terme
Limbadi
Limbiate
Limido Comasco
Livorno
Locate Varesino
Locri
Lodi
Lodi Vecchio
Lomello
Lonigo
Loreto Aprutino
Loria
Lucca
Lugo
Luras
Macerata
Magliano Alpi
Malcesine
Manduria
Manta
Mantova
Maranello
Marano di Napoli
Marano Marchesato
Mariano Comense
Marigliano
Marino
Marostica
Martellago
Martinengo
Mascali
Mascalucia
Massa Lubrense
Massafra

Massarosa
Mazzarino
Meda
Medesano
Melegnano
Melfi
Melilli
Melito di Napoli
Messina
Mezzago
Mezzolombardo
Milano
Milazzo
Minturno
Mira
Mirabella Eclano
Modena
Modica
Modigliana
Modugno
Mogliano Veneto
Mola di Bari
Molteno
Moncalieri
Moncestino
Mondavio
Mondovi
Mondragone
Monopoli
Monreale
Montalto Uffugo
Montecatini Terme
Montecchio Maggiore
Montecorvino Rovella
Montefino
Monteiasi
Montella
Monterosso Calabro
Montescudaio
Monticello Brianza
Monza
Mortara
Mosciano Sant'Angelo
Muggio
Mugnano di Napoli
Napoli
Nardo
Nave

Nebbiuno
Nembro
Nepi
Nervesa della Battaglia
Nerviano
Nettuno
Nicolosi
Nizza Monferrato
Nocera Inferiore
Nocera Superiore
Nogara
Nogarole Rocca
Nola
Noto
Nova Milanese
Novara
Nuoro
Nuvolera
Occhiobello
Oggiona con Santo Stefano
Oleggio
Olgiate Olona
Orbassano
Oria
Ormelle
Orta di Atella
Orte
Osimo
Ossimo
Paceco
Paderno Dugnano
Padova
Palazzo San Gervasio
Palermo
Palo del Colle
Palombara Sabina
Panicale
Pantelleria
Parma
Parrano
Paullo
Pavullo nel Frignano
Pedrengo
Peio
Pennabilli
Perugia
Pesaro
Pescara

Pescocostanzo
Petilia Policastro
Petrosino
Peveragno
Piacenza
Pianoro
Pinerolo
Piombino
Piove di Sacco
Pisa
Pisticci
Pizzo
Poggio a Caiano
Poggio Rusco
Poirino
Polignano a Mare
Pomezia
Pomigliano d'Arco
Pontassieve
Ponte Noss
Ponte San Nicolo
Ponte San Pietro
Pordenone
Porretta Terme
Portici
Porto Recanati
Porto San Giorgio
Potenza
Potenza Picena
Pozzallo
Pozzonovo
Pozzuoli
Prato
Preganziol
Premariacco
Premosello Chiovenda
Prignano sulla Secchia
Priverno
Provaglio Val Sabbia
Pulsano
Putignano
Quartu Sant'Elena
Rabbi
Ragusa
Rapolla
Ravenna
Recco
Redavalle

Reggio di Calabria
Reggio nell'Emilia
Reggiolo
Rende
Resana
Revello
Rho
Riccione
Ricco del Golfo di Spezia
Rieti
Rimini
Ripi
Riva del Garda
Rivalta di Torino
Roccadaspide
Roccalumera
Roma
Romano d'Ezzelino
Roncadelle
Roncello
Ronchi dei Legionari
Ronciglione
Ronco Scrivia
Rosignano Marittimo
Rosolini
Rossano Veneto
Rottofreno
Rovigo
Rozzano
Sala Consilina
Sale Marasino
Salerno
Sammichele di Bari
San Benedetto del Tronto
San Cesario sul Panaro
San Donà di Piave
San Felice Circeo
San Felice sul Panaro
San Ginesio
San Giovanni al Natisone
San Giovanni in Persiceto
San Giovanni Teatino
San Giovanni Valdarno
San Giuliano Milanese
San Gregorio di Catania
San Mango Piemonte
San Martino di Lupari
San Marzano di San Giuseppe

San Mauro Marchesato
San Mauro Pascoli
San Michele al Tagliamento
San Nicandro Garganico
San Nicola la Strada
San Salvatore Telesino
San Salvo
San Severino Marche
San Sossio Baronia
San Vincenzo
San Vito dei Normanni
San Vito Romano
San Zenone degli Ezzelini
Sanluri
Sanremo
Sant'Ambrogio di Torino
Sant'Angelo dei Lombardi
Sant'Angelo in Vado
Sant'Anna Arresi
Sant'Antimo
Santa Giusta
Santa Maria Capua Vetere
Santa Teresa di Riva
Santo Stefano di Magra
Saonara
Sarcedo
Sarego
Sarsina
Sassano
Sassari
Sava
Savona
Scafa
Schio
Scilla
Selargius
Selvazzano Dentro
Senise
Seren del Grappa
Seriate
Sermoneta
Serrenti
Sesto Calende
Sesto Fiorentino
Sesto San Giovanni
Sestu
Settimo Torinese
Seveso

Silea
Siniscola
Siracusa
Sissa
Sogliano al Rubicone
Solofra
Somma Vesuviana
Sondrio
Sora
Sorbolo
Soresina
Sorrento
Sovizzo
Spezzano Albanese
Spirano
Spoltore
Staffolo
Stradella
Strangolagalli
Subiaco
Taceno
Tarano
Taranto
Taurianova
Teano
Telese Terme
Telve
Teramo
Terlizzi
Termini Imerese
Terni
Tezze sul Brenta
Tivoli
Torino
Torre Annunziata
Torre del Greco
Torreglia
Torregrotta
Torrice
Tortona
Tradate
Trapani
Travaco Siccomario
Trecasali
Trecase
Tremestieri Etneo
Trento
Trevignano

Treviso
Trieste
Trissino
Udine
Vaiano Cremasco
Vailate
Varallo Pombia
Varazze
Varese
Varzo
Venaria Reale
Venezia
Vercelli
Vermezzo
Vernole
Verona
Veruno
Viagrande
Viareggio
Vicenza
Vieste
Vigarano Mainarda
Vigevano
Vighizzolo d' Este
Vignolo
Vigolo Vattaro
Villafranca Piemonte
Villafranca Tirrena
Villanova di Camposampiero
Villanuova sul Clisi
Viterbo
Vittoria
Vittorio Veneto
Volpiano
Zibido San Giacomo