



FOR IMMEDIATE RELEASE

## **N26 presenta “Global Digital Banking Index 2021” e traccia il futuro del digital banking**

**Lo studio individua i fattori chiave e le barriere all'ingresso analizzando i mercati chiave e i dati demografici che segneranno il futuro del digital banking**

- **Il Global Digital Banking Index 2021**, la ricerca globale condotta da N26, rivela che **il 23% dei consumatori in 28 paesi detiene già oggi un conto bancario totalmente digitale**
- Si prevede che questo mercato possa potenzialmente raggiungere quasi **il 70% dei consumatori globali**, triplicando di fatto le attuali dimensioni, fino a un totale di 1,4 miliardi di clienti
- **In Italia**, tra il 2018 e il 2020, **il numero di clienti con conto bancario esclusivamente digitale è cresciuto del 28%**
- **In Italia il 45% dei clienti delle banche digitali sono donne**

**Milano, 2 dicembre 2021** - A fronte di una costante accelerazione della domanda globale di servizi finanziari digitali e innovativi, le banche digitali come N26 continuano a guadagnare la fiducia di milioni di clienti in tutto il mondo. Per indagare questo trend, **N26** ha lanciato il **“Global Digital Banking Index 2021”**, un sondaggio condotto attraverso interviste a un campione di oltre 47.000 consumatori di servizi bancari in 28 mercati, tra cui la i principali paesi europei, compresa l'Italia ma anche Cina, Arabia Saudita. <sup>1</sup>

Lo studio individua i fattori chiave e le barriere all'ingresso e analizza i mercati chiave e i dati demografici che traineranno la prossima ondata di crescita nell'adozione del digital banking.

I risultati del report nel complesso suggeriscono che esiste un grande mercato ancora inesplorato per il digital banking – **potenzialmente fino a 1,4 miliardi di clienti nei 28 mercati** interessati e che **saranno le donne a guidare la prossima ondata di crescita**.

### **POTENZIALE DI CRESCITA E FATTORI CHIAVE PER L'ADOZIONE DEL DIGITAL BANKING**

Nei 28 paesi esaminati dalla ricerca, **quasi 1 consumatore su 4** (il 23%, ovvero circa 450 milioni di clienti) **detiene già un conto bancario esclusivamente digitale**. Inoltre, si stima che quasi la metà (46%) della popolazione bancabile totale, a livello globale, sia costituita da coloro che, pur non avendo conti bancari esclusivamente digitali, sarebbero motivati ad

---

<sup>1</sup> N26 in collaborazione con uno dei principali player della consulenza a livello globale ha condotto un sondaggio che ha coinvolto 47.810 persone in 28 mercati tra cui Arabia Saudita, Australia, Belgio, Brasile, Canada, Cina, Hong Kong, Danimarca, Emirati Arabi Uniti, Finlandia, Francia, Germania, Giappone, Irlanda, Israele, Italia, Malesia, Messico, Norvegia, Paesi Bassi, Regno Unito, Russia, Singapore, Spagna, Sudafrica, Svezia e Svizzera. In questo studio si ritiene che questi mercati rappresentino il mercato globale. Gli intervistati erano consumatori di servizi bancari e assicurativi che avevano un conto bancario e almeno una polizza assicurativa e appartenevano a diverse generazioni e livelli di reddito. Il sondaggio è stato condotto nei mesi di luglio e agosto 2020.

aprirne uno per avere accesso alle **caratteristiche tipiche del digital banking**, come un **buon rapporto qualità-prezzo, semplicità d'uso e una comunicazione chiara ed esaustiva**. Tra le ragioni per cui questi consumatori non hanno un conto bancario solo digitale, non è inclusa una preferenza per le filiali bancarie fisiche.

Emerge poi con chiarezza che la **fiducia si conferma un fattore importante** per attrarre e trattenere i clienti. A fronte dell'impossibilità di interazioni faccia a faccia, è particolarmente importante per le banche digitali trasmettere attenzione, empatia e umanità nelle relazioni con i clienti.

*"È chiaro che costruire e guadagnare fiducia rappresenta un fattore chiave per il futuro del nostro settore, soprattutto perché non abbiamo secoli di esperienza come le banche tradizionali. Tuttavia, la pandemia ha dimostrato che dobbiamo essere concentrati sul futuro, non sul passato. Ecco perché N26 sta lavorando alla costruzione del banking per il 21° secolo e continua a guadagnare la fiducia di milioni di clienti in tutto il mondo.* commenta **Andrea Isola, General Manager di N26 Italy & Southeast Europe**.

## **CRESCITA INTERNAZIONALE**

**L'Arabia Saudita** (54%), gli **Emirati Arabi Uniti** (51%), il **Brasile** (44%) e la **Cina** (42%) sono in testa con la quota più alta di clienti di servizi finanziari che hanno già aperto un conto bancario esclusivamente digitale. La Cina ha il maggior numero assoluto di utenti digitali: circa 392 milioni nel 2020. Il suo tasso di crescita è inferiore a quello di altri mercati leader (23%), ma, grazie alla sua dimensione demografica, ha più clienti di tutti gli altri 27 mercati messi insieme.

**L'Europa sta crescendo più lentamente rispetto ad altre aree geografiche:** il Belgio (13%), la Germania (10%) e i Paesi Bassi (8%) sono tra i paesi con la più bassa adozione del digital-only banking nel 2020. Alcuni dei più grandi mercati europei, come la Francia (20%) e la Spagna (15%). Tuttavia, molti **paesi europei stanno rapidamente recuperando terreno:** tra il 2018 e il 2020, il numero di clienti con conto bancario esclusivamente digitale in Spagna è cresciuto del 44%, in Germania del 35%, in Belgio del 30%, in **Italia del 28%** e nei Paesi Bassi del 20%.

## **COSA SPINGE I CLIENTI A RIVOLGERSI ALLE BANCHE DIGITALI?**

**La fiducia** sembra essere un motivo molto importante per scegliere un conto bancario digitale. Il Brasile è in testa, con oltre il 78% dei clienti di banche esclusivamente digitali che dichiarano di riporre fiducia nel proprio operatore bancario per quanto riguarda la gestione dei dati personali. Seguono gli Stati Uniti con il 68%. In Europa, l'Irlanda ha i più alti livelli di fiducia con il 68%, mentre la Germania (54%), la Spagna (53%) e la Francia (53%) mostrano risultati positivi per oltre la metà dei clienti di banche digitali.

## **CAMBIAMENTI DEMOGRAFICI**

Sempre più consumatori di un ampio spettro demografico si servono di banche esclusivamente digitali. A livello globale gli uomini rappresentano la quota maggiore: il 59% contro il 41% delle donne. Fino ad oggi, i **clienti tipo del digital banking sono generalmente giovani, uomini, ad alto reddito e appassionati di tecnologia mobile**. Ne sono un esempio gli Stati Uniti, dove la maggior parte dei clienti delle banche esclusivamente digitali sono persone con reddito elevato (63%), di sesso maschile (66%) e di età compresa tra i 25 e i 44 anni (57%). Il Brasile, d'altra parte, presenta una differenza minima a favore delle donne (52%) rispetto agli uomini (48%) che utilizzano il digital banking.

Molti paesi europei sono sul punto di **equilibrare il rapporto tra i generi**, ad esempio **l'Italia, dove il 45% dei clienti delle banche digitali sono donne**, la Danimarca (44%), la Svezia (44%), l'Irlanda (43%) e la Spagna (42%). Infine, se il **digital banking è normalmente considerato un servizio che si rivolge alle giovani generazioni, in Europa la situazione sta cambiando. In Italia, quasi 1 cliente su 2 (45%) ha almeno 45 anni, lo stesso succede in Francia.**

Per scaricare il report integrale [Global Digital Banking Index 2021](#)

#### Informazioni su N26

N26 sta costruendo la prima Mobile Bank globale che il mondo ama usare. Valentin Stalf e Maximilian Tayenthal hanno fondato N26 nel 2013 e hanno lanciato il primo prodotto della società all'inizio del 2015. Attualmente, N26 ha 7 milioni di clienti in 25 mercati. N26 ha un team di 1.500 persone di 80 nazionalità basate in tutto il mondo. La banca ha 10 uffici dislocati a Amsterdam, Berlino, Barcellona, Belgrado, Madrid, Milano, Parigi, Vienna, New York e San Paolo. Con una licenza bancaria europea completa, una tecnologia all'avanguardia e nessuna rete di filiali, N26 ha ridisegnato il settore dei servizi bancari per il 21° secolo ed è disponibile per Android, iOS e desktop. Con una valutazione che supera i US\$9 miliardi, N26 ha raccolto quasi US\$1.8 miliardi dai più importanti investitori del mondo, tra cui Third Point Ventures, Coatue Management LLC, Dragoneer Investment Group, Insight Venture Partners, GIC, Tencent, Allianz X, Valar Ventures di Peter Thiel, Horizons Ventures di Li Ka-Shing, Earlybird Ventures, Battery Ventures, oltre ai membri del management board di Zalando e Redalpine Ventures. Attualmente, N26 opera in Austria, Belgio, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera e Stati Uniti, dove opera attraverso la sua controllata N26 Inc., basata a New York. I servizi bancari negli Stati Uniti sono offerti da N26 Inc.

Website: [n26.com](https://n26.com) | Twitter: [@n26](https://twitter.com/n26) | Facebook: [facebook.com/n26](https://facebook.com/n26) | YouTube: [youtube.com/n26bank](https://youtube.com/n26bank)

#### Contatti stampa N26

##### **bcw | burson cohn & wolfe**

Gennaro Nastri

e-mail: [gennaro.nastri.ce@bcw-global.com](mailto:gennaro.nastri.ce@bcw-global.com)

Stefania Colò

e-mail: [stefania.colo@bcw-global.com](mailto:stefania.colo@bcw-global.com)