

L'OSSERVATORIO FINDOMESTIC

BAROMETRO

le intenzioni di acquisto

28.650

01011000110

11011000110

10111011010

16.425

10111011010

16,5%

68.032

01011011111

01101011010

20%

4.257

Secondo un focus dedicato alle banche dell'Osservatorio Findomestic, 9 italiani su 10 sono clienti di una banca con sportelli sul territorio anche se quasi tutti (98%) usano l'app sullo smartphone. In forte ripresa le intenzioni d'acquisto (+9,7%), ai livelli massimi da 1 anno.

In Italia, il 95% della popolazione adulta ha almeno un servizio bancario attivo (il 31% ha anche più di una banca) e, di questi, l'89% è cliente di una banca dotata di sportelli sul territorio. Da un nuovo focus dell'Osservatorio Findomestic, che ha analizzato l'evoluzione del rapporto tra gli italiani e le banche, emerge come gli italiani siano ancora legati alla banca "fisica" anche se il 28% dei clienti di istituti con sportelli sul territorio utilizza quasi esclusivamente i canali digitali. *"Per i servizi bancari di ordinaria amministrazione lo sportello può non essere percepito come fondamentale – commenta **Claudio Bardazzi, responsabile dell'Osservatorio Findomestic** – ma la ricerca conferma come la fisicità nella relazione finanziaria resti una necessità solida per la maggioranza della clientela".* Solo il 23% sarebbe, infatti, disposto a rinunciare alla filiale, mentre il 45% ne rivendica la centralità e il 32% prenderebbe in considerazione l'eventualità di farne a meno solo in cambio di un risparmio economico significativo. L'11% degli italiani ha scelto, invece, oggi una banca completamente digitale, senza sportelli né consulenti fisici: il 68% si dichiara soddisfatto, ma un terzo di loro ammette che per certi servizi o per risolvere certi problemi un riferimento fisico sarebbe molto utile. Il focus di Findomestic rileva che, indipendentemente dalla banca cui ci si affida, tutti o quasi (98%) utilizzano l'App. Ciò nonostante, solo il 42% degli utenti si dichiara pienamente soddisfatto dell'applicazione della propria banca, mentre gli altri vorrebbero che fosse più intuitiva e facile da usare, lamentandosi soprattutto per le funzioni limitate (17%), le difficoltà a ricevere assistenza in tempi adeguati (15%) e la scarsa trasparenza sui costi (11%). *"La soddisfazione complessiva dei clienti italiani verso la propria banca – ha aggiunto Claudio Bardazzi – è comunque elevata: il 52% le assegna un punteggio tra 8 e 10 e il 93% le dà almeno la sufficienza (6 o 7). Ma il 71% non si accontenta e per avere un servizio migliore chiede maggiore*

trasparenza sui costi applicati, servizi digitali più semplici da usare e consulenza personalizzata". Nonostante una crescente confidenza con la tecnologia, quasi 4 clienti delle banche su 10 (39%) non amano interagire con gli assistenti virtuali per timore di non essere compresi e più di 3 su 10 (36%) li tollerano solo come passaggio obbligato prima di parlare con un operatore "vero". Il 19% si mostra, invece, aperto a forme evolute di intelligenza artificiale, a patto che siano rapide e utili. Una piccola fetta (8%) si dice, invece, convinta che presto gli assistenti AI saranno in grado di offrire un servizio migliore rispetto a quello erogato dagli umani.

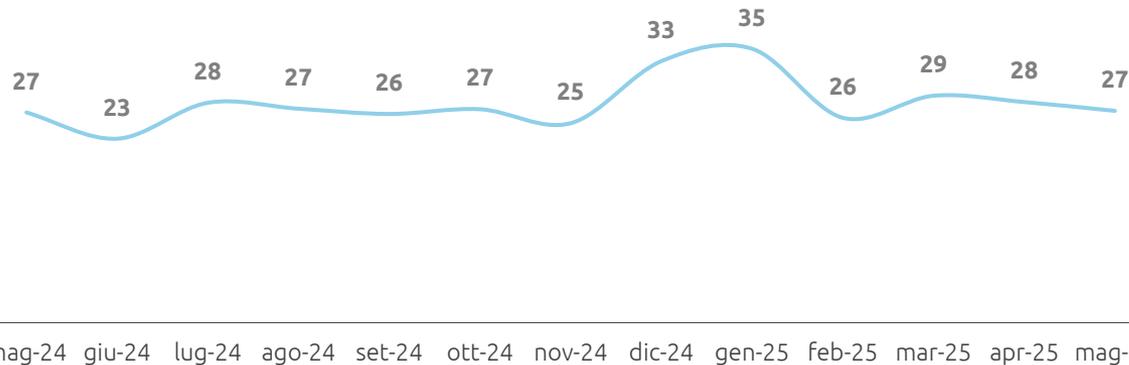
INTENZIONI D'ACQUISTO A LIVELLI MASSIMI DA UN ANNO. Con un +9,7% rispetto ad aprile, le intenzioni d'acquisto rilevate a maggio dall'Osservatorio Findomestic hanno raggiunto i livelli più alti degli ultimi dodici mesi. In particolare, auto usate, mobili, lavori di ristrutturazione e fai-da-te hanno raggiunto il picco degli ultimi 12 mesi. Tra i beni in forte crescita i grandi elettrodomestici (+24,8%), seguiti dai mobili (+21,6%) e dagli impianti fotovoltaici o termici (+19,8%). Le intenzioni di acquisto dichiarate per i prossimi 3 mesi sono in crescita anche per le e-bike (+14,3%), le TV (+9,9%), le auto nuove (+9,1%), i viaggi (+8,6%), i motoveicoli (+7,4%) e i PC (+7%). In positivo anche telefonia (+6,4%), attrezzature per il fai-da-te (+5,9%), piccoli elettrodomestici (+5,1%), attrezzature sportive (+4,5%) e tablet, seppur in misura marginale (+0,3%). In calo invece l'interesse per alcuni prodotti come le fotocamere (-0,9%), gli infissi (-4,3%) e soprattutto i monopattini elettrici (-10,4%), le caldaie a condensazione o biomassa (-15,5%) e le pompe di calore, che registrano il peggior dato del mese con un -19,5%. "Le intenzioni d'acquisto – commenta Claudio Bardazzi – crescono in un contesto in cui l'inflazione e il calo del potere d'acquisto continuano a rappresentare per oltre 6 italiani su 10 le principali fonti di preoccupazione e il primo ostacolo alla concretizzazione dei progetti d'acquisto. Anche perché il 40% delle famiglie continua a definire la propria situazione economica 'problematica' e ben il 54% non riesce a risparmiare nulla a fine mese".

*L'indagine è stata realizzata in collaborazione con EUMETRA e RESEARCH DOGMA con rilevazioni nei giorni 07-09 mag 2025

LA PROPENSIONE AL CONSUMO OGGI

Secondo te, quello attuale è un buon momento
per comprare/fare acquisti importanti per la famiglia?
% Sì molto / Sì abbastanza e var % vs mese precedente

L'OSSERVATORIO
FINDOMESTIC



LA PROPENSIONE AL CONSUMO A 3 MESI

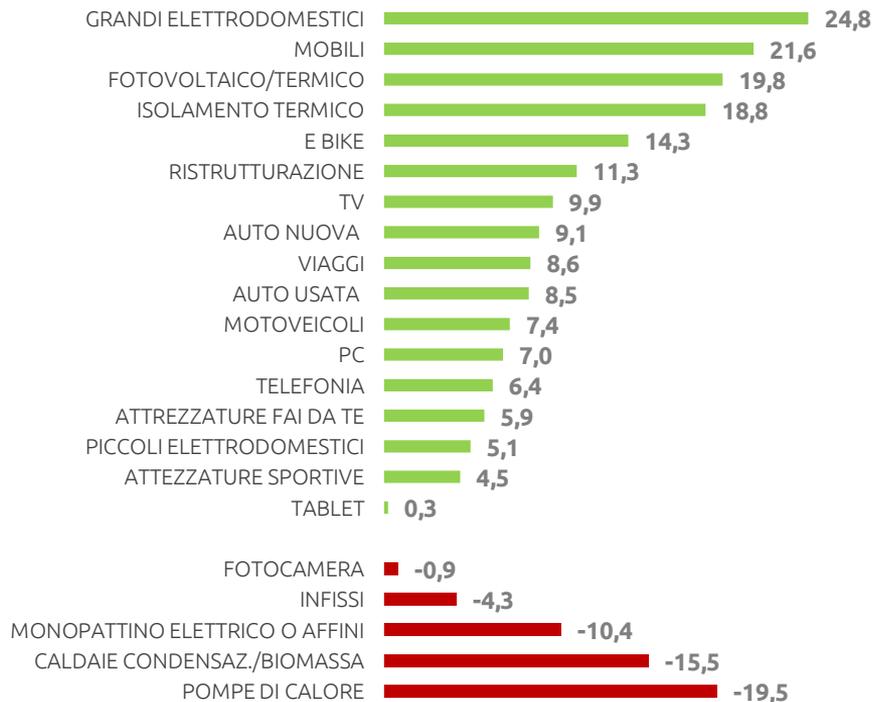
Il trend nelle diverse categorie



Hai intenzione di acquistare nei prossimi 3 mesi i seguenti beni/servizi?

% molto Sì / Sì abbastanza e var % vs mese precedente

L'OSSERVATORIO
FINDOMESTIC



Base: totale Campione

MAGGIO 2025

LA PROPENSIONE AL CONSUMO A 3 MESI

L'indice sintetico

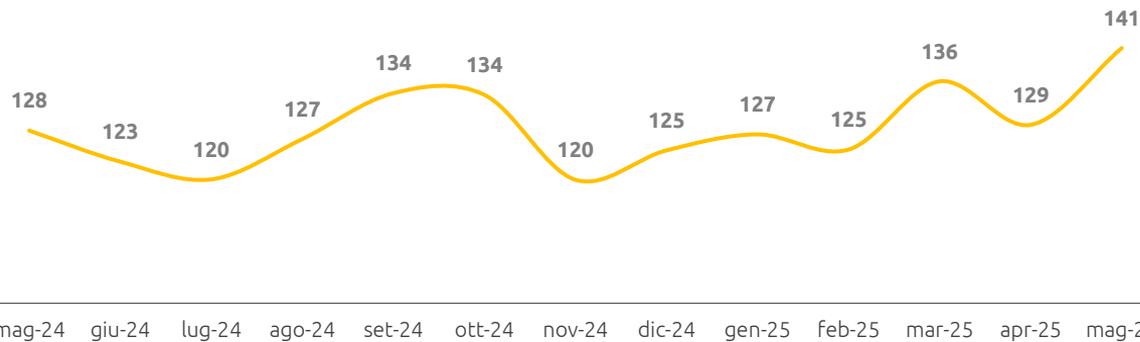
Indice sintetico delle intenzioni d'acquisto a 3 mesi

L'OSSERVATORIO
FINDOMESTIC

L'indice esprime mensilmente la sintesi delle intenzioni d'acquisto a 3 mesi delle famiglie italiane per 22 merceologie, sommando le percentuali di coloro che si dichiarano intenzionati ad acquistare e ponderandole in base alla spesa media che gli intervistati dichiarano di voler sostenere per comprare i diversi beni.



100 = GEN 2020



VARIAZIONE VS MESE PRECEDENTE
+9,7%

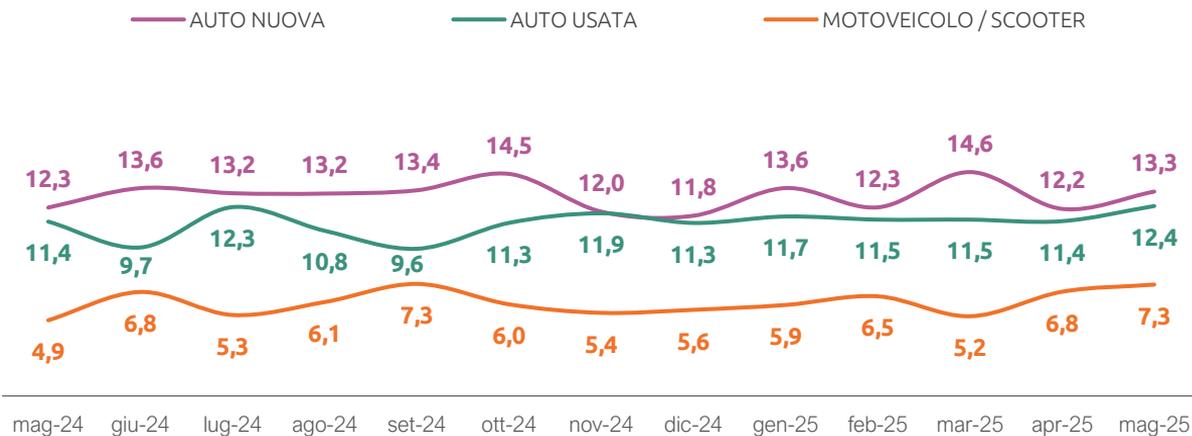
VEICOLI

Le intenzioni di acquisto



Hai intenzione di acquistare un'auto nuova/un'auto usata o un motoveicolo nei prossimi 3 mesi?

% sicuramente Sì / probabilmente Sì e var % vs mese precedente



	AUTO NUOVA	AUTO USATA	MOTOCICLO / SCOOTER
VARIAZIONE VS MESE PRECEDENTE2	+9,1%	+8,5%	+7,4%
Quanto pensi di spendere?	€ 26.031	€ 11.357	€ 4.262

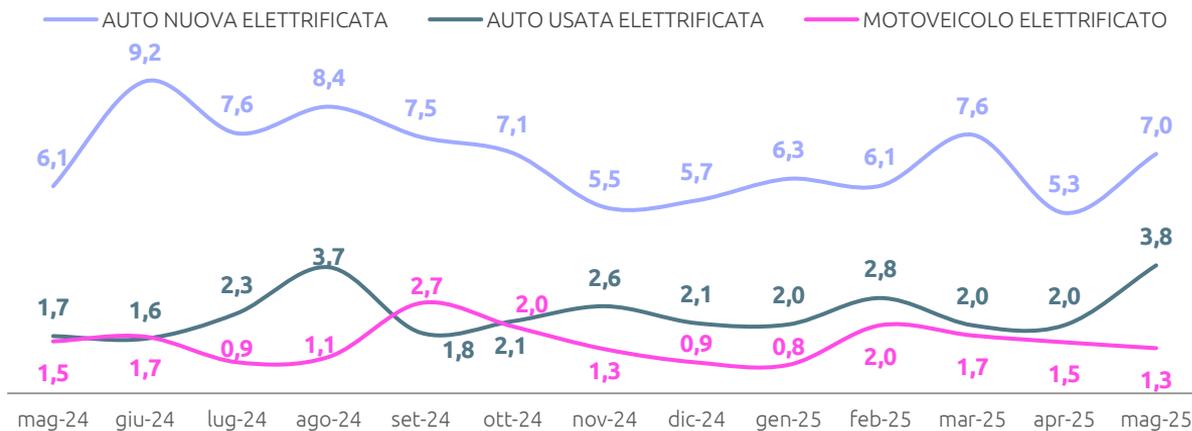
VEICOLI ELETTRICI

Le intenzioni di acquisto

Hai intenzione di acquistare un'auto nuova elettrificata (ibrida/ elettrica), un'auto usata elettrificata o un motoveicolo elettrico nei prossimi 3 mesi?

L'OSSERVATORIO
FINDOMESTIC

% sicuramente SÌ / probabilmente SÌ e var % vs mese precedente



	AUTO NUOVA ELETTR.	AUTO USATA ELETTR.	MOTOVEICOLO ELETTR.
VARIAZIONE VS MESE PRECEDENTE	+33,3%	+85,5%	-13,1%
Quanto pensi di spendere?	€ 28.314	€ 13.458	€ 5.480

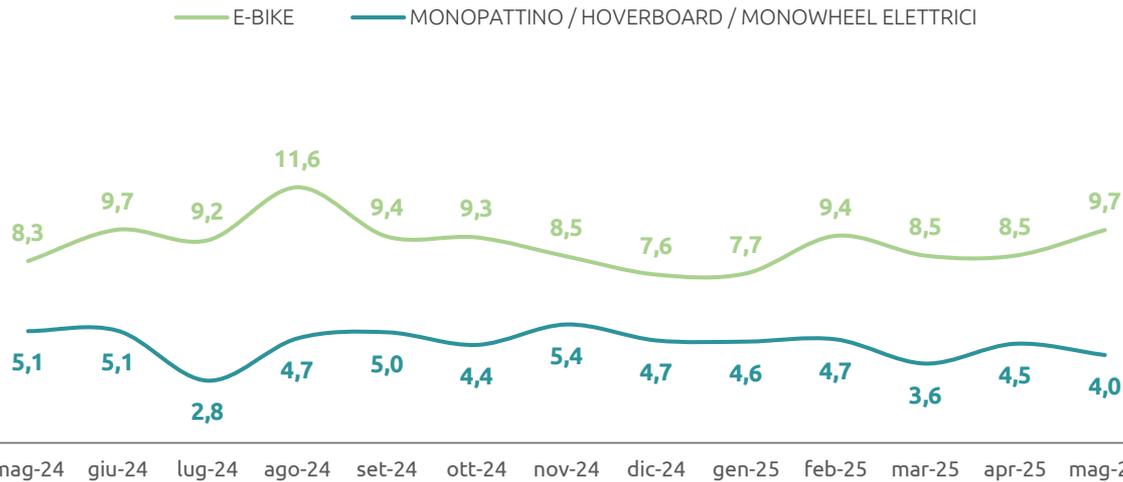
VEICOLI ELETTRICI ALTERNATIVI

Le intenzioni di acquisto

Hai intenzione di acquistare un'ebike o un monopattino/segway/hoverboard monowheel elettrico nei prossimi 3 mesi?

L'OSSERVATORIO
FINDOMESTIC

% sicuramente SÌ / probabilmente SÌ e var % vs mese precedente



	E-BIKE	MONOPATTINO/SEGWAY/HOVERBOARD/ MONOWHEEL ELETTRICO
VARIAZIONE VS MESE PRECEDENTE	+14,3%	-10,4%
Quanto pensi di spendere?	€ 1.560	€ 883

CASA

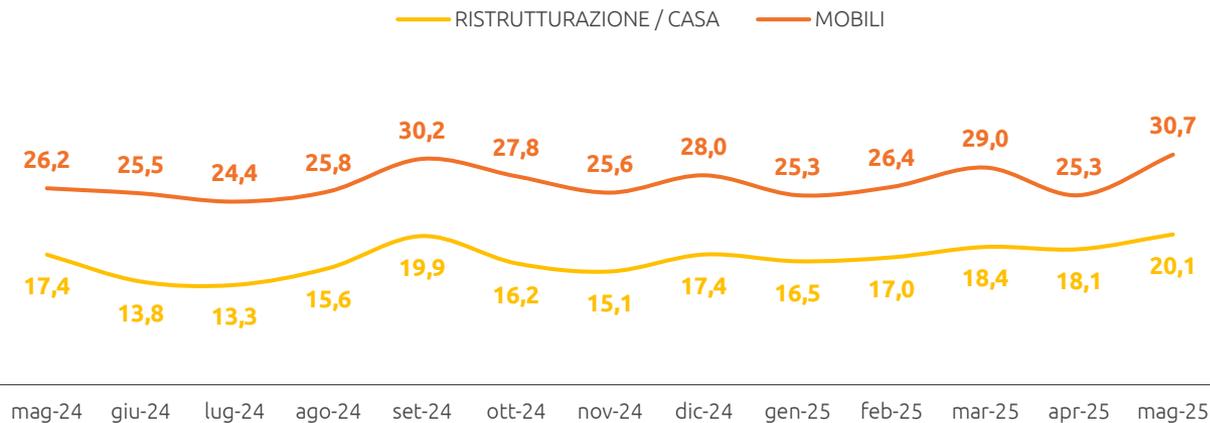
Le intenzioni di acquisto



Hai intenzione di ristrutturare casa/appartamento o di acquistare mobili nei prossimi 3 mesi?

L'OSSERVATORIO
FINDOMESTIC

% sicuramente SÌ / probabilmente SÌ e var % vs mese precedente



	RISTRUTTURAZIONE	MOBILI
VARIAZIONE VS MESE PRECEDENTE	+11,3%	+21,6%
Quanto pensi di spendere?	€ 20.918	€ 2.336

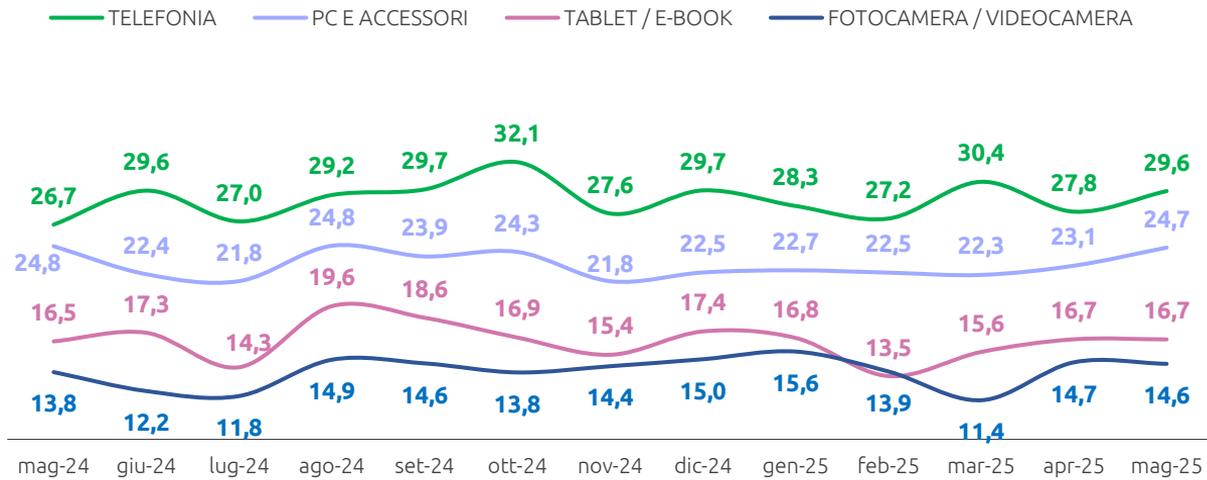
TECNOLOGIA

Le intenzioni di acquisto

Hai intenzione di acquistare uno smartphone, un pc/accessori, un tablet/e-book o una fotocamera/videocamera nei prossimi 3 mesi?

% sicuramente SÌ / probabilmente SÌ e var % vs mese precedente

L'OSSERVATORIO
FINDOMESTIC



	TELEFONIA	PC E ACCESSORI	TABLET / E-BOOK	FOTOCAMERA / VIDEOCAMERA
VARIAZIONE VS MESE PRECEDENTE	+6,4%	+7,0%	+0,3%	-0,9%
Quanto pensi di spendere?	€ 528	€ 700	€ 416	€ 440

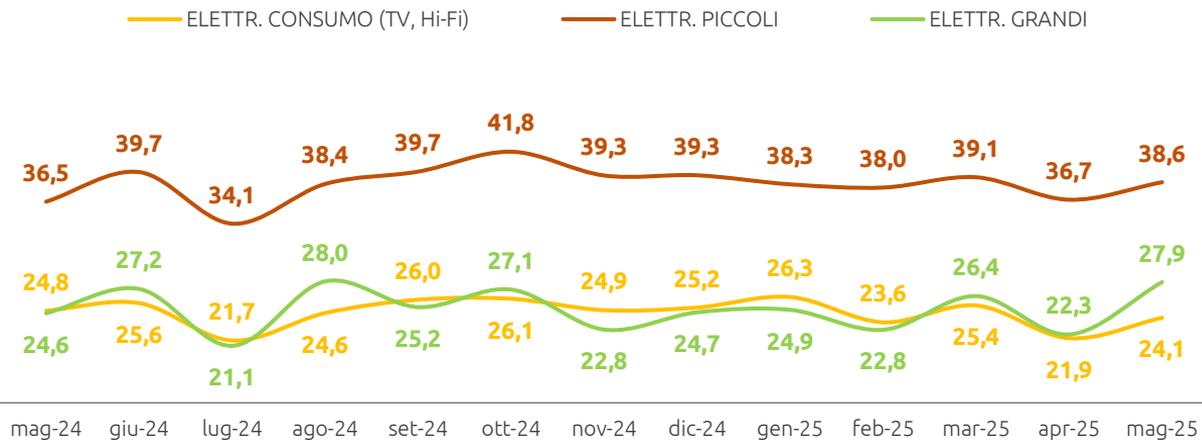
ELETTRODOMESTICI

Le intenzioni di acquisto

Hai intenzione di acquistare elettronica di consumo (tv, hi-fi), elettrodomestici grandi o piccoli nei prossimi 3 mesi?

% sicuramente SÌ / probabilmente SÌ e var % vs mese precedente

L'OSSERVATORIO
FINDOMESTIC



	ELETR. CONSUMO (TV, HI-FI)	ELETR. PICCOLI	ELETR. GRANDI
VARIAZIONE VS MESE PRECEDENTE	+9,9%	+5,1%	+24,8%
Quanto pensi di spendere?	€ 927	€ 250	€ 1.077

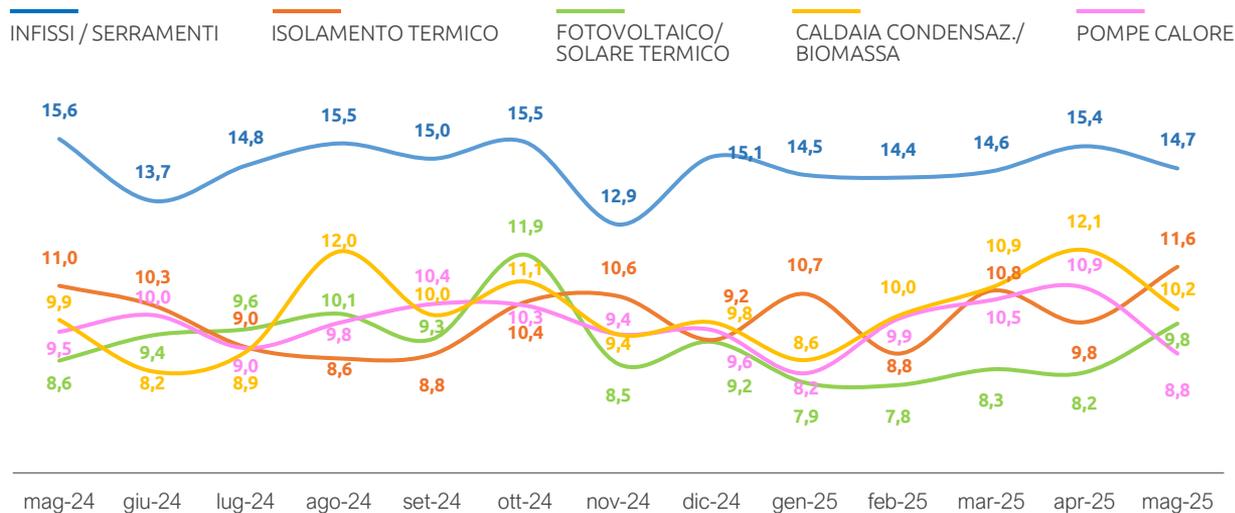
EFFICIENZA ENERGETICA DOMESTICA

Le intenzioni di acquisto

Hai intenzione di comprare un impianto fotovoltaico/solare termico, una pompa di calore, una caldaia condensazione/biomassa, infissi/serramenti o di fare lavori di isolamento termico nei prossimi 3 mesi?

L'OSSERVATORIO
FINDOMESTIC

% sicuramente Sì / probabilmente Sì e var % vs mese precedente



	INFISSI / SERRAMENTI	ISOLAMENTO TERMICO	FOTOVOLTAICO / SOLARE TERMICO	CALDAIA CONSENSAZ. / BIOMASSA	POMPE DI CALORE
VARIAZIONE VS MESE PRECEDENTE	-4,3%	+18,8%	+19,8%	-15,5%	-19,5%
Quanto pensi di spendere?	€ 3.434	€ 6.082	€ 6.165	€ 2.026	€ 2.504

Base: totale Campione

MAGGIO 2025

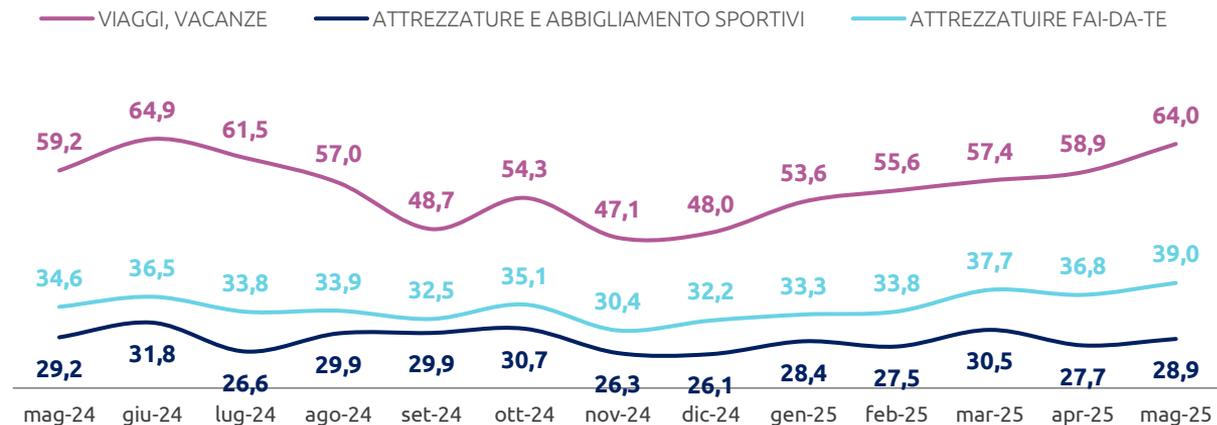
TEMPO LIBERO

Le intenzioni di acquisto

Hai intenzione di acquistare un viaggio/vacanza, attrezzature e/o abbigliamento sportivi o attrezzature fai-da-te per casa o giardino nei prossimi 3 mesi?

L'OSSERVATORIO
FINDOMESTIC

% sicuramente Sì / probabilmente Sì e var % vs mese precedente



VARIAZIONE VS MESE PRECEDENTE	VIAGGI / VACANZE	ATTREZZATURE / ABBIGLIAMENTO SPORT.	ATTREZZATURE FAI-DA-TE
	+8,6%	+4,5%	+5,9%
Quanto pensi di spendere?	€ 1.776	€ 395	€ 325

IL CAMPIONE

Le intenzioni di acquisto



Indagine realizzata in collaborazione con **EUMETRA** e **RESEARCH DOGMA**

Sesso

50% uomini
50% donne

Età

18-24 anni	5%
25-34 anni	15%
35-44 anni	21%
45-54 anni	25%
55-64 anni	21%
65-74 anni	13%

Titolo di studio

18% laureati
82% non laureati

Area geografica

Nord-Ovest	27%
Nord-Est	21%
Centro	20%
Sud e Isole	32%

L'OSSERVATORIO FINDOMESTIC

B A R O M E T R O



www.osservatoriofindomestic.it

CONTATTI:

osservatorio@findomestic.com