

RIVISTA BANCARIA  
MINERVA BANCARIA



[www.rivistabancaria.it](http://www.rivistabancaria.it)

ISTITUTO DI CULTURA BANCARIA «FRANCESCO PARRILLO»

Luglio-Agosto 2025

4

# RIVISTA BANCARIA MINERVA BANCARIA

## COMITATO SCIENTIFICO (*Editorial board*)

### PRESIDENTE (*Editor*):

GIORGIO DI GIORGIO, Università LUISS Guido Carli, Roma

### MEMBRI DEL COMITATO (*Associate Editors*):

PAOLO ANGELINI, Banca d'Italia	STEFANO DELL'ATTI, Università di Bari Aldo Moro - <i>co Editor</i>
ELENA BECCALI, Università Cattolica del S. Cuore	CARMINE DI NOIA, OCSE
MASSIMO BELCREDI, Università Cattolica del S. Cuore	LUCA ENRIQUES, University of Oxford
EMILIA BONACCORSI DI PATTI, Banca d'Italia	GIOVANNI FERRI, LUMSA
PAOLA BONGINI, Università di Milano Bicocca	FRANCO FIORELISI, Università degli Studi "Roma Tre" - <i>co Editor</i>
CONCETTA BRESCIA MORRA, Università degli Studi "Roma Tre"	GUR HUBERMAN, Columbia University
FRANCESCO CANNATA, Banca d'Italia	MARIO LA TORRE, Sapienza - Università di Roma - <i>co Editor</i>
ALESSANDRO CARRETTA, Università degli Studi di Roma "Tor Vergata"	RAFFAELE LENER, Università degli Studi di Roma "Tor Vergata"
ENRICO MARIA CERVELLATI, Link Campus University	NADIA LINCIANO, CONSOB
RICCARDO CESARI, Università di Bologna e IVASS	PINA MURÉ, Sapienza - Università di Roma
NICOLA CETORELLI, New York Federal Reserve Bank	PIERLUIGI MURRO, UNIVERSITÀ LUISS - GUIDO CARLI, ROMA
SRS CHATTERJEE, Fordham University	FABIO PANETTA, Banca d'Italia
N.K. CHIDAMBARAN, Fordham University	ANDREA POLO, UNIVERSITÀ LUISS - GUIDO CARLI, ROMA
LAURENT CLERC, Banque de France	ALBERTO FRANCO POZZOLO, Università degli Studi "Roma Tre"
MARIO COMANA, LUISS Guido Carli	ANDREA SIRONI, Università Bocconi
DOMENICO CURCIO, Università di Napoli "Federico II" - <i>co Editor</i>	MARIO STELLA RICHTER, Università degli Studi "Roma Tre"
GIANNI DE NICOLÒ, International Monetary Fund	MARTI SUBRAHMANYAM, New York University
RITA D'ECCLERIA, Sapienza - Università di Roma	ALBERTO ZAZZARO, Università degli Studi di Napoli "Federico II"

### Comitato Accettazione Saggi e Contributi:

GIORGIO DI GIORGIO (*editor in chief*) - Domenico Curcio (*co-editor*)

Alberto Pozzolo (*co-editor*) - Mario Stella Richter (*co-editor*)

### *Direttore Responsabile:* Giovanni Parrillo

*Comitato di Redazione:* Francesco Baldi, Peter Cincinelli, Simona D'Amico, Alfonso Del Giudice, Paola Fersini, Serena Gallo, Igor Gianfrancesco, Saverio Giorgio, Stefano Marzioni, Federico Nucera, Biancamaria Raganelli, Stefania Sylos Labini, Giuseppe Zito

---

## ISTITUTO DI CULTURA BANCARIA «FRANCESCO PARRILLO»

### COMITATO D'ONORE

ANTONIO FAZIO, ANTONIO MARZANO, ERCOLE P. PELLICANO', MARIO SARACINELLI

#### PRESIDENTE

CLAUDIO CHIACCHIERINI

#### VICE PRESIDENTE

GIOVANNI PARRILLO

#### CONSIGLIO

FABRIZIO D'ASCENZO, ANGELO DI GREGORIO, PAOLA LEONE,  
FRANCESCO MINOTTI, PINA MURÈ, FULVIO MILANO, FRANCO VARETTO

# RIVISTA BANCARIA

# MINERVA BANCARIA

ANNO LXXXI (NUOVA SERIE)

LUGLIO-AGOSTO 2025 N. 4

## SOMMARIO

### *Editoriale*

G. DI GIORGIO La Fed al bivio e l'indipendenza in bilico ..... 3-5

### *Saggi*

M. ARNONE  
A. LEOGRANDE La sostenibilità della domanda dei mutui:  
una prospettiva regionale ..... 7-51

L. FACCINCANI  
M. RUTIGLIANO Banche e covered bond.  
Emissioni, opportunità e rischi ..... 53-93

C. AMENDOLA  
C. BOIDO Digitalization in retail banking:  
customers' behavior and choices ..... 95-137

A. GENNARO  
S. LA BELLA  
A. TARAS

### *Rubriche*

Mercati finanziari: guardare all'Europa è una scelta saggia (con buone prospettive per il private debt)  
(*A. Pescatori*) ..... 139-144

Scenari economici e mercato immobiliare: come orientarsi?  
(*P. Rella*) ..... 145-152

Hedge fund e commodities: come convertire l'instabilità e la volatilità in vantaggi competitivi nei mercati finanziari  
(*G. Tarricone*) ..... 153-159

Firewall sistemici oltre la compliance: ripensare la vigilanza finanziaria nell'era del rischio cyber  
(*A. Malinconico*) ..... 161-172

La disciplina bancaria e finanziaria europea: è possibile legiferare meno e meglio?  
(*R. Ferretti*) ..... 173-180

La consulenza finanziaria, motore per la valorizzazione del risparmio e la crescita economica dell'Italia  
(*Assoreti*) ..... 181-199

Oltre la polizza: come le Commercial Lines stanno cambiando il volto dell'assicurazione alle imprese?  
(*M. Concordati, F. Baiocchi*) ..... 201-208

Bankpedia:  
Inclusione finanziaria digitale  
(*L. Gerosa*) ..... 209-216

### *Recensioni*

Andrea Terzi, *Il governo della moneta*.  
(*M. Stefancic*) ..... 217-219

## RIVISTA BANCARIA - MINERVA BANCARIA

Rivista Bancaria - Minerva Bancaria è sorta nel 1936 dalla fusione fra le precedenti Rivista Bancaria e Minerva Bancaria. Dal 1945 - rinnovata completamente - la Rivista ha proseguito senza interruzioni l'attività di pubblicazione di saggi e articoli in tema di intermediazione bancaria e finanziaria, funzionamento e regolamentazione del sistema finanziario, economia e politica monetaria, mercati mobiliari e finanza in senso lato.

Particolare attenzione è dedicata a studi relativi al mercato finanziario italiano ed europeo.

La Rivista pubblica 6 numeri l'anno, con possibilità di avere numeri doppi.

**Note per i collaboratori:** *Gli articoli ordinari possono essere presentati in italiano o in inglese e devono essere frutto di ricerche originali e inedite. Ogni articolo viene sottoposto alla valutazione anonima di due referee selezionati dal Comitato Scientifico, ed eventualmente da un membro dello stesso.*

*Gli articoli accettati sono pubblicamente scaricabili (fino alla pubblicazione del numero successivo) sul sito della rivista: [www.rivistabancaria.it](http://www.rivistabancaria.it)*

*Gli articoli di norma non dovranno superare le 35 cartelle stampa e dovranno essere corredati da una sintesi in italiano e in inglese, di massimo 150 parole. Per maggiori indicazioni sui **criteri redazionali** si rinvia al sito della Rivista.*

*La Rivista ospita anche, periodicamente, interventi pubblici, atti di convegni patrocinati dalla Rivista stessa, dibattiti, saggi ad invito e rubriche dedicate. Questi lavori appaiono in formato diverso dagli articoli ordinari.*

*La responsabilità di quanto pubblicato è solo degli autori.*

*Gli autori riceveranno in omaggio una copia della Rivista*

*Gli articoli possono essere sottomessi inviando una email al seguente indirizzo: [redazione@rivistabancaria.it](mailto:redazione@rivistabancaria.it)*

### Istituto di Cultura Bancaria “Francesco Parrillo”

L'Istituto di Cultura Bancaria è un'associazione senza finalità di lucro fondata a Milano nel 1948 dalle maggiori banche dell'epoca allo scopo di diffondere la cultura bancaria e di provvedere alla pubblicazione di *Rivista Bancaria - Minerva Bancaria*. La Rivista è stata diretta dal 1945 al 1974 da Ernesto d'Albergo e poi per un altro trentennio da Francesco Parrillo, fino al 2003. In questo secondo periodo, accanto alla trattazione scientifica dei problemi finanziari e monetari, la rivista ha rafforzato il suo ruolo di osservatorio attento e indipendente della complessa evoluzione economica e finanziaria del Paese. Giuseppe Murè, subentrato come direttore dal 2003 al 2008, ha posto particolare accento anche sui problemi organizzativi e sull'evoluzione strategica delle banche. Nel 2003, l'Istituto di Cultura Bancaria è stato dedicato alla memoria di Francesco Parrillo, alla cui eredità culturale esso si ispira.

---

### Editrice Minerva Bancaria srl

DIREZIONE E REDAZIONE Largo Luigi Antonelli, 27 – 00145 Roma  
[redazione@rivistabancaria.it](mailto:redazione@rivistabancaria.it)

AMMINISTRAZIONE EDITRICE MINERVA BANCARIA S.r.l.  
presso PtsClas, Viale di Villa Massimo, 29  
00161 - Roma  
[amministrazione@editriceminervabancaria.it](mailto:amministrazione@editriceminervabancaria.it)

Autorizzazione Tribunale di Milano 6-10-948 N. 636 Registrato

Proprietario: Istituto di Cultura Bancaria “Francesco Parrillo”

Spedizione in abbonamento postale - Pubblicazione bimestrale - 70% - Roma

Finito di stampare nel mese di ottobre 2025 presso Press Up, Roma

Segui Editrice Minerva Bancaria su: 

# DIGITALIZATION IN RETAIL BANKING: CUSTOMERS' BEHAVIOR AND CHOICES

CARLO AMENDOLA \*  
CLAUDIO BOIDO \*\*  
ALESSANDRO GENNARO \*\*\*  
SIMONE LA BELLA \*\*\*\*  
ALBERTO TARAS \*\*\*\*\*

## Abstract

This paper contributes to studies on the evolution of retail banking and aims to understand how innovative strategies and new technologies influence customers' choices and behavior in retail banking. An online survey was conducted to collect the opinions of bank clients, all of whom were accustomed to conducting banking activities physically and/or digitally on online and mobile platforms. The answers were analyzed innovatively by using ordinal logistic regression to infer the customers' preferences and criticisms regarding digital tools and solutions in retail banking. Customers have proven to be sensitive to technological innovation and organizational models introduced by retail banks. The judgment of the financial services and products offered through the virtual banking channel is different depending on the user profile. The study contributes to bank management research by exploring customers' reactions to the transition to “phygital” organizational model for retail banking. The results obtained highlight how managers should design innovative strate-

---

\* Department of Management, Sapienza University of Rome, Rome, Italy - carlo.amendola@uniroma1.it

\*\* Department of Business and Law, University of Siena - boido@unisi.it

\*\*\* Department of Management, Sapienza University of Rome, Rome, Italy. Corresponding author - alessandro.gennaro@uniroma1.it

\*\*\*\* Department of Economics and Management, Guglielmo Marconi University - s.labela@unimarconi.it

\*\*\*\*\* Unitelma University of Rome - alberto.taras@gmail.com

All authors do not have any financial or personal relationships with other people or organizations that could inappropriately influence or bias their work.

gies and adopt technological solutions to meet the preferences of the youngest sector of customers, who will be the most significant group in the future

### ***Digitalizzazione nel retail banking: comportamenti e scelte dei clienti – Sintesi***

*L'articolo contribuisce allo studio dell'evoluzione del retail banking e si propone di comprendere in che modo innovazione tecnologica e strategie innovative influenzino le scelte e i comportamenti dei clienti nel settore del retail banking. Attraverso una survey online, sono state raccolte le opinioni di un campione di clienti bancari che effettuano abitualmente operazioni bancarie fisicamente presso le filiali e/o digitalmente tramite piattaforme online. Le risposte sono state analizzate con un approccio innovativo utilizzando la regressione logistica ordinale, che consente di inferire le preferenze e le criticità percepite dai clienti nei confronti delle soluzioni digitali adottate nel retail banking. I risultati evidenziano una significativa sensibilità rispetto alle innovazioni tecnologiche e ai modelli organizzativi introdotti dalle banche retail. Il giudizio sui servizi e prodotti finanziari offerti attraverso i canali virtuali risulta variabile in funzione del profilo dell'utente. Lo studio contribuisce alla ricerca nel campo del management bancario esplorando le reazioni dei clienti alla transizione verso modelli organizzativi "phygital". Le evidenze raccolte indicano come i manager debbano progettare strategie innovative e adottare soluzioni tecnologiche in grado di intercettare le preferenze della clientela più giovane, destinata a rappresentare la componente più rilevante del mercato nel prossimo futuro.*

**Parole chiave:** Banca retail; Preferenze del consumatore; Gestione della banca; Esperienze del consumatore; Industria bancaria .

**Codici JEL:** G21.

**Keywords:** Retail banking; Customer preferences; Bank management; Customer experience; Banking industry

Per rinnovare o attivare un nuovo abbonamento  
effettuare un **versamento** su:

c/c bancario n. 10187 Intesa Sanpaolo  
Via Vittorio Veneto 108/b- 00187 ROMA  
IBAN IT92 M030 6905 0361 0000 0010 187

intestato a: **Editrice Minerva Bancaria s.r.l.**

oppure inviare una **richiesta** a:

**amministrazione@editriceminervabancaria.it**

### **Condizioni di abbonamento ordinario per il 2026**

	<b>Rivista Bancaria Minerva Bancaria bimestrale</b>	<b>Economia Italiana quadrimestrale</b>	<b>Rivista Bancaria Minerva Bancaria + Economia Italiana</b>
Canone Annuo Italia <i>(print)</i>	<b>€ 130,00</b>	<b>€ 100,00</b>	<b>€ 180,00</b>
Canone Annuo Estero <i>(print)</i>	<b>€ 185,00</b>	<b>€ 130,00</b>	<b>€ 260,00</b>
Abbonamento WEB	<b>€ 80,00</b>	<b>€ 70,00</b>	<b>€ 110,00</b>
Canone Annuo Italia <i>(print + web)</i>	<b>€ 170,00</b>	<b>€ 130,00</b>	<b>€ 260,00</b>
Canone Annuo Estero <i>(print + web)</i>	<b>€ 220,00</b>	<b>€ 160,00</b>	<b>€ 330,00</b>

L'abbonamento è per un anno solare e dà diritto a tutti i numeri usciti nell'anno.

L'Amministrazione non risponde degli eventuali disguidi postali.

I fascicoli non pervenuti dovranno essere richiesti alla pubblicazione del fascicolo successivo.

Decorso tale termine, i fascicoli disponibili saranno inviati contro rimessa del prezzo di copertina.

Prezzo del fascicolo in corso **€ 50,00 / € 10,00** digitale

Prezzo di un fascicolo arretrato (annata precedente) **€ 60,00 / € 10,00** digitale

### **Pubblicità**

1 pagina **€ 1.500,00** - 1/2 pagina **€ 800,00**

RIVISTA BANCARIA  
**MINERVA BANCARIA**

**ABBONATI - SOSTENITORI**

3D WORKS	BLUE SGR
ALLIANZ BANK F. A.	CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO
AMF ITALIA	CBI
ANIA	CONSOB
ANNUNZIATA & CONSO	Divisione IMI - CIB
ARION INVESTMENT MANAGEMENT	Intesa Sanpaolo
ASSICURAZIONI GENERALI	EFPA - ITALIA
ASSOFIDUCIARIA	ERNST & YOUNG
ASSONEBB	FONDAZIONE AVE VERUM
ASSORETI	INTESA SANPAOLO
BANCA D'ITALIA	ISTITUTO PER IL CREDITO SPORTIVO E CULTURALE
BANCA FINNAT	IVASS
BANCA IFIS	LOQSEA TECHNOLOGY
BANCA POPOLARE DEL CASSINATE	MARZOTTO VENTURE ACCELERATOR
BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA	MEDIOCREDITO CENTRALE
BANCA PROFILO	MERCER ITALIA
BANCA SISTEMA	NET INSURANCE
BANCO BPM	OCF
BANCO POSTA SGR	SIENNA INVESTMENT MANAGERS ITALIA SGR

RIVISTA BANCARIA  
MINERVA BANCARIA  
ADVISORY BOARD

PRESIDENTE:  
MARCO TOFANELLI, Assoreti

MEMBRI:  
ANDREA BATTISTA, Net Insurance  
NICOLA CALABRÒ, Cassa di Risparmio di Bolzano  
LUCA DE BIASI, Mercer  
VINCENZO FORMISANO, Banca Popolare del Cassinate  
LILIANA FRATINI PASSI, CBI  
LUCA GALLI, Ernst & Young  
GIOVANNA PALADINO, Intesa SanPaolo  
ANDREA PEPE, FinecoBank  
ANDREA PESCATORI, Sienna Investment Managers Italia SGR  
PAOLA PIETRAFESA, Allianz Bank Financial Advisors

---

Editrice Minerva Bancaria  
COMITATO EDITORIALE STRATEGICO

PRESIDENTE  
GIORGIO DI GIORGIO, Luiss Guido Carli

COMITATO  
CLAUDIO CHIACCHIERINI, Università degli Studi di Milano Bicocca  
MARIO COMANA, Luiss Guido Carli  
ADRIANO DE MAIO, Università Link Campus  
RAFFAELE LENER, Università degli Studi di Roma Tor Vergata  
MARCELLO MARTINEZ, Università della Campania  
GIOVANNI PARRILLO, Editrice Minerva Bancaria  
MARCO TOFANELLI, Assoreti

