

OAM MAGAZINE



EDITORIALE DEL PRESIDENTE	>	4
DOVE VA L'ECONOMIA PREVISIONI DISCORDANTI SULLA CRESCITA DEL PIL NEL 2024. AL MASSIMO ARRIVERÀ AL +1%	>	5
DOVE VA L'ECONOMIA PER BANCA D'ITALIA LE CONDIZIONI MONETARIE SI MANTERRANNO RESTRITTIVE	>	8
DOVE VA L'ECONOMIA IN LIEVE SALITA I CREDITI DETERIORATI MA LE BANCHE RESTANO SOLIDE	>	14
DOVE VA L'ECONOMIA ANCORA DEBOLE LA DOMANDA DI ABITAZIONI MA NEL FUTURO SPAZIO ALLA CASA 'GREEN'	>	20
BANCHE NEL 2023 È PROSEGUITA LA RIORGANIZZAZIONE DELLE RETI DISTRIBUTIVE, IN CALO DEL 4% IL NUMERO DEGLI SPORTELLI	>	25
BANCHE E FINANZIARIE AUMENTA LA SPESA IN TECNOLOGIE INNOVATIVE, IN TESTA GLI INVESTIMENTI PER IL CREDITO DIGITALE MA LE IMPRESE PREFERISCONO IL CONTATTO UMANO	>	28
DAL MONDO OAM PER I PROFESSIONISTI DEL CREDITO SPAZIO DI MERCATO IN CRESCITA GRAZIE ALL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLE RETI BANCARIE	>	33
DAL MONDO OAM PIÙ OTTIMISMO SUL PRESENTE E UN FUTURO TUTTO GIOCATO SULLA CONSULENZA E SULL'ATTENZIONE AI BISOGNI DELLA CLIENTELA	>	39

DALLA PARTE DEL CONSUMATORE NEL 2023 QUASI 16MILA I RICORSI ALL'ABF, LA CESSIONE DEL QUINTO CONTINUA AD ESSERE IL TEMA PIÙ 'GETTONATO'	> 44
DALLA PARTE DEL CONSUMATORE IN AUMENTO NEL 2023 LE SEGNALAZIONI A BANCA D'ITALIA, OLTRE QUOTA 11.200	> 50
DALLA PARTE DEL CONSUMATORE NEL 2023 RICEVUTI DALL'OAM 377 ESPOSTI SU ABUSIVISMO E COMPORTAMENTI IRREGOLARI	> 55
PANORAMA SUGLI ISCRITTI ANCORA UN ANNO DI CRESCITA PER GLI ISCRITTI AGLI ELENCHI DI AGENTI E MEDIATORI. AUMENTA ANCHE IL NUMERO DI CAMBIAVALUTE, LIEVE FLESSIONE PER I COMPRO ORO	> 58
PANORAMA SUGLI ISCRITTI IN UN QUINQUENNIO IL MERCATO SI È CONCENTRATO, CRESCONO I SOGGETTI CON LE RETI DISTRIBUTIVE PIÙ AMPIE	> 61
PANORAMA SUGLI ISCRITTI ANCORA 'MASCHILE' LA PROFESSIONE DI AGENTE IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	> 64
PANORAMA SUGLI ISCRITTI A FINE 2023 OPERATIVI IN ITALIA 132 VASP CON 147 PUNTI FISICI, 90 ATM E 142 SITI <i>WEB</i>	> 67
PANORAMA SUGLI ISCRITTI AUMENTA IL PESO PERCENTUALE DEI GIOVANI AGENTI E DEI COLLABORATORI	> 72
PANORAMA SUGLI ISCRITTI NEL 2023 DELIBERATI 254 PROVVEDIMENTI SANZIONATORI NEI CONFRONTI DELLE CATEGORIE VIGILATE, PREVALE LA SANZIONE PECUNIARIA	> 74



di **Francesco
Alfonso**

OTTIMISMO SUL FUTURO DEI PROFESSIONISTI DEL CREDITO CHE CRESCONO NONOSTANTE IL DEBOLE ANDAMENTO DELL'ECONOMIA

Ci apprestiamo alla pausa estiva senza quei venti di pace che tutti avremmo auspicato. I conflitti in atto alle porte dell'Europa e in Medio Oriente non accennano a registrare la necessaria *de-escalation*. E l'attentato al candidato repubblicano Donald Trump rischia di surriscaldare anche la campagna presidenziale degli Stati Uniti.

Queste variabili rendono incerte le previsioni di crescita economica. La debole ripresa in atto nel nostro Paese potrebbe essere resa più fragile dalle variabili internazionali. La stessa prudente politica monetaria della Bce, **che nella riunione del 18 luglio ha deciso di mantenere i tassi invariati**, potrebbe essere

influenzata da un quadro mondiale particolarmente complesso. A questi temi dedichiamo, come di consueto, la prima parte del Magazine (articoli da pg. 5 a pg. 32).

Riserviamo spazio anche ai cambiamenti in atto nell'industria bancaria, grazie all'innovazione tecnologica sulla quale le aziende di credito stanno investendo (vedi articolo a pg. 33). La digitalizzazione dei prodotti creditizi è una realtà che sta ridisegnando anche le reti distributive delle aziende di credito. La riduzione degli sportelli non deve essere però considerata una desertificazione: si tratta, piuttosto, di un riposizionamento delle banche sui singoli territori. Questi fenomeni hanno necessariamente un impatto sul ruolo che Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi svolgono sul mercato: i risultati della ricerca effettuata da OAM in collaborazione con Prometeia, mostrano che negli anni alla riduzione degli

sportelli ha fatto riscontro un aumento del numero degli iscritti all'Organismo e dei loro collaboratori. E nel futuro neanche la digitalizzazione dovrebbe scalfire l'importanza dei professionisti del credito. La centralità della consulenza nel rapporto con la clientela, come confermato anche dalla seconda edizione dell'Osservatorio BNL-BNP PARIBAS, renderà infatti tali figure fondamentali. Queste analisi trovano spazio nelle pagine da 33 a 43.

Un'attenzione particolare viene inoltre riservata, in questo numero (vedi alle pagine da 44 a 60) anche alle aspettative del cliente nel rapporto con i soggetti finanziatori e con gli intermediari del credito, 'misurabili' dalla Relazione dell'Arbitro Bancario e Finanziario, da quella sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie della Banca d'Italia e dagli esposti ricevuti dall'OAM, in particolare sull'abusivismo finanziario.

Infine, questo Magazine dà conto dell'azione svolta dall'Organismo nel 2023, a tutela del mercato e dei consumatori, e della crescita del numero degli iscritti agli Elenchi e dei loro collaboratori registrata lo scorso anno, con un *focus* riservato agli iscritti ai Registri (da pg 58 a pg 77).

Voglio infine sottolineare che nei primi 6 mesi del 2024 si è registrato un ulteriore incremento della platea dei professionisti del credito: in particolare il numero degli iscritti è arrivato a 9.070 segnando un +113, quello dei collaboratori a 20.807 (+410).

Si tratta di un dato che mostra, ancora una volta, la capacità dei nostri iscritti di restare sul mercato anche in condizioni rese difficili dalla stretta monetaria. E che ci lascia guardare con ottimismo al futuro.

Dall'1% dell'Istat, allo 0,9% della Commissione Ue fino allo 0,6 della Banca d'Italia. Consumi delle famiglie in crescita.



DOVE VA L'ECONOMIA | PREVISIONI DISCORDANTI SULLA CRESCITA DEL PIL NEL 2024. AL MASSIMO ARRIVERÀ AL +1 %

Dall'1% dell'Istat, allo 0,9% della Commissione Ue fino allo 0,6 della Banca d'Italia. Sono lievemente discordanti le previsioni sulla crescita economica del nostro Paese per l'anno in corso. Le ultime, in ordine di tempo, sono arrivate da Via Nazionale con le proiezioni macroeconomiche per l'Italia nel triennio 2024-26 elaborate nell'ambito dell'esercizio coordinato dell'Eurosistema il 13 giugno scorso e confermate nel recentissimo Bollettino Economico pubblicato il 12 luglio.

Secondo l'esercizio previsivo il Pil dell'Italia aumenterebbe dello 0,6% nel 2024, dello 0,9% nel 2025 e dell'1,1 nel 2026. "Senza considerare la correzione per le giornate lavorative – precisa il documento – la crescita sarebbe dello 0,8% nel 2024 e nel 2025 e dell'1,2 nel 2026. L'attività beneficerebbe dell'accelerazione della domanda estera e della ripresa del reddito disponibile ma gli effetti di condizioni di finanziamento ancora restrittive e della riduzione degli incentivi all'edilizia residenziale peserebbero sugli investimenti. L'inflazione sarebbe pari all'1,1% nel 2024 e a poco più dell'1,5% in media nel successivo biennio. Al netto ridimensionamento rispetto allo scorso anno contribuirebbe soprattutto la moderazione dei prezzi dell'energia e dei prodotti intermedi. Gli effetti dell'accelerazio-

ne delle retribuzioni verrebbero assorbiti dai margini di profitto e dall'andamento moderato dei prezzi delle importazioni".

PER VIA NAZIONALE SCENARIO CONDIZIONATO DALL'INCERTEZZA GEO-POLITICA

Lo scenario elaborato, chiariscono gli esperti di Banca d'Italia, non include però "le informazioni dei conti economici trimestrali pubblicate dall'Istat il 31 maggio, nei quali la crescita del Pil già acquisita è stata rivista lievemente al rialzo. A parità di altre condizioni, incorporando tali dati nel quadro previsivo la stima di crescita media annua per il 2024 risulterebbe più elevata per 1 decimo di punto". L'avverarsi delle previsioni presuppone comunque "che l'incertezza geo-politica e le connesse tensioni sui mercati finanziari internazionali, pur elevate, non si acuiscono".

Più nel dettaglio Banca d'Italia "ipotizza che la domanda potenziale nei principali mercati di destinazione delle esportazioni italiane torni a espandersi nel triennio, di circa il 2,5% in media all'anno. Sulla base dei contratti *futures*, i prezzi delle materie prime energetiche si ridurrebbero gradualmente nell'orizzonte previsivo. I costi di finanziamento per imprese e famiglie rimarrebbero elevati nell'anno in

corso per ridursi gradualmente nel prossimo biennio." Quanto ai consumi, dopo la battuta d'arresto alla fine del 2023, tornerebbero a crescere dall'anno in corso, sostenuti dal recupero del potere d'acquisto delle famiglie.

La marcata contrazione degli investimenti in costruzioni verrebbe solo in parte attenuata dall'aumento della spesa per infrastrutture prevista nel Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR).

Positive le previsioni sull'occupazione che continuerebbe a crescere, sia pur a ritmi inferiori a quelli del prodotto. Il tasso di disoccupazione scenderebbe al 7,3% nella media del 2024 e si manterrebbe stabile nel prossimo biennio.

PER L'ISTITUTO DI STATISTICA I CONSUMI PRIVATI FARANNO DA TRAINO

Leggermente più positive, per l'anno in corso e per il 2025, le previsioni dell'Istat pubblicate il 6 giugno scorso. Secondo l'Istituto di statistica il Pil italiano "è atteso crescere dell'1% nel 2024 e dell'1,1% nel 2025, in moderata accelerazione rispetto al 2023". Quest'anno l'aumento del Pil verrebbe sostenuto dal contributo sia della domanda interna al netto delle scorte, sia della domanda estera netta (+0,7 punti percentuali per entrambe), con un contributo delle scorte ancora negativo (-0,4 p.p.) mentre l'anno prossimo l'economia italiana sarebbe invece trainata prevalentemente dalla domanda interna. In particolare i consumi privati continuano a essere

sostenuti dal rafforzamento del mercato del lavoro e dall'incremento delle retribuzioni in termini reali, ma frenati da un aumento della propensione al risparmio. Tali dinamiche determineranno per il 2024 una crescita moderata (+0,4%) dei consumi delle famiglie e delle le Istituzioni sociali private al servizio delle famiglie, e una successiva accelerazione nel 2025 (+1%).

Anche per l'Istituto gli investimenti fissi lordi avranno una dinamica di decelerazione nel biennio di previsione (+1,5% e +1,2% rispettivamente nel 2024 e 2025, dal +4,7% del 2023), "determinata dal venire meno degli incentivi fiscali all'edilizia" ma saranno compensati sia dagli effetti dell'attuazione delle misure previste dal PNRR, sia dalla riduzione dei tassi di interesse.

Migliori le previsioni, rispetto a Via Nazionale, per il lavoro: l'occupazione che segnerà una crescita in linea con quella del Pil (+0,9% nel 2024 e +1,0% nel 2025) a cui si accompagnerà un calo del tasso di disoccupazione (7,1% quest'anno e 7,0% nel 2025). Per i prossimi mesi ci si attende un lento ritorno verso tassi di inflazione vicini ai *target* della BCE; tale dinamica determinerà, per il 2024 una forte riduzione rispetto ai valori medi dell'anno precedente, a cui seguirebbe un modesto incremento nell'anno successivo. Il processo disinflazionistico in Italia risulta più accentuato rispetto a quello registrato nei principali *partner* europei.

CRESCITA DEL PIL E INFLAZIONE: PREVISIONI DELLA BANCA D'ITALIA E DELLE ALTRE ORGANIZZAZIONI

(variazioni percentuali sul periodo precedente)

VOCI	PIL (1)			Inflazione (2)		
	2024	2025	2026	2024	2025	2026
Banca d'Italia (giugno)	0,6	0,9	1,1	1,1	1,5	1,6
Commissione europea (maggio)	0,9	1,1	-	1,6	1,9	-
OCSE (maggio)	0,7	1,2	-	1,1	2,0	-
FMI (aprile)	0,7	0,7	-	1,7	2,0	-
Consensus Economics (luglio)	0,9	1,0	-	1,2	1,7	-
per memoria: Banca d'Italia (aprile)	0,6	1,0	1,2	1,3	1,7	1,7

Fonte: Banca d'Italia, Proiezioni macroeconomiche per l'economia italiana, 13 giugno 2024; Commissione europea, European Economic Forecast. Spring 2024, maggio 2024; OCSE, OECD Economic Outlook, maggio 2024; FMI, World Economic Outlook, aprile 2024; Consensus Economics, Consensus Forecasts, luglio 2024.

(1) I tassi di crescita indicati nelle previsioni della Banca d'Italia sono corretti per il numero di giornate lavorative. Senza tale correzione il PIL crescerebbe dello 0,8 per cento nel 2024 e nel 2025, dell'1,2 per cento nel 2026. – (2) Misurata sull'IPCA. Le previsioni di Consensus Economics sono riferite all'indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC).

Fonte: <https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/bollettino-economico/2024-3/boleco-3-2024.pdf>

PROSPETTO 1. PREVISIONI PER L'ECONOMIA ITALIANA – PIL E PRINCIPALI COMPONENTI

Anni 2022-2025, valori concatenati per le componenti di domanda; variazioni percentuali sull'anno precedente e punti percentuali

	2022	2023	2024	2025
Prodotto interno lordo	4,0	0,9	1,0	1,1
Importazioni di beni e servizi fob	12,9	-0,5	-0,1	2,8
Esportazioni di beni e servizi fob	10,2	0,2	2,0	2,8
DOMANDA INTERNA INCLUSE LE SCORTE	4,7	0,6	0,3	1,1
Spesa delle famiglie residenti e delle ISP	4,9	1,2	0,4	1,0
Spesa delle AP	1,0	1,2	0,6	0,5
Investimenti fissi lordi	8,6	4,7	1,5	1,2
CONTRIBUTI ALLA CRESCITA DEL PIL				
Domanda interna (al netto della variazione delle scorte)	4,7	2,0	0,7	0,9
Domanda estera netta	-0,6	0,3	0,7	0,1
Variazione delle scorte	-0,2	-1,3	-0,4	0,1
Deflatore della spesa delle famiglie residenti	7,7	5,2	1,6	2,0
Deflatore del prodotto interno lordo	3,6	5,3	2,4	2,1
Retribuzioni lorde per unità di lavoro dipendente	3,5	1,9	2,4	2,4
Unità di lavoro	3,7	2,2	0,9	1,0
Tasso di disoccupazione	8,0	7,5	7,1	7,0
Saldo della bilancia dei beni e servizi / Pil (%)	-1,6	1,4	3,0	3,5

Fonte: <https://www.istat.it/it/files//2024/06/previsioni-2024-2025.pdf>

LA COMMISSIONE UE VEDE L'INFLAZIONE ALL'1,6% QUEST'ANNO

Si collocano invece a un livello intermedio le previsioni macroeconomiche per l'Italia della Commissione Ue pubblicate il 15 maggio scorso. Secondo la Commissione "la crescita economica è rallentata allo 0,9% nel 2023 ed è prevista allo 0,9% nel 2024

e all'1,1% nel 2025, poiché gli investimenti residenziali sostenuti dal governo sono sostituiti dalla spesa in capitale sostenuta dal dispositivo per la ripresa e la resilienza. Il calo dei prezzi dell'energia dovrebbe portare l'inflazione al ribasso all'1,6% quest'anno, per poi aumentare leggermente all'1,9% nel 2025". Sul fronte della spinta alla crescita, la Commissione prevede che "gli investimenti in infrastrutture e

attrezzature riprenderanno gradualmente" mentre i consumi annuali delle famiglie rimarranno contenuti perché "nonostante la ripresa dei redditi disponibili reali, le famiglie sono destinate ad aumentare i risparmi, approfittando di tassi di interesse più elevati". Le esportazioni nette dovrebbero fornire un contributo positivo alla crescita del Pil.

Nel 2025 la Commissione prevede che la crescita del Pil accelererà leggermente all'1,1%.

Indicatori	2023	2024	2025
Crescita del PIL (% anno su anno)	0,9	0,9	1,1
Inflazione (% anno su anno)	5,9	1,6	1,9
Disoccupazione (%)	7,7	7,5	7,3
Saldo delle amministrazioni pubbliche (% del PIL)	-7,4	-4,4	-4,7
Debito pubblico lordo (% del PIL)	137,3	138,6	141,7
Saldo delle partite correnti (% del PIL)	0,3	1,5	1,5

Fonte: https://economy-finance.ec.europa.eu/economic-surveillance-eu-economies/italy/economic-forecast-italy_en?prefLang=it&ettrans=it



Anche dopo l'avvio della riduzione dei tassi di riferimento. In frenata i finanziamenti alle imprese e i prestiti ai consumatori.



DOVE VA L'ECONOMIA | PER BANCA D'ITALIA LE CONDIZIONI MONETARIE SI MANTERRANNO RESTRITTIVE

“In prospettiva, le condizioni monetarie si manterranno restrittive per qualche tempo anche dopo l'avvio della riduzione dei tassi di riferimento e continueranno a incidere sull'onere del debito delle imprese e sull'attività economica”. È la valutazione della Banca d'Italia contenuta nella Relazione annuale secondo la quale “qualora ciò contribuisse al protrarsi di un'elevata percezione del rischio da parte delle banche”, la dinamica dei prestiti alle società non finanziarie ne risentirebbe, attenuando l'impulso espansivo derivante dalla riduzione dei tassi di interesse”.

Nella dinamica della concessione dei finanziamenti da parte del sistema creditizio sta dunque svolgendo un ruolo 'frenante' il timore di un aumento delle sofferenze (vedi articolo a pg 14).

Saranno comunque le banche a dover fare la differenza: secondo il Governatore Fabio Panetta, intervenuto all'assemblea annuale dell'Associazione Bancaria Italiana, le aziende di credito “dovranno contemperare l'esigenza di contenere i rischi con quella di sostenere l'economia reale. Il credito dovrà continuare a fluire ai prenditori capaci di onorare i propri impegni. Ciò richiederà un'attenta selezione dei debitori, un costante vaglio delle

loro condizioni reddituali e finanziarie e un'efficace strategia di recupero in caso di insolvenza”.

Il sistema bancario dovrà dunque svolgere un delicato bilanciamento, in un contesto in cui, ha sottolineato Panetta, “le restrizioni all'offerta di credito, pure emerse nei mesi passati, riflettono principalmente la percezione di maggiore rischio di debitori, e non la condizione degli intermediari; esse sono rimaste pertanto confinate entro limiti fisiologici, e non hanno costretto le imprese a ridimensionare gli investimenti o le famiglie a comprimere i consumi. L'irrobustimento delle imprese, la solida posizione finanziaria delle famiglie e la forza delle banche ci consentono di guardare avanti con fiducia, ma non devono indurre a un eccessivo ottimismo. Il protrarsi della debolezza del credito inciderebbe su un contesto che come in altri paesi è esposto a vulnerabilità, nel quale sarebbe difficile immaginare interventi pubblici come quelli eccezionalmente generosi varati dopo la pandemia”.

Secondo i dati ufficiali di Via Nazionale, contenuti nel Bollettino Economico di luglio, a maggio 2024 “i prestiti alle imprese hanno continuato a contrarsi (-1,1%, sui tre mesi e in ragione d'anno),

seppure meno intensamente rispetto a febbraio. La flessione resta più marcata per le aziende delle costruzioni e della manifattura. La diminuzione dei finanziamenti alle famiglie si è attenuata (-0,5%); i mutui per l'acquisto di abitazioni hanno ristagnato". D'altra parte tra febbraio e maggio "i tassi di interesse sui nuovi prestiti bancari alle imprese e su quelli già in essere sono rimasti pressoché invariati, al 5,4% per entrambi (erano poco sopra l'1,0 prima dell'avvio del processo di normalizzazione della politica monetaria). Il costo dei nuovi mutui alle famiglie per l'acquisto di abitazioni si

è ridotto di 3 decimi (al 3,6%), anche per effetto dell'accresciuto ricorso ai mutui a tasso fisso, meno onerosi nella fase attuale rispetto a quelli a tasso variabile. Il tasso sui prestiti con finalità di credito al consumo ha registrato un nuovo aumento in maggio".

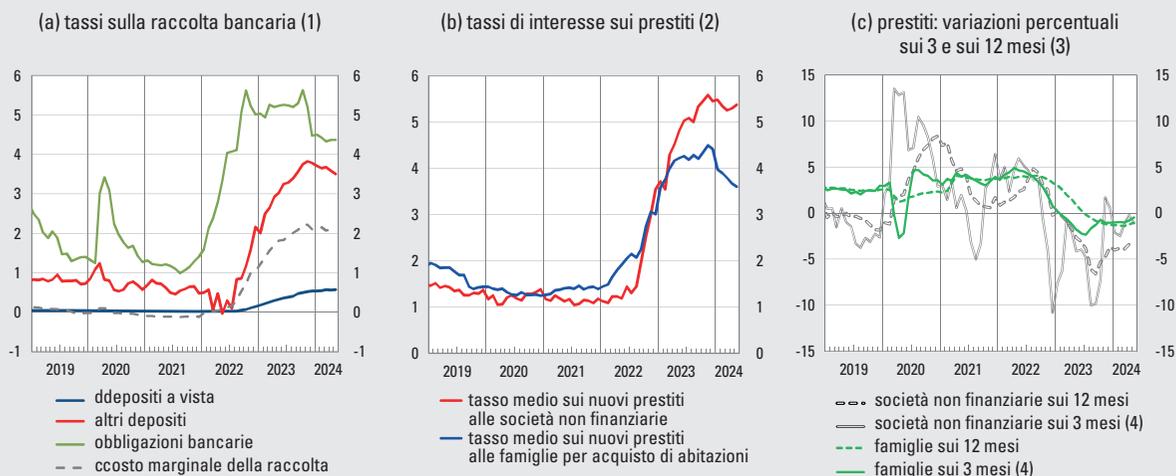
PER PANETTA LA BCE DOVRÀ ESSERE PRONTA AD AFFRONTARE NUOVI SHOCK

C'è inoltre una relativa incertezza su quali potranno essere le prossime mosse della BCE. Per il Gover-

natore Fabio Panetta, intervenuto all'assemblea annuale dell'Associazione Bancaria Italiana, "le future decisioni di politica monetaria dovranno tenere conto di due importanti fattori. Il primo è che i rialzi passati dei tassi ufficiali stanno tuttora comprimendo la domanda, l'attività produttiva e l'inflazione e continueranno a farlo nei mesi a venire. Il secondo è che gli effetti espansivi dell'allentamento monetario che si profila per i prossimi mesi saranno attenuati dall'ulteriore contrazione del bilancio dell'Eurosistema, che continuerà ad agire in senso restrittivo sui costi di raccolta e sulla liquidità delle banche e quindi sull'offerta di credito all'economia. Da qui in avanti – ha spiegato il Governatore – la disinflazione potrà essere completata adeguando gradualmente il livello dei tassi ufficiali al calo dell'inflazione effettiva e attesa, se gli sviluppi macroeconomici confermeranno l'attuale quadro previsivo. Ma dovremo essere pronti a rispondere con rapidità a nuovi shock che potrebbero allontanarci, verso l'alto o verso il basso, da quella traiettoria".

L'incertezza sul futuro è stata confermata anche dall'ultima riunione della BCE del 18 luglio scorso nella quale, all'unanimità, è stato deciso di lasciare i tassi invariati. E "la decisione di settembre è totalmente aperta", ha spiegato la Presidente della Banca centrale Christine Lagarde. Il comunicato ufficiale sottolinea che "le nuove informazioni confermano sostanzialmente la valutazione precedente del Consiglio direttivo circa le prospettive di inflazione a medio termine. Sebbene alcune misure dell'inflazione

COSTO DELLA RACCOLTA BANCARIA, COSTO E ANDAMENTO DEL CREDITO IN ITALIA (dati mensili; valori percentuali)



Fonte: elaborazioni su dati Banca d'Italia e ICE Bank of America Merrill Lynch.

(1) Il costo marginale della raccolta è calcolato come media ponderata del costo delle varie fonti di provvista delle banche, utilizzando come pesi le rispettive consistenze. Si tratta del costo che la banca sosterrrebbe per incrementare di un'unità il proprio bilancio, ricorrendo alle fonti di finanziamento in misura proporzionale alla composizione del passivo in quel momento. – (2) Valori medi. I tassi sui prestiti si riferiscono a operazioni in euro e sono raccolti ed elaborati secondo la metodologia armonizzata dell'Eurosistema. – (3) I prestiti includono le sofferenze e i pronti contro termine, nonché la componente di quelli non rilevati nei bilanci bancari in quanto cartolarizzati. Le variazioni percentuali sono calcolate al netto di riclassificazioni, variazioni del cambio, aggiustamenti di valore e altre variazioni non derivanti da transazioni. Le variazioni percentuali sui 3 mesi sono in ragione d'anno. – (4) I dati sono depurati dalla componente stagionale secondo una metodologia conforme alle linee guida del sistema statistico europeo.

Fonte: <https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/bollettino-economico/2024-3/boleco-3-2024.pdf>

di fondo siano aumentate lievemente a maggio a causa di fattori *una tantum*, per la maggior parte sono rimaste stabili o sono diminuite leggermente a giugno. In linea con le aspettative, l’impatto inflazionistico dell’elevata crescita salariale è stato assorbito dai profitti. La politica monetaria mantiene restrittive le condizioni di finanziamento. Al tempo stesso, le pressioni interne sui prezzi restano alte, l’inflazione dei servizi è elevata ed è probabile che l’inflazione complessiva rimanga al di sopra dell’obiettivo fino a gran parte del prossimo anno. Il Consiglio direttivo è determinato ad assicurare il ritorno tempestivo dell’inflazione al suo obiettivo del 2% a medio termine. Manterrà i tassi di riferimento su livelli sufficientemente restrittivi finché necessario a conseguire questo fine.”

ANCHE PER ABI A GIUGNO VOLUMI DI CREDITO IN CALO

Anche l’Associazione Bancaria Italiana, nel rapporto mensile di luglio evidenzia che a giugno si è registrato un calo dei volumi di credito, sia pur in rallentamento rispetto al mese precedente. Sulla base di prime stime del SI-ABI “il totale prestiti a residenti in Italia (settore privato più Amministrazioni pubbliche al netto dei pronti contro termine con controparti centrali) a giugno 2024 si è collocato a 1.647,6 miliardi di euro, con una variazione annua pari a -2,4% (-2,8% nel mese precedente), calcolata includendo i prestiti non rilevati nei bilanci bancari in quanto cartolarizzati e al netto delle variazioni delle consistenze non connesse con

transazioni (ad esempio, variazioni dovute a fluttuazioni del cambio, ad aggiustamenti di valore o a riclassificazioni). I prestiti a residenti in Italia al settore privato sono risultati, nello stesso mese, pari a 1.413 miliardi di euro in calo del 1,9% rispetto ad un anno prima. I prestiti a famiglie e società non finanziarie sono pari a 1.280 miliardi di euro con una variazione annua pari a -1,7%, diminuzione in rallentamento rispetto al mese precedente

(-2,1%), calcolata includendo i prestiti non rilevati nei bilanci bancari in quanto cartolarizzati e al netto delle variazioni delle consistenze non connesse con transazioni (ad esempio, variazioni dovute a fluttuazioni del cambio, ad aggiustamenti di valore o a riclassificazioni). Il calo dei volumi di credito è coerente con il rallentamento della crescita economica, che deprime la domanda di prestiti”

Impieghi delle banche in Italia (escluso interbancario) *						
	Totale impieghi settore privato e PA*		settore privato*		di cui: a famiglie e società non finanziarie	
	mld €	var. % a/a ⁽¹⁾	mld €	var. % a/a ⁽¹⁾	mld €	var. % a/a ⁽¹⁾
giu-19	1.701,8	0,6	1.436,1	0,6	1.289,6	0,9
giu-20	1.696,8	1,7	1.436,3	2,3	1.294,0	2,8
giu-21	1.726,5	3,4	1.457,4	3,5	1.316,7	3,9
giu-22	1.749,9	2,3	1.487,6	3,1	1.344,1	3,2
giu-23	1.697,0	-2,2	1.450,0	-1,6	1.311,3	-1,4
lug-23	1.691,9	-2,7	1.446,7	-2,2	1.311,8	-2,0
ago-23	1.675,5	-3,8	1.431,0	-3,3	1.297,8	-3,3
set-23	1.672,9	-3,9	1.428,1	-3,5	1.292,1	-3,7
ott-23	1.664,9	-3,7	1.423,6	-3,1	1.291,9	-3,1
nov-23	1.672,9	-3,5	1.430,8	-3,2	1.297,8	-3,0
dic-23	1.676,8	-3,3	1.429,7	-2,8	1.288,2	-2,5
gen-24	1.660,7	-3,1	1.419,2	-2,6	1.283,0	-2,6
feb-24	1.652,6	-3,0	1.414,8	-2,5	1.281,1	-2,6
mar-24	1.655,9	-2,9	1.418,1	-2,4	1.280,1	-2,6
apr-24	1.647,2	-2,5	1.411,2	-2,2	1.277,4	-2,3
mag-24	1.644,0	-2,8	1.410,0	-2,0	1.277,0	-2,1
giu-24	1.647,6	-2,4	1.413,0	-1,9	1.280,0	-1,7

Note: ultimo mese stime SI-ABI.

* Includono le sofferenze lorde e i pronti contro termine attivi. Settore privato: società non finanziarie, famiglie consumatrici e produttrici, istituzioni senza fini di lucro, altre istituzioni finanziarie, assicurazioni e fondi pensione. I dati sono netti dalle operazioni con controparti centrali.

(1) Variazioni calcolate includendo i prestiti non rilevati nei bilanci bancari in quanto cartolarizzati e al netto delle variazioni delle consistenze non connesse con transazioni (ad. esempio, variazioni dovute a fluttuazioni del cambio, ad aggiustamenti di valore o a riclassificazioni).

Fonte: Elaborazione Ufficio Analisi Economiche ABI su dati Banca d’Italia e SI-ABI.

Fonte: **ABI Monthly outlook - Luglio 2024** <https://www.abi.it/studi/abi-monthly-outlook/>

A GIUGNO NUOVA RIDUZIONE DEI TASSI D'INTERESSE APPLICATI A FAMIGLIE E IMPRESE

L'analisi della distribuzione del credito bancario per branca di attività economica mette in luce come a maggio 2024 le attività manifatturiere, quella dell'estrazione di minerali ed i servizi rappresentino una quota del 58,9% sul totale (la quota delle sole attività manifatturiere è del 27,3%). I finanziamenti al commercio ed attività di alloggio e ristorazione incidono sul totale per circa il 22,2%, il comparto delle costruzioni l'8,6% mentre quello dell'agricoltura il 5,6%. Le attività residuali rappresentano circa il 4,7%.

Il Report di ABI sottolinea inoltre che da ottobre 2023 "si sono manifestati segnali di diminuzione dei tassi di mercato, anticipando la decisione della BCE (che a giugno ha tagliato di un quarto di punto i tassi di riferimento, ndr). Nelle settimane più recenti tale tendenza alla diminuzione si è stabilizzata". A giugno comunque si è registrata una lieve flessione di tassi bancari applicati ai finanziamenti a famiglie e imprese. In particolare il tasso sui nuovi prestiti in euro alle famiglie per l'acquisto di abitazioni - che sintetizza l'andamento dei tassi fissi e variabili ed è influenzato anche dalla variazione della composizione fra le erogazioni in base alla tipologia di mutuo - era pari a 3,56%, in calo rispetto al 3,61% del mese precedente (2,05% a giugno 2022; 5,72% a fine 2007). Sul totale delle nuove erogazioni di mutui l'88,7% erano mutui a tasso

fisso (89,4% il mese precedente). Il tasso medio sui nuovi prestiti in euro alle società non finanziarie è sceso al 5,25% (1,44% a giugno 2022; 5,48% a fine 2007). Il tasso medio ponderato sul totale dei prestiti a famiglie e società non finanziarie è sceso al 4,77% (2,21% a giugno 2022; 6,16% a fine 2007).

IMPRESE ITALIANE PIÙ DIPENDENTI DAL CREDITO BANCARIO

La restrizione dell'offerta di credito può rappresentare un problema per il sistema produttivo italiano: i dati contenuti nella Relazione annuale della Banca d'Italia confermano infatti che, rispetto alla me-

dia dei paesi dell'area dell'euro, le imprese italiane restano caratterizzate da un maggiore ricorso ai prestiti bancari. Tuttavia "negli ultimi anni - sottolinea Via Nazionale - il crescente apporto di mezzi propri ha contribuito al rafforzamento della struttura finanziaria delle imprese".

In particolare, la raccolta obbligazionaria si è intensificata: lo scorso anno le emissioni lorde da parte di imprese italiane sono state complessivamente pari a 76 miliardi di euro, 25 in più rispetto al 2022. Oltre due terzi dei collocamenti sono stati effettuati da emittenti con basso profilo di rischio, che hanno beneficiato in media di

Italia: tassi d'interesse bancari sugli impieghi e rendimenti guida (medie mensili - valori %)									
	Tassi d'interesse bancari sui prestiti in euro a famiglie e società non finanziarie in Italia			Tasso di riferim. BCE ²	Tassi interbancari				
	Totale ¹ (consistenze)				Area euro		Usa	Giappone	UK
	di cui: alle società non finanziarie (nuove operazioni)	di cui: alle famiglie peracquisto di abitazioni (nuove operazioni)			Euribor a 3 mesi	IRS a 10 anni	a 3 mesi	a 3 mesi	a 3 mesi
giu-19	2,56	1,35	1,77	0,00	-0,33	0,24	2,40	0,04	0,78
giu-20	2,37	1,26	1,2	0,00	-0,38	-0,11	0,31	-0,05	0,19
giu-21	2,20	1,17	1,4	0,00	-0,54	0,10	0,13	-0,07	0,08
giu-22	2,21	1,44	2,0	0,00	-0,24	2,26	1,97	-0,01	1,57
giu-23	4,25	5,04	4,2	4,00	3,54	3,01	5,53	-0,02	5,09
lug-23	4,43	5,09	4,1	4,00	3,67	3,11	5,58	0,00	5,49
ago-23	4,48	5,01	4,2	4,25	3,78	3,17	5,64	0,00	5,53
set-23	4,61	5,35	4,2	4,50	3,88	3,24	5,66	0,00	5,52
ott-23	4,71	5,46	4,3	4,50	3,97	3,41	5,66	0,02	5,40
nov-23	4,76	5,59	4,5	4,50	3,97	3,10	5,64	-0,01	5,36
dic-23	4,76	5,45	4,4	4,50	3,94	2,58	5,63	0,03	5,34
gen-24	4,78	5,48	3,9	4,50	3,93	2,63	5,58	0,05	5,32
feb-24	4,80	5,34	3,8	4,50	3,92	2,73	5,58	0,03	5,33
mar-24	4,80	5,26	3,7	4,50	3,92	2,64	5,58	0,08	5,32
apr-24	4,81	5,30	3,6	4,50	3,89	2,76	5,58	0,11	5,30
mag-24	4,80	5,38	3,6	4,50	3,81	2,80	5,59	0,12	5,30
giu-24	4,77	5,25	3,56	4,25	3,73	2,79	5,60	0,13	5,30

Note: per i tassi bancari ultimo mese stime SI-ABI.

1 Tasso medio ponderato.

2 Dato di fine periodo

Fonte: Elaborazione Ufficio Analisi Economiche ABI su dati Banca d'Italia e SI-ABI

CREDITO ALLE IMPRESE (1) (dati di fine periodo)

VOCI	Variazioni percentuali sui 12 mesi				Composizione percentuale marzo 2024
	2021	2022	2023	marzo 2024	
Banche					
Attività economica					
Manifattura	2,4	-0,8	-6,1	-7,2	24,0
Costruzioni	0,1	-0,7	-4,1	-6,1	10,9
Servizi	2,2	0,3	-1,7	-1,1	40,1
Attività immobiliari	-0,9	-3,1	-7,0	-6,6	8,4
Altro	3,2	0,6	-5,6	-5,9	8,3
Dimensione					
Imprese piccole (2)	1,1	-3,3	-7,6	-8,2	15,0
Imprese medio-grandi	1,9	0,2	-3,3	-3,4	76,6
Totale	1,7	-0,4	-4,0	-4,2	91,7
Società finanziarie					
Leasing	-1,1	-1,4	-2,9	-2,1	4,9
Factoring	4,5	14,7	-2,3	-1,4	2,5
Altri finanziamenti	7,3	9,6	11,9	11,9	0,9
Totale	1,3	5,1	-1,7	-0,7	8,3
Banche e società finanziarie					
Totale	1,7	0,0	-3,8	-3,9	100,0

Fonte: segnalazioni di vigilanza.

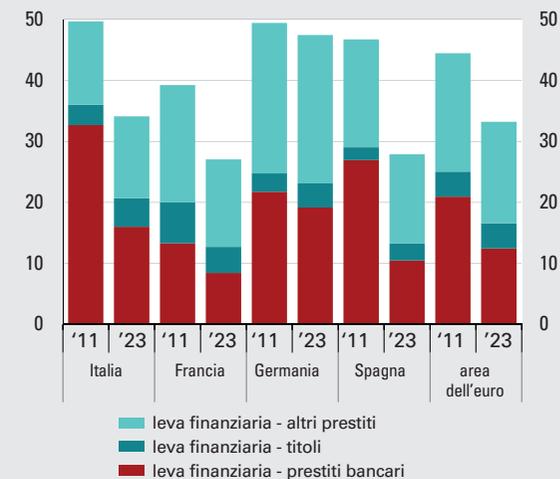
(1) I dati si riferiscono ai settori delle società non finanziarie e delle famiglie produttrici. Per marzo 2024, dati provvisori. Per la definizione delle serie, cfr. nella sezione Note metodologiche dell'Appendice la voce Credito alle imprese. – (2) Società in accomandita semplice e in nome collettivo, società semplici, società di fatto e imprese individuali con numero di addetti inferiore a 20.

rendimenti all'emissione più bassi e scadenze dei prestiti più lunghe rispetto alle società con rating inferiore. Le ammissioni in borsa di società non finanziarie sono state superiori alla media del triennio precedente. Hanno riguardato esclusivamente il segmento Euronext *Growth Milan* (EGM), dedicato alle imprese più piccole.

Sono invece diminuiti gli investimenti di società di *Private Equity* (PE) e di *Venture Capital* (VC) in aziende italiane, in linea con la dinamica osservata anche in altri Paesi europei. "Secondo i dati diffusi da Invest Europe/EDC, - si legge nella Relazione - nel 2023 queste società hanno effettuato 428 operazioni per un ammontare di 6,9 miliardi di euro, un valore quasi dimezzato rispetto a quel-

STRUTTURA FINANZIARIA DELLE IMPRESE

(a) leva e composizione dei debiti finanziari (1) (valori percentuali)



Fonte: Banca d'Italia, BCE e Dipartimento delle Finanze.

(1) I dati si riferiscono al settore delle società non finanziarie. Per la definizione delle serie e per le modalità di calcolo, cfr. nella sezione Note metodologiche dell'Appendice la voce Attività e passività finanziarie dell'Italia. La leva finanziaria è pari al rapporto tra i debiti finanziari e la somma degli stessi con il patrimonio netto, valutato ai prezzi di mercato.

lo del 2022". Tuttavia il segmento del *Venture Capital* italiano "si conferma piccolo nel confronto internazionale: il volume di investimenti realizzato in Italia nel triennio 2021-23 è circa un quinto di quello di Francia e Germania. Tra i principali fattori che incidono sullo scarso sviluppo di questo comparto vi sono il basso grado di innovazione del nostro sistema produttivo e il limitato coinvol-

gimento degli investitori istituzionali nazionali. Ad assicurazioni e fondi pensione residenti è attribuibile il 2% della raccolta cumulata dei fondi di VC in Italia nel periodo 2021-23, rispetto al 16% in Francia: se questi operatori investissero la stessa quota degli omologhi francesi, la raccolta dei fondi di VC italiani raddoppierebbe”.

IN ITALIA CREDITO AL CONSUMO PIÙ CARO

Un altro elemento che emerge dalla Relazione riguarda l’aumento del credito al consumo nel 2023 (5,5% rispetto al 2022), sostenuto dall’aumento dei prestiti finalizzati, in particolare di quelli per l’acquisto di automezzi. “L’espansione – si legge nel documento - è avvenuta nonostante il significativo rialzo del costo complessivo dei nuovi finanziamenti (al 10,2%, un punto percentuale in più rispetto a un anno prima). La differenza tra il costo del credito al consumo in Italia e quello medio dell’area dell’euro rimane elevata (1,8 punti percentuali), sebbene abbia registrato nell’anno una diminuzione di circa 20 punti base.”

Sempre lo scorso anno Banca d’Italia segnala la crescita degli impieghi degli intermediari creditizi non bancari. In particolare nei settori della cessione del quinto dello stipendio o della pensione e del credito al consumo “i finanziamenti sono cresciuti rispettivamente del 13 e dell’11%, mentre nei comparti del *leasing* e del *factoring* sono rimasti pressoché stabili”.

CREDITO ALLE FAMIGLIE CONSUMATRICI (1) (dati di fine periodo)

VOCI	Variazioni percentuali sui 12 mesi					Consistenze a marzo 2024 (2)
	2020	2021	2022	2023	marzo 2024	
Prestiti per l’acquisto di abitazioni						
Banche	2,3	5,0	4,8	0,0	0,0	413.517
Credito al consumo						
Totale banche e società finanziarie	0,5	3,2	6,0	5,5	5,2	170.431
banche	-0,6	1,0	2,9	3,5	3,3	122.279
società finanziarie	3,7	9,6	15,4	11,3	10,5	48.152
Altri prestiti (3)						
Banche	0,1	3,2	1,8	-9,1	-9,2	91.800
Totale						
Totale banche e società finanziarie	1,5	4,3	4,6	0,2	0,2	675.748

Fonte: segnalazioni di vigilanza.

(1) I prestiti includono i pronti contro termine e le sofferenze. Per le definizioni delle serie e il calcolo delle variazioni percentuali, cfr. nella sezione Note metodologiche dell’Appendice la voce Credito alle famiglie. – (2) Milioni di euro. Le consistenze includono i prestiti cartolarizzati. – (3) Includono principalmente aperture di credito in conto corrente e mutui diversi da quelli per l’acquisto, la costruzione e la ristrutturazione di unità immobiliari a uso abitativo.



La stretta monetaria ha messo in difficoltà le famiglie con mutui a tasso variabile. Nel 2023 in crescita surroghe e rinegoziazioni.



DOVE VA L'ECONOMIA | IN LIEVE SALITA I CREDITI DETERIORATI MA LE BANCHE RESTANO SOLIDE

Tornano a crescere i crediti deteriorati ma in misura che non sembra preoccupare né il sistema bancario né la Banca d'Italia.

Secondo Via Nazionale "nel biennio 2024-25 i tassi di deterioramento dei prestiti dovrebbero aumentare, soprattutto per quelle controparti rese maggiormente vulnerabili dalla stretta monetaria. Il tasso di deterioramento dovrebbe comunque rimanere ben inferiore ai massimi osservati in passato, sia per le famiglie sia per le imprese".

Qualche segnale al rialzo si è del resto già manifestato nel 2023 quando, si legge nella Relazione annuale della Banca d'Italia, "il flusso di nuovi prestiti deteriorati in rapporto alla consistenza di quelli *in bonis* è appena aumentato, all'1,1% (1,0 nel 2022), in misura analoga per i finanziamenti alle famiglie e per quelli alle imprese. L'indicatore si è mantenuto su livelli molto bassi nel confronto con gli ultimi 15 anni".

Un quadro non preoccupante, dunque, confermato dal Governatore Fabio Panetta nel suo discorso all'assemblea annuale dell'ABI. "Un prolungamento della fase di alti tassi di interesse – ha sottolineato il Governatore – potrebbe incidere sulla capacità di rimborso dei debiti. Segnali in tal senso stanno già emergendo: nel primo tri-

mestre del 2024 il flusso dei prestiti deteriorati è salito al 2,1% dei finanziamenti complessivi alle imprese, dall'1,8 del trimestre precedente, e si stima che continuerà a crescere moderatamente sia quest'anno sia il prossimo. Per le famiglie il tasso di deterioramento rimarrebbe più contenuto, intorno all'1 per cento. Si tratta comunque di valori lontani dai massimi storici: nei momenti difficili dello scorso decennio questo indicatore sfiorò il 10 per cento per le imprese e superò il 3 per le famiglie."

La Relazione Annuale della Banca d'Italia ha dedicato un'analisi *ad hoc* alle famiglie alle prese con mutui a tasso variabile, che hanno ovviamente risentito degli aumenti progressivi dei tassi di riferimento decisi dalla Bce. "Il rialzo dei tassi di interesse ufficiali avviato nel 2022 dalla BCE per assicurare il ritorno dell'inflazione verso l'obiettivo di stabilità dei prezzi – evidenzia via Nazionale – si è progressivamente trasmesso all'Euribor a 3 mesi, il riferimento più utilizzato per indicizzare i mutui a tasso variabile, che da valori negativi ha raggiunto il 4% per cento nell'autunno del 2023, rimanendo poi pressoché stabile fino a maggio del 2024. Secondo elaborazioni sui dati della Centrale dei rischi (CR), nel 2023 le famiglie in ritardo nel pagamento di almeno una rata di un mutuo a tasso variabile sono state circa 127.000, ossia

lo 0,5% del totale delle famiglie italiane e l'8,1% di quelle con un debito di questo tipo. Queste percentuali sono rispettivamente stabile e lievemente più alta rispetto ai valori minimi raggiunti nell'anno precedente (0,5 e 7,4%), ma sono entrambe più contenute di quelle medie del decennio precedente la pandemia (1,1 e 10,7%).

DIFFICOLTÀ A PAGARE PER LE FAMIGLIE CHE HANNO PIÙ LINEE DI DEBITO

I dati appena citati non distinguono però i nuclei che non hanno rispettato la scadenza della rata a causa dell'incremento dei tassi di interesse da quelli che non lo hanno fatto per altri motivi (ad es. perché hanno subito una riduzione del reddito). La Banca d'Italia ha quindi stimato "il solo effetto del rialzo dei tassi, calcolando quante famiglie, incluse quelle che non sono incorse in un ritardo nel pagamento, potrebbero avere difficoltà a sostenere una rata più elevata". Le stime indicano che circa 256.000 nuclei hanno subito un incremento della rata superiore al 30 per cento a causa del rialzo dei tassi e 198.000 hanno dovuto sostenere tra il 2023 e il maggio del 2024 una rata superiore al 30% per cento del loro reddito (rispettivamente l'1,2 e lo 0,8% del complesso delle famiglie italiane). A questi nuclei è riconducibile una quota del debito per mutui a tasso variabile pari, rispettivamente, all'11 e all'8 per cento. "La probabilità di incontrare difficoltà nel rimborso delle rate per effetto dell'aumento dei

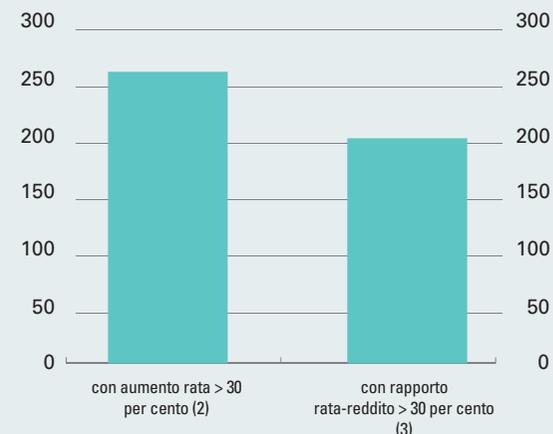
tassi – aggiunge la Relazione - è maggiore per i nuclei con più linee di debito, mentre è inferiore per quelli residenti nel Mezzogiorno, grazie a una minore diffusione dei contratti di mutuo a tasso variabile in quell'area".

FAMIGLIE CON MUTUI A TASSO VARIABILE PER LIVELLO DI DIFFICOLTÀ NEL RIMBORSO DELLE RATE (migliaia di unità e valori percentuali)

(a) famiglie in ritardo di almeno una rata



(b) numero di famiglie che potrebbero incontrare difficoltà a causa dell'aumento dei tassi



Fonte: per il pannello (a), elaborazioni su dati della CR e della Rilevazione analitica dei tassi di interesse attivi; per il pannello (b), elaborazioni su dati IBF sul 2022; cfr. nella sezione Note metodologiche dell'Appendice la voce Famiglie: Indagine sui bilanci delle famiglie italiane (IBF).

(1) Scala di destra. – (2) Numero di famiglie per le quali la rata del mutuo è aumentata di oltre il 30 per cento per effetto del rialzo dei tassi. – (3) Numero di famiglie per le quali tra il 2023 e maggio del 2024 l'incidenza della rata del mutuo è stata superiore al 30 per cento del reddito.

Per 'difendersi' dall'aumento dei tassi, nel 2023 le famiglie hanno comunque fatto ricorso alle rinegoziazioni e alle surroghe che "sono tornate ad aumentare in misura sostenuta. Secondo i dati della Rilevazione analitica dei tassi di interesse attivi, i finanziamenti surrogati e rinegoziati sono stati per circa il 63% per cento a tasso fisso, riflettendo gli oneri più contenuti dei nuovi contratti di questo tipo. I dati delle segnalazioni di vigilanza indicano che surroghe, rinegoziazioni e sostituzioni rappresentavano alla fine del 2023 il 4,5% delle consistenze dei mutui immobiliari, dal 2,0 di un anno prima".

PER VIA NAZIONALE DARE PIÙ SPAZIO A POLIZZE ASSICURATIVE CONTRO I RISCHI D'IMPRESA

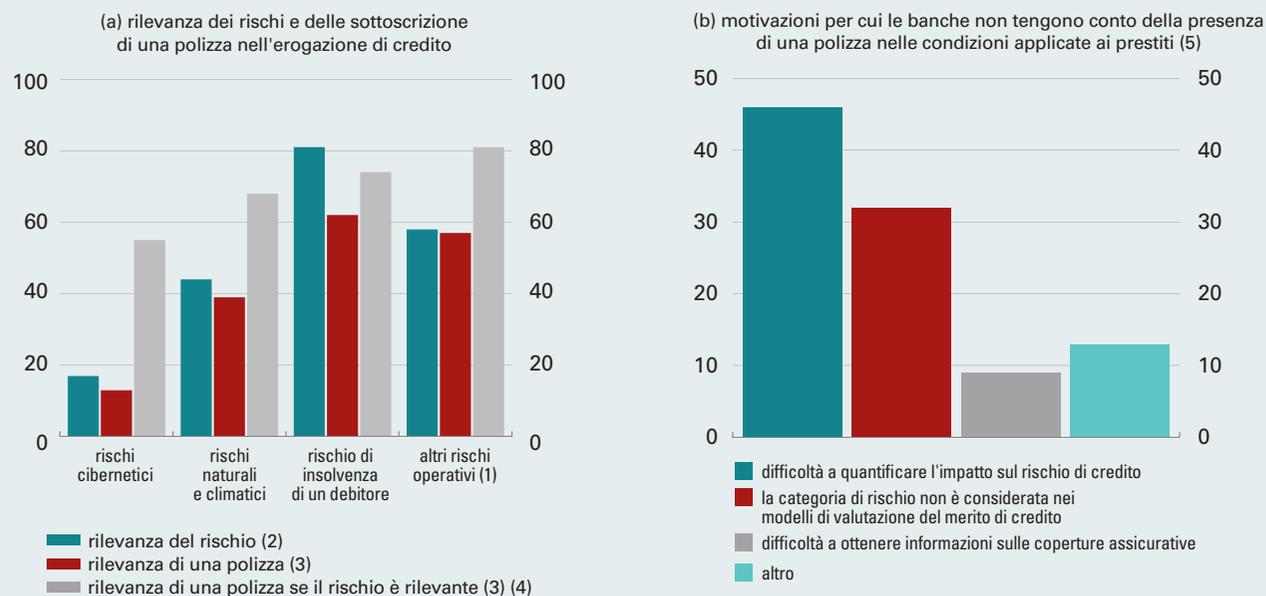
Sul fronte della rischiosità dei prestiti delle imprese Banca d'Italia segnala invece come sarebbe opportuno un maggior ricorso alle polizze assicurative. Tuttavia "indagini presso gli intermediari rivelano che la sottoscrizione di quelle polizze non sembra influenzare significativamente l'erogazione del credito per la maggior parte delle banche". Eppure, sottolinea la Relazione, la sottoscrizione di polizze assicurative contro i rischi operativi da parte delle imprese "può ridurre le perdite determinate da eventi avversi, con effetti positivi sulla solvibilità dell'azienda. Le imprese italiane, soprattutto le più piccole, sono tuttavia caratterizzate da un basso grado di copertura assicurativa nel confronto internazionale". E i risultati delle due più recenti indagini regionali sul credito bancario (*Regional Bank Lending Survey*, RBLs) relative al biennio 2022-23, citati nella Relazione, "indicano che la presenza di una copertura assicurativa sui rischi operativi è tenuta in considerazione solo parzialmente nelle decisioni riguardanti l'erogazione dei prestiti e le relative condizioni. Ai fini della concessione del credito, le banche ritengono più rilevanti i rischi tradizionali (quello di insolvenza di un debitore commerciale e altre tipologie di rischio operativo) rispetto a quelli climatici e cibernetici. Una quota non trascurabile di intermediari non tiene conto della sottoscrizione di una polizza da parte dell'impresa nel processo di concessione del finanziamento, pur considerando significativi i relativi rischi, in particolare quelli climatici (circa un terzo)

e quelli cibernetici (poco meno della metà). L'utilizzo dell'informazione sulla copertura assicurativa è più diffuso tra gli intermediari di maggiore dimensione. Il 54% delle banche ha inoltre dichiarato di non considerare una o più categorie di polizza nella definizione delle condizioni da applicare ai prestiti; tra questi intermediari, circa la metà ha segnalato difficoltà nel quantificare l'impatto della polizza sul rischio di credito, mentre un terzo ha indicato che la tipologia di rischio a cui è riferito il contratto assicurativo non è inclusa nei propri modelli di valutazione. Il 30% degli intermediari che non tengono conto

delle polizze dichiara comunque di aver avviato o pianificato per il prossimo triennio progetti per integrare le informazioni sulle coperture assicurative nei modelli di valutazione del rischio".

Per Banca d'Italia "i principali ostacoli emersi dalle indagini potrebbero essere in parte superati se banche e assicurazioni collaborassero per sviluppare prodotti assicurativi idonei ad attenuare il rischio di credito e caratterizzati da una maggiore standardizzazione delle informazioni contenute nelle polizze. Una più ampia condivisione dei dati tra questi inter-

EVIDENZE DALLE INDAGINI PRESSO LE BANCHE ITALIANE (valori percentuali)



Fonte: RBLs.

(1) I risultati si riferiscono all'indagine sul 2022. Negli altri rischi operativi sono inclusi ad esempio le fattispecie di furto, incendio, trasporto merci e responsabilità verso terzi. – (2) Quota delle banche che ritengono "molto rilevante" o "moderatamente rilevante" la tipologia di rischio. – (3) Quota delle banche che tengono conto della sottoscrizione della polizza da parte dell'impresa, per la tipologia di rischio indicata, nel processo di concessione del credito. – (4) La quota è calcolata solo tra le banche che ritengono il rischio "molto rilevante" o "moderatamente rilevante". – (5) I risultati si riferiscono all'indagine sul 2023. Per ciascuna motivazione, quota delle banche che l'hanno indicata come principale, calcolata come media tra le quattro tipologie di rischio considerate. Le domande sono state poste solo alle banche che dichiarano di non tenere conto di almeno una polizza nella definizione delle condizioni da applicare ai prestiti.

mediari potrebbe facilitare lo studio della relazione tra le coperture assicurative e il rischio di insolvenza delle imprese, contribuendo così a migliorare sia il processo di valutazione del merito creditizio sia le condizioni di accesso al credito”.

POSITIVE REDDITIVITÀ E PATRIMONIALIZZAZIONE DELLE BANCHE

Nonostante il flusso di nuovi crediti deteriorati in rapporto a quelli *in bonis* sia lievemente aumentato, “nel complesso la qualità degli attivi detenuti dalle banche – segnala la Relazione annuale - è rimasta pressoché invariata, anche grazie alle cessioni di quei crediti. L’incidenza di questi prestiti sul totale dei finanziamenti al netto delle rettifiche resta in linea con i valori medi dell’area dell’euro”. La redditività delle banche “dovrebbe mantenersi ampiamente positiva anche nell’anno in corso. La patrimonializzazione è migliorata principalmente grazie agli utili non distribuiti, che hanno più che compensato l’impatto negativo di operazioni di riacquisto di azioni proprie (*buy-back*) e gli effetti regolamentari del regime transitorio del principio contabile IFRS 9”. Come sottolineato a luglio scorso dal Governatore Panetta “la condizione delle banche è nettamente migliorata quanto a redditività, qualità degli attivi e capitalizzazione”. A tale “robusta condizione reddituale e patrimoniale delle banche ha contribuito la riforma normativa avviata dopo la crisi finanziaria. La solidità delle banche rappresenta oggi un elemento di forza del nostro sistema produttivo”.

ANCHE PER L’OUTLOOK ABI-CERVED CREDITI DETERIORATI DELLE IMPRESE IN CRESCITA

Anche il recente Outlook ABI-Cerved 2024-26 prevede una crescita dei crediti deteriorati delle imprese nel prossimo triennio che “in ogni caso, sarà meno intensa rispetto ad analoghe fasi del passato”. Pesano, sull’incremento, “il prolungamento della politica monetaria restrittiva, l’elevata incertezza del contesto geopolitico e il rallentamento della congiuntura economica”. Al 2026, si legge nel rapporto, “il rischio aumenterebbe di più per il settore delle costruzioni, per le micro e medie imprese e nel Mezzogiorno; miglioramento atteso invece per le grandi imprese”.

In particolare “il contesto economico ancora debole e l’elevata incertezza geopolitica portano ABI e Cerved a stimare che nel 2024 il tasso di deterioramento del credito delle imprese si assesterà al 3,5% (dal 2,4% registrato nel 2023), mentre nel 2025 un maggior tono della crescita economica e il minor livello atteso dei tassi di interesse porteranno a un lieve calo (3,2%), per concludere nel 2026 con un tasso di deterioramento previsto al 2,7%, tre decimi di punto in più del dato del 2023 ma al di sotto del livello del 2019 (2,9%)”.

Nel 2024 gli aumenti più consistenti si stimano per le micro (dal 2,7% al 3,7%) e le medie imprese (dall’1,3% al 2,3%), per le attività che operano nelle costruzioni (dal 2,5% al 4,0%), soprattutto di me-

TASSI DI DETERIORAMENTO (previsioni al 2026)



Fonte: ABI-CERVED

dia dimensione (dal 2,7% al 4,8%), e nel Sud Italia (dal 3,2% al 4,4%), con incrementi particolarmente marcati per le microimprese (dal 3,4% al 4,6%)”.

L’Outlook classifica come deteriorati, oltre alle sofferenze, anche i crediti che le banche devono classificare come inadempienze probabili o crediti scaduti. “Più nel dettaglio – si legge nel *report* - nel 2024 la crescita dei tassi di deterioramento si riscontra in tutte le classi dimensionali, con andamenti piuttosto omogenei: le microimprese e le medie imprese registrano un incremento dell’1,0% (dal 2,7% al 3,7% le prime, dall’1,3% al 2,3% le seconde), mentre i tassi di piccole e grandi imprese segnano un rialzo dello 0,8% e dello 0,9% (rispettivamente da 1,8% a 2,6% e da 1,1% a 2,0%).

Le previsioni settoriali del 2024 mostrano come i nuovi crediti in default aumentino in tutti i comparti considerati”.

NELLE COSTRUZIONI IL TASSO DI DETERIORAMENTO PIÙ CONSISTENTE

Il settore delle costruzioni evidenzia l’incremento più consistente (dal 2,5% al 4,0%), seguito dall’industria (dall’1,9% al 3,0%). Le costruzioni si attestano inoltre come settore con i tassi di deterioramento maggiori, seguite dai servizi (3,6% partendo dal 2,6% del 2023). La generale crescita dei tassi porta agricoltura (3,2% nel 2024 vs 3,1% nel 2019), industria (3,0% nel 2024 vs 2,3% nel 2019) e servizi

(3,6% nel 2024 e 2,8% nel 2019) a superare i livelli pre-Covid, con le costruzioni unico comparto che eguaglia il tasso del 2019 senza superarlo.

Quanto all’analisi geografica, il Mezzogiorno registra l’incremento più consistente, portandosi dal 3,2% del 2023 al 4,4% del 2024, il valore più elevato tra tutte le macroaree. Una sostanziosa crescita dei tassi si registra anche al Nord Est e nel Centro, con la prima area che tocca il 2,7% nel 2024 partendo dall’1,6% dell’anno precedente, e la seconda che passa dal 2,9% del 2023 al 4,0% del 2024. Il Nord Ovest cresce di 1 punto percentuale e passa dal 2,2% del 2023 al 3,2% del 2024.

PER IL PROSSIMO BIENNIO EFFETTI POSITIVI DALLA GRADUALE RIPRESA ECONOMICA

L’Outlook sottolinea come le previsioni dei flussi di nuovi NPL nel biennio 2025/26 riflettano “un quadro caratterizzato da una graduale ripresa dell’attività economica, su cui incombe tuttavia un elevato grado di incertezza, e dalla progressiva minore restrittività della politica monetaria. La domanda di beni e servizi è attesa in aumento, sostenuta dalla ripresa del reddito reale a cui contribuisce anche il rallentamento delle dinamiche di rialzo dei prezzi. Il percorso di riduzione dei tassi d’interesse da parte della BCE, avviato a giugno 2024, contribuirebbe a migliorare le condizioni di accesso al credito da

TASSI DI DETERIORAMENTO AL 2024 PER DIMENSIONE D’IMPRESA



Fonte: ABI-CERVED

parte delle imprese e a partire dal 2024 il Pil è stimato in costante crescita, seppure a percentuali contenute. Lo scenario economico produce così una previsione al rialzo dei nuovi crediti in *default* nel 2024, a cui seguirà una graduale discesa nel biennio successivo. In particolare, il tasso di deterioramento è previsto al 3,5% nel 2024, il valore più elevato dal 2016, al 3,2% nel 2025 e al 2,7% nel 2026, comunque inferiore al periodo pre-Covid. Nel 2025 il calo del rischio è comune a tutte le classi dimensionali, più marcato per medie e grandi imprese (dal 2,3% del 2024 all'1,8% del 2025 le prime, dal 2,0% del 2024 all'1,5% del 2025 le seconde). Al 2026 micro e piccole imprese rimarranno al di sopra dei valori del 2023 (rispettivamente dal 2,7% del 2023 al 3,0% del 2026, e dall'1,8% del 2023 al 2,0% del 2026), le medie imprese li eguaglieranno (1,3%) mentre le grandi lo ridurranno (dall'1,1% del 2023 all'1,0% del 2026).

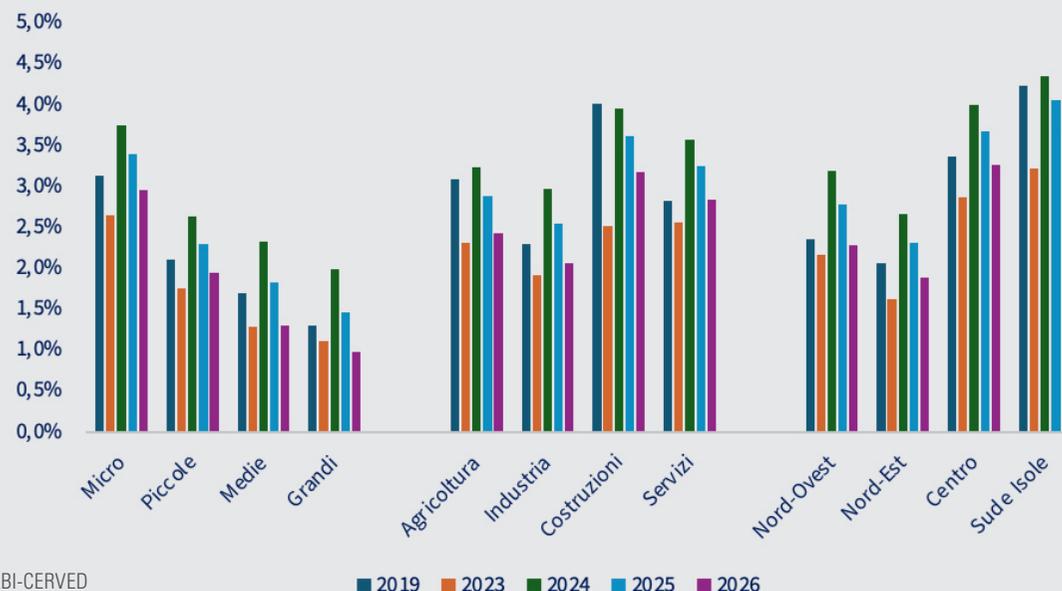
Quanto ai settori, nel 2025 il calo del flusso di nuovi crediti deteriorati li interesserà tutti. Il miglioramento più accentuato è previsto per l'industria (dal 3,0% al 2,5%), seguita da costruzioni (dal 4,0% al 3,6%) e servizi (dal 3,6% al 3,2%). Nel 2026 è invece l'agricoltura il settore che farà osservare il miglioramento più netto (-0,5%), portandosi al 2,4% (contro il 2,9% del 2025). La totalità dei rimanenti settori mostra invece un calo dello 0,4% nello stesso anno: da 2,5% a 2,1% per l'industria, da 3,6% a 3,2% per le costruzioni e da 3,2% a 2,8% per i servizi, unico settore che alla fine dell'orizzon-

te previsionale non scende al di sotto dei valori del 2019 (2,8% in entrambi gli anni).

A livello territoriale, nel 2025 si registrerà la riduzione maggiore della percentuale di crediti in *default* sul totale dei prestiti *in bonis* nel Nord-Ovest (dal 3,2% al 2,8%) e nel Nord-Est (dal 2,7% al 2,3%), mentre Sud e Isole (dal 4,4% al 4,1%) continueranno ad essere l'area più rischiosa, seguita dal Centro (dal 4,0% al 3,7%). Al termine del periodo di previsione, ogni area presenterà valori inferiori rispetto al 2019. In particolare, il Nord-Ovest raggiungerà il 2,3% (era 2,4% del 2019), il Nord-Est l'1,9% (contro il 2,1% del 2019), il Centro il 3,3% (contro il 3,4% del 2019) e il Sud e le Isole il 3,7% (era 4,2% nel 2019).

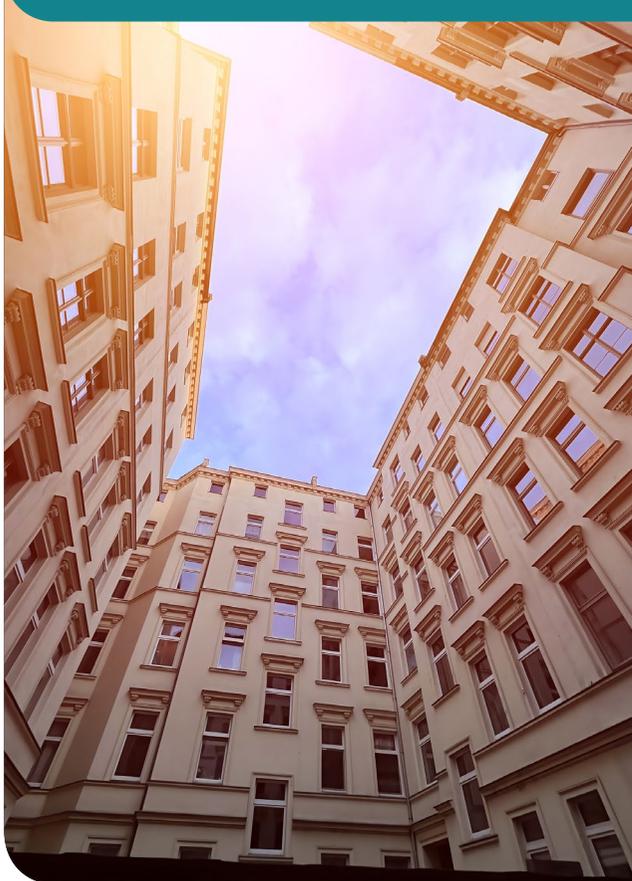


TASSI DI DETERIORAMENTO (previsioni al 2026) PER CLASSE DIMENSIONALE, SETTORE E MACROAREA



Fonte: ABI-CERVED

Secondo le ultime rilevazioni della Banca d'Italia i prezzi restano stabili. In prospettiva si prevedono quotazioni più elevate per le case ad alta efficienza energetica. Ma ancora non decollano i mutui verdi.



DOVE VA L'ECONOMIA | ANCORA DEBOLE LA DOMANDA DI ABITAZIONI MA NEL FUTURO SPAZIO ALLA CASA 'GREEN'

Domanda di abitazioni ancora debole, prezzi sostanzialmente stabili ma un futuro quasi 'obbligatoriamente' 'in verde' per il mercato immobiliare italiano. È quanto emerge dalla lettura congiunta dell'analisi effettuata nella Relazione Annuale della Banca d'Italia e il sondaggio congiunturale presso gli agenti immobiliari relativo al primo trimestre 2024.

Il bilancio del mercato immobiliare dello scorso anno è deludente: "secondo nostre stime – si legge nella relazione di via Nazionale - nel 2023 la crescita della ricchezza delle famiglie detenuta sotto forma di attività reali (prevalentemente abitazioni) è stata pari all'1,1% in termini nominali (2,1 nel 2022). Il mercato immobiliare ha continuato a indebolirsi, come nella seconda metà dell'anno precedente, a causa in particolare del progressivo aumento del costo dei finanziamenti, che ha frenato la domanda di prestiti per l'acquisto di un immobile. Le compravendite di abitazioni sono diminuite di poco meno del 10 per cento. I prezzi delle case hanno rallentato in media d'anno (1,3% da 3,8 nel 2022), salendo molto meno dell'inflazione al consumo." A guidare la dinamica delle quotazioni è stata soprattutto la componente delle abitazioni di nuova costruzione, che garantiscono classi energetiche più elevate.

MERCATO DELLE ABITAZIONI (dati trimestrali; indici: 2015=100)



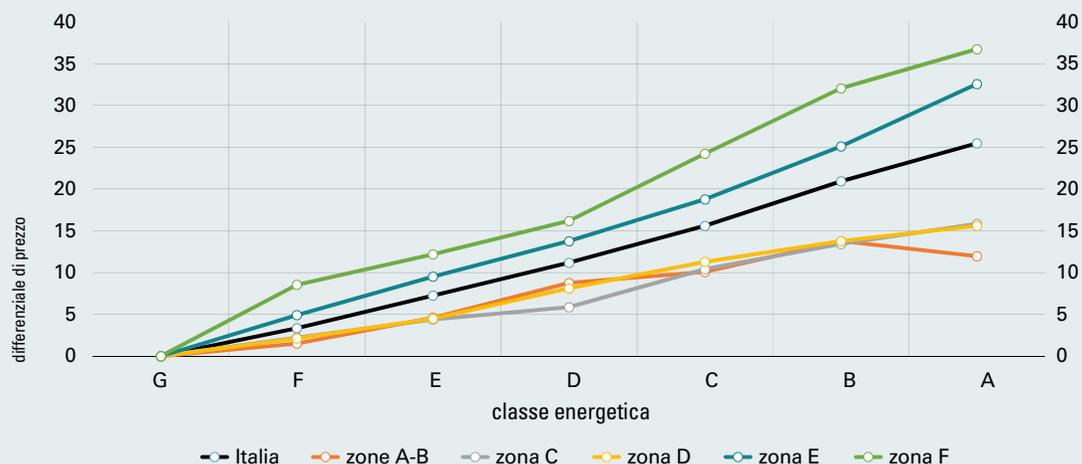
Fonte: elaborazioni su dati Agenzia delle Entrate, Banca d'Italia e Istat.
(1) Valori corretti per la stagionalità e gli effetti di calendario. – (2) Scala di destra.
– (3) Prezzi delle abitazioni deflazionati con l'indice dei prezzi al consumo. – (4)
Componente affitti dell'indice armonizzato dei prezzi al consumo.

PREZZI DELLE ABITAZIONI 'VERDI' MEDIAMENTE PIÙ ALTI DEL 25 PER CENTO

Nel futuro il comparto dovrà però fare i conti con i vincoli posti dalla normativa europea: “Il recente aggiornamento della direttiva UE/2024/1275 sulla prestazione energetica nell’edilizia (*Energy Performance of Buildings Directive*, EPBD) – ricorda la Banca d’Italia - prevede un obiettivo di riduzione delle emissioni delle abitazioni di circa un quinto rispetto ai valori del 2020, da raggiungere entro il 2035 principalmente attraverso la ristrutturazione degli immobili a bassa efficienza energetica”. Nel nostro Paese, secondo le stime dell’Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l’energia e lo sviluppo economico sostenibile (ENEA), nel 2022 il 53% per cento delle abitazioni si collocava nelle classi più basse (G e F), mentre solo il 12% per cento era ad alta efficienza (classi da A1 a A4). “Utilizzando le informazioni relative a un campione di abitazioni messe in vendita in Italia tra il 2018 e il 2022 sulla piattaforma digitale Immobiliare.it (la cui composizione in termini di classe energetica è sostanzialmente in linea con le statistiche dell’ENEA), si stima – si legge nella Relazione - che il prezzo di vendita richiesto per una casa nelle classi da A1 a A4 sia, a parità di altre caratteristiche, superiore del 25% in media rispetto al prezzo di un’abitazione in classe G”.

Il premio legato all’efficienza energetica è però molto variabile sul territorio, anche all’interno

CONTRIBUTO DELLA CLASSE ENERGETICA AL VALORE DELLE ABITAZIONI IN VENDITA PER ZONA CLIMATICA (1) (valori percentuali)



Fonte: elaborazioni su dati Immobiliare.it.

(1) Differenziale di prezzo rispetto a un’abitazione in classe energetica G (le classi da A1 a A4 sono raggruppate nella classe A), tenendo conto delle altre caratteristiche fisiche (tra cui, ad es., la superficie, lo stato di manutenzione e il livello del piano) e della localizzazione degli immobili in base alla microzona territoriale omogenea come definita dall’Osservatorio del mercato immobiliare (zona OMI) e alla zona climatica. Le zone climatiche sono definite a livello comunale sulla base di un indicatore delle temperature medie (gradi giorno; DPR 412/1993) dalla più calda (zona A) alla più fredda (zona F).

di una stessa regione: “è maggiore nelle zone climatiche più fredde, dove gli interventi necessari ad aumentare la classe energetica sono più complessi e verosimilmente più costosi e i risparmi energetici sono più elevati – spiega la Relazione - rispetto alle zone con clima più temperato. Questi risultati suggeriscono che le misure di sostegno pubblico dovrebbero coprire solo una parte dei costi sostenuti per gli interventi di miglioramento dell’efficienza energetica, sia per fornire un incentivo a non spendere più del necessario sia perché i benefici sono in parte capitalizzati nel valore di mercato dell’immobile. Tenuto conto dell’eterogeneità dei costi

e dei benefici, nel disegno di queste misure andrebbero considerati fattori quali l’entità del miglioramento atteso delle prestazioni energetiche e la condizione economica dei beneficiari”.

TROVARE RISORSE PER LA RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA CON I MUTUI 'GREEN'

Non basterà dunque, sembra suggerire la Banca d’Italia, la ‘mano pubblica’ ma servirà uno sforzo economico anche da parte dei cittadini, perché “per raggiungere gli ambiziosi obiettivi di decarbonizzazione nel settore immobiliare” sono necessari ampi investimenti. I finanziamenti privati sono

chiamati dunque a svolgere “un ruolo essenziale nella transizione verso un’economia più sostenibile”. E anche le banche dovranno fare la loro parte: tra gli strumenti a loro disposizione rientrano i mutui verdi erogati a condizioni di favore (ad es. a tassi inferiori rispetto agli altri mutui) per l’acquisto di abitazioni con prestazioni energetiche elevate (generalmente dalla classe A4 alla classe B) o per il miglioramento di almeno due classi dell’efficienza energetica dell’immobile concesso in garanzia. Attualmente questi strumenti sembrano tuttavia avere un ruolo sostanzialmente marginale. Qualche indicazione viene dalla *Regional Bank Lending Survey* sul 2022, citata nella relazione, alla quale hanno partecipato 244 banche individuali (a cui fa capo l’81% degli attivi complessivi del sistema bancario italiano). Tra queste solo 29 hanno indicato l’importo di quelli erogati nell’anno: circa 3,5 miliardi di euro, un ammontare pari al 12% delle loro erogazioni di mutui e al 6 del complesso di quelli concessi nell’anno dagli intermediari destinatari dell’indagine. Altre 154 banche hanno risposto che offrono mutui verdi, ma senza specificare l’importo erogato e 42 hanno dichiarato di non mettere a disposizione questa tipologia di finanziamento; le restanti 19 non hanno fornito alcuna risposta.

Sembra tuttavia essere insoddisfacente il risparmio che è possibile ottenere tramite questi finanziamenti. “Un’analisi econometrica basata sui dati raccolti dal portale MutuiOnline relativi alle offerte di prestiti da parte delle banche convenzionate

con questa piattaforma – si legge nella Relazione - mostra che nel periodo compreso tra settembre 2022 e giugno 2023 i tassi di interesse dei mutui verdi sono stati mediamente più bassi rispetto a quelli degli altri mutui (*green mortgage discount*, figura) di 7 punti base (8 se si considera il TAEG), a parità di caratteristiche del contratto e del cliente. Lo sconto sui mutui verdi riduce di circa il 10% il differenziale tra il tasso medio sui nuovi mutui erogati e quello di riferimento. In valore assoluto, il risparmio per i mutuatari è tuttavia ancora contenuto: per un mutuo verde a tasso fisso della durata di 20 anni con un rapporto tra valore del prestito e del bene dato in garanzia (*loan-to-value*) dell’80% per l’acquisto di un’abitazione del valore di 200.000 euro, il *green mortgage discount* comporta un risparmio di poco meno di 6 euro su una

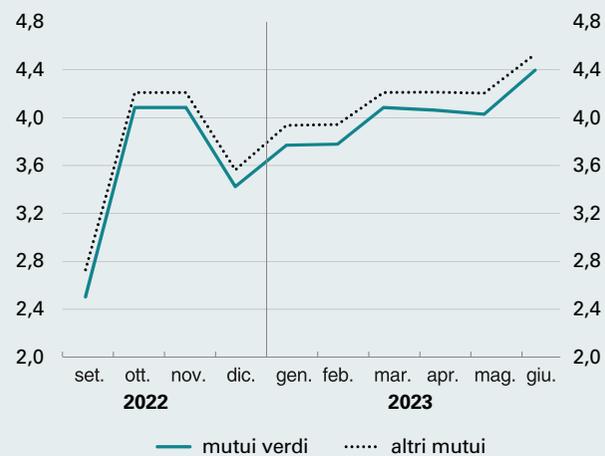
rata mensile di circa 590. Analisi preliminari – sottolineata però la relazione - indicano un aumento del *green mortgage discount* nel periodo più recente”.

PER ABI NEL 2023 I FINANZIAMENTI ‘VERDI’ PARI AL 10% DEI MUTUI PER ACQUISTO DELLA CASA

A fornire ulteriori dati sul peso dei mutui ‘green’ sul totale dei finanziamenti è stata di recente l’ABI, Associazione Bancaria Italiana, secondo la quale lo scorso anno questo tipo di mutui ha inciso per il 10% sul totale di quelli con finalità di acquisto dell’abitazione e per il 16% su quelli destinati alla ristrutturazione e/o costruzione di un immobile residenziale ad alta efficienza energetica (era il 13% nel 2021).

Secondo l’Associazione Bancaria lo sforzo privato non potrà tuttavia essere sufficiente: il recepimento della Direttiva europea dovrà essere accompagnato da “adeguate misure di incentivazione che consentano a imprese e famiglie di realizzare gli investimenti necessari a migliorare la performance energetica dei propri immobili”. Fondamentale anche la creazione di un database nazionale degli attestati di prestazione energetica degli immobili (APE), direttamente accessibile dalle banche. “Tali informazioni – spiega l’ABI - sono infatti essenziali per valutare il grado di prestazione energetica degli edifici di cui le banche finanziano l’acquisto o la ristrutturazione. Un vantaggio anche per i proprietari immobiliari giacché ciò consentirebbe alle banche di utilizzare più agevolmente le informa-

TASSO DI INTERESSE MEDIO OFFERTO
(valori percentuali)



Fonte: elaborazioni su dati MutuiOnline.

zioni sugli APE all'interno del processo di valutazione della rischiosità/fattibilità dell'affidamento/investimento”.

SECONDO L'ENERGY EFFICIENCY REPORT 2024 SERVIRANNO FINO A 187 MILIARDI

A fornire una stima delle risorse che occorreranno per adeguarsi alle normative europee è stato di recente l'Energy Efficiency Report redatto da Energy & Strategy, team multi-disciplinare della School of Management del Politecnico di Milano. Complessivamente si dovrebbero 'mettere a terra' investimenti stimabili tra i 169 e i 187 miliardi di euro. Il calcolo è stato elaborato considerando 6 casi abitativi rappresentativi della classe energetica G, dall'appartamento monofamiliare in condominio nelle zone geografiche Nord, Centro e Sud Italia, alla villetta monofamiliare nelle medesime zone. Solo per intervenire sul 43% degli edifici di classe G nel nostro Paese sarebbero dunque necessari tra i 93 ed i 103 miliardi di euro. “Se si considera poi che è indispensabile completare il raggiungimento degli obiettivi con analoghi interventi sugli edifici delle altre classi energetiche – si legge nel rapporto -il conto complessivo raggiunge i 169 – 187 miliardi di euro”.

Investimenti sul 43% degli edifici in classe G(1) – target risparmio minimo (20%)		
Investimenti villette unifamiliari	Investimenti condomini	Totale
25 - 28 Mld €	68 - 75 Mld €	93 - 103 Mld €

Somma degli investimenti per tutte le classi energetiche		
Investimenti villette unifamiliari	Investimenti condomini	Totale
45 - 50 Mld €	124 - 137 Mld €	169 - 187 Mld €

Fonte: https://www.canaleenergia.com/wp-content/uploads/2024/06/EER_Short-Report-2024_Digital_compressed.pdf

PER TUTTO IL COMPARTO ANDAMENTO DEBOLE ANCHE NEI PRIMI MESI 2024

Tornando al mercato immobiliare nel suo complesso anche i dati relativi ai primi mesi di quest'anno non sono entusiasmanti, pur cogliendosi qualche segnale di miglioramento. Secondo l'indagine condotta dalla Banca d'Italia presso un campione di agenti immobiliari dal 27 marzo al 29 aprile del 2024, infatti, “nel primo trimestre sono rimasti nettamente prevalenti i giudizi di stabilità dei prezzi delle abitazioni; la quota di operatori che hanno riportato un aumento delle quotazioni, pur rimanendo minoritaria, è lievemente cresciuta. La domanda di abitazioni si conferma debole, sebbene siano emersi alcuni segnali di miglioramento: le indicazioni di riduzione del numero dei potenziali acquirenti nel trimestre di riferimento, pur restando più diffuse di quelle di aumento, risultano più contenute rispetto alla precedente indagine. Anche l'offerta resta fiacca: i nuovi incarichi a

vendere sono diminuiti per una quota maggioritaria di agenti”. Gli agenti evidenziano inoltre una riduzione del numero di transazioni sia rispetto al trimestre precedente sia a quello corrispondente del 2023; lo sconto medio sui prezzi richiesti dai venditori e i tempi di vendita rimangono, tuttavia, in prossimità dei livelli minimi dall'inizio della rilevazione. Si attenuano le difficoltà per i compratori di ottenere un prestito per l'acquisto di un'abitazione ed è tornata a crescere la quota di transazioni finanziate con mutuo.

Da segnalare che “per la seconda indagine consecutiva si è fortemente ridotto il pessimismo nelle attese degli agenti sul trimestre in corso, sia rispetto al proprio mercato di riferimento sia in relazione a quello nazionale; anche rispetto al trimestre corrispondente del 2023 le condizioni sono giudicate meno sfavorevoli. Sull'orizzonte biennale, le aspettative hanno segnato un miglioramento marginale, dopo quello più marcato registrato lo scorso trimestre, restando nel complesso deboli”. Continua inoltre a divenire decisamente meno negativo “il saldo relativo alle prospettive sull'andamento dei prezzi nel trimestre in corso, per via della forte diminuzione della quota di operatori con aspettative di ulteriore ribassi (a 24,6 per cento da 31,5)”.

Sul fronte degli affitti si conferma la decisa tendenza al rialzo dei canoni di locazione, sostenuta sia dal calo dell'offerta sia dall'espansione della

domanda. “Si è nuovamente ampliata – si legge nella pubblicazione - la quota di agenti che hanno riscontrato una crescita dei canoni di locazione nel trimestre di riferimento rispetto al periodo precedente, toccando un nuovo massimo dall’avvio dell’indagine (53,1%) e risultando di oltre 49 punti percentuali superiore a quella di chi ne ravvisa una diminuzione. Il 38,1% delle agenzie prefigura ulteriori aumenti nel trimestre in corso, in marginale diminuzione rispetto allo stesso periodo dell’anno precedente. Rimane su valori minimi lo sconto medio sui canoni di locazione richiesti, al 2,1 per cento. La percentuale di operatori che segnalano un calo degli incarichi a locare si attesta al 45,4% a fronte del 7,6 per cento di chi ne indica un aumento. La minore offerta viene indicata dal 41,2% degli operatori come motivazione sottostante all’aumento dei canoni, a sua volta causata principalmente dalla preferenza dei proprietari per affitti brevi, soprattutto nelle aree urbane. La domanda, invece, sarebbe sostenuta in misura significativa dalle difficoltà di alcune categorie di compratori ad acquistare immobili”

PRINCIPALI RISULTATI DELL'INDAGINE (1)

(valori percentuali dove non diversamente indicato)

	TOTALE				
	2023 1° trim.	2023 2° trim	2023 3° trim.	2023 4° trim.	2024 1° trim.
Compravendite					
Quota di agenzie che hanno venduto almeno un immobile	84,2	84,2	80,8	86,9	83,8
Sconto medio	8,2	8,5	8,5	8,6	8,3
Tempi di vendita (mesi)	5,5	5,8	5,9	6,0	5,7
Quota di acquisti finanziati con mutuo	64,1	64,1	63,4	56,9	62,5
Rapporto tra prestito e valore dell'immobile	76,6	76,7	77,3	77,6	77,2
Giudizi relativi al trimestre di riferimento (2)					
Prezzi di vendita	0,9	-14,0	-18,5	-15,6	-6,6
Incarichi da evadere	-29,1	-26,5	-25,2	-26,5	-26,1
Nuovi incarichi a vendere	-32,9	-32,9	-32,5	-29,3	-26,4
Attese sul trimestre successivo a quello di riferimento (2)					
Prezzi di vendita	-17,5	-31,5	-35,9	-23,2	-14,1
Nuovi incarichi a vendere	-13,4	-29,3	-14,3	-9,8	-10,1
Situazione del mercato in cui opera l'agenzia	-21,2	-39,3	-39,0	-23,2	-12,2
Situazione del mercato immobiliare in Italia	-25,8	-42,9	-43,7	-28,4	-15,4
Locazioni					
Quota di agenzie che hanno locato almeno un immobile	78,1	80,1	79,5	76,8	78,8
Giudizi relativi al trimestre di riferimento (2)					
Canoni di locazione	45,9	43,5	46,5	46,5	49,3
Nuovi incarichi a locare	-37,5	-39,2	-36,6	-38,6	-37,8
Attese sul trimestre successivo a quello di riferimento (2)					
Canoni di locazione	35,6	32,4	32,4	34,3	35,0

(1) Le tavole statistiche contenenti tutti i dati raccolti nell’indagine sono disponibili all’indirizzo: <https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/sondaggio-abitazioni/index.html>. – (2) Saldi tra giudizi favorevoli (aumento) e sfavorevoli (diminuzione).

In 10 anni la riduzione è stata del 34 per cento. Andranno però garantiti i punti di prelievo e deposito dei contanti, secondo le indicazioni della BCE.



BANCHE | NEL 2023 È PROSEGUITA LA RIORGANIZZAZIONE DELLE RETI DISTRIBUTIVE, IN CALO DEL 4% IL NUMERO DEGLI SPORTELLI

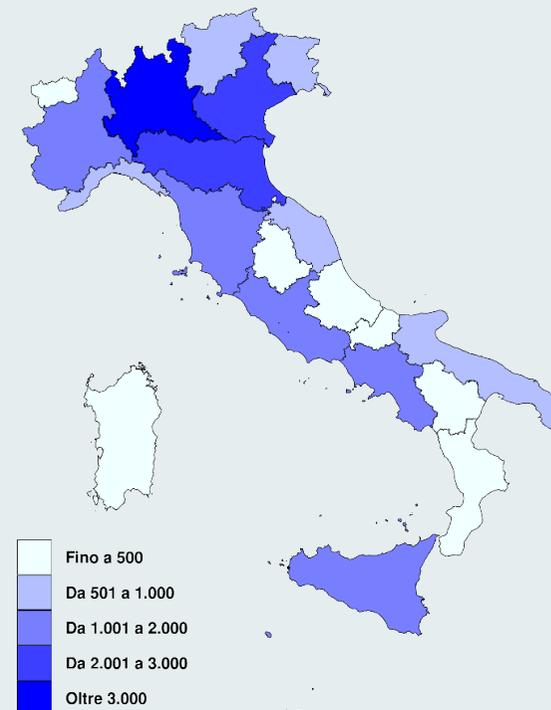
È proseguita anche nel 2023 la riorganizzazione delle reti distributive bancarie: il numero dei dipendenti è sceso di circa l'1%, quello degli sportelli del 4. I dati della Banca d'Italia, indicano che nell'ultimo decennio il calo è stato del 12 e del 34%, rispettivamente. Sulla base degli ultimi dati disponibili per il confronto con gli altri principali Paesi europei, in Italia il numero medio di abitanti per sportello era salito nel 2022 a circa 2.800 (2.700 nel 2021), proseguendo la crescita osservata nel precedente decennio; tale valore si colloca su un livello intermedio tra quelli di Francia e Germania (2.000 e oltre 4.000, rispettivamente) e sostanzialmente in linea con quello della Spagna (2.700). Complessivamente alla fine dello scorso anno le banche italiane e le filiali in Italia di banche estere alla fine del 2023 disponevano di 20.160 sportelli operativi, il 54% dei quali appartenenti a quelle di maggiore dimensione.

PRESENZA MAGGIORE NELLE REGIONI DEL NORD

Dal punto di vista dell'articolazione territoriale degli sportelli bancari operativi emerge una maggiore presenza nelle regioni del Nord, che rappresentano il 57% del totale nazionale (40% in Lombardia, Emilia-Romagna e Veneto). Il numero di sportelli ubicati

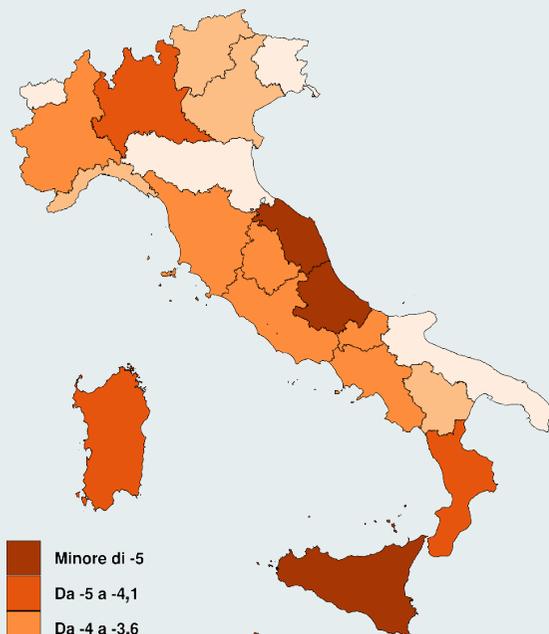
nelle regioni del Sud e nelle Isole ammonta complessivamente al 22% del totale nazionale. Quanto alla diminuzione, da 20.985 di fine 2022 a 20.160 di fine 2023 (-825 sportelli; -3,9 per cento), ha riguardato tutte le regioni ed è stata percentualmente più accentuata nelle Marche, in Abruzzo e in Sicilia.

NUMERO DEGLI SPORTELLI BANCARI PER REGIONE (dati al 31 dicembre 2023)



ANDAMENTO DEGLI SPORTELLI BANCARI PER REGIONE TRA IL 2022 E IL 2023

(variazioni percentuali; dati al 31 dicembre di ciascun anno)



BANCHE, SPORTELLI E DIPENDENTI PER AREA GEOGRAFICA

(Numeri in unità)

	ITALIA			Nord Ovest			Nord Est		
	Banche	Sportelli operativi	Dipendenti	Banche	Sportelli operativi	Dipendenti	Banche	Sportelli operativi	Dipendenti
31/12/2023	428	20.160	262.250	156	6.145	110.289	115	5.429	65.268
31/12/2022	438	20.985	264.287	155	6.437	110.281	117	5.585	65.333
31/12/2021	456	21.650	269.779	161	6.672	111.924	122	5.720	64.427
31/12/2020	474	23.480	275.433	167	7.314	111.992	127	6.109	65.437
31/12/2019	488	24.312	282.129	169	7.551	115.024	133	6.355	66.434
31/12/2018	505	25.409	278.152	169	7.864	109.104	142	6.614	67.006
31/12/2017	538	27.374	286.222	171	8.543	112.248	159	7.173	68.202
31/12/2016	604	29.027	299.645	186	9.086	113.607	192	7.622	73.181
31/12/2015	643	30.258	302.721	189	9.401	113.600	203	8.037	75.066
31/12/2014	664	30.740	303.595	193	9.450	111.033	210	8.301	76.913

	Centro			Sud			Isole		
	Banche	Sportelli operativi	Dipendenti	Banche	Sportelli operativi	Dipendenti	Banche	Sportelli operativi	Dipendenti
31/12/2023	83	4.138	48.987	55	2.939	25.394	19	1.509	12.318
31/12/2022	87	4.327	49.983	59	3.051	26.092	20	1.585	12.602
31/12/2021	87	4.496	53.216	64	3.132	27.501	22	1.630	12.717
31/12/2020	89	4.935	56.037	69	3.423	28.617	22	1.699	13.356
31/12/2019	91	5.092	56.979	69	3.541	29.503	26	1.773	14.194
31/12/2018	96	5.367	57.112	71	3.735	30.439	27	1.829	14.497
31/12/2017	103	5.749	58.351	75	3.925	32.149	30	1.984	15.277
31/12/2016	117	6.145	62.651	77	4.076	33.675	32	2.098	16.534
31/12/2015	131	6.396	63.264	87	4.198	34.069	33	2.226	16.726
31/12/2014	140	6.492	63.940	87	4.262	34.737	34	2.235	16.958

Note: Le aree geografiche sono così composte: Nord Ovest (Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria e Lombardia), Nord Est (Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia e Emilia Romagna), Centro (Toscana, Marche, Umbria e Lazio), Sud (Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata e Calabria) e Isole (Sicilia e Sardegna)
Fonte: archivi anagrafici degli intermediari e segnalazioni di vigilanza

AVVIATA LA 'MAPPATURA' DEI PUNTI DI PRELIEVO E DEPOSITO DEL CONTANTE

Al di là della riorganizzazione delle reti distributive bancarie in atto nel nostro Paese, va comunque garantito, secondo le indicazioni della BCE, l'utilizzo del contante. In base alle indagini più recenti condotte dalla Banca Centrale Europea, secondo quanto si legge in una recente circolare della Banca d'Italia il contante rimane infatti "lo strumento di pagamento più diffuso tra i cittadini dell'area dell'euro per le transazioni quotidiane presso i punti vendita o per i pagamenti da persona a persona, nonostante un graduale calo del suo uso per queste transazioni. Lo stesso studio della BCE mostra che il 60% dei consumatori considera ancora importante o molto importante la possibilità di pagare in contanti e conferma che nonostante l'impatto della pandemia e delle relative misure restrittive sulla mobilità dei cittadini, una quota crescente di consumatori dell'area dell'euro vorrebbe avere il contante come opzione di pagamento. Inoltre, il contante viene utilizzato come riserva di valore, soprattutto in tempi di crisi o di incertezza. A settembre 2020 – ricorda la circolare - il Consiglio direttivo della BCE ha approvato la *Cash 2030 Strategy*, che è alla base di una serie di interventi delle Banche centrali nazionali dell'Eurosistema con il fine di perseguire l'obiettivo strategico di salvaguardare il ruolo del contante come mezzo di pagamento e riserva di valore. Una recente proposta di Regolamento della Commissione Europea sul corso legale del contante, attualmente in discus-

sione, pone analogamente molta attenzione sull'importanza di garantire adeguato accesso al contante, anche attraverso un opportuno monitoraggio. In attuazione degli obiettivi della *Cash 2030 Strategy* dell'Eurosistema". Proprio per questo la Banca d'Italia, si legge nella circolare del marzo scorso, "ha stabilito di richiedere agli operatori che partecipano alla distribuzione del contante ai cittadini attraverso

sportelli (bancari o postali), dispositivi automatici per l'erogazione delle banconote, o attraverso servizi di *Cash-in-shop* e/o *Cash-Back*, informazioni con riferimento alla localizzazione dei punti di accesso al contante (PAC), attraverso la trasmissione di nuove segnalazioni. Gli obblighi di segnalazione riguardano banche, Poste Italiane, Istituti di Moneta Elettronica e Istituti di Pagamento.



Fonte: https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/consultazioni/2023/2023.11.24-segnalazioni-pac/Circ_320_Segnalazioni_sui_punti_di_accesso_al_contante.pdf

È quanto emerge dalla Relazione annuale della Banca d'Italia e dalla indagine *FinTech* nel sistema finanziario italiano redatta da Via Nazionale.

BANCHE E FINANZIARIE | AUMENTA LA SPESA IN TECNOLOGIE INNOVATIVE, IN TESTA GLI INVESTIMENTI PER IL CREDITO DIGITALE MA LE IMPRESE PREFERISCONO IL CONTATTO UMANO

Prosegue il processo di trasformazione digitale del settore finanziario italiano, con un aumento della spesa per gli investimenti in tecnologie innovative, che ha tra gli obiettivi l'offerta di finanziamenti completamente digitale. Un settore che sembra però interessare poco, al momento, le imprese, ancorate al rapporto umano e alla consulenza. È quanto emerge dalla lettura congiunta della Relazione annuale della Banca d'Italia e dall'indagine *FinTech* nel sistema finanziario italiano redatta da Via Nazionale, a conferma delle conclusioni dell'indagine OAM-Prometeia (vedi articolo a pg. 33).

La Relazione sottolinea come la spesa programmata per gli investimenti in tecnologie innovative sia progressivamente aumentata, a circa 900 milioni di euro nel biennio 2023-24, quasi quattro volte il valore osservato nel primo biennio oggetto della rilevazione (2017-18). Si tratta però di investimenti "relativamente limitati", pari al 5% della spesa complessiva in tecnologie che facilitano l'elaborazione delle informazioni, peraltro concentrati presso un numero contenuto di banche. Scarsa interoperabilità tra i progetti *FinTech*

e i preesistenti sistemi informatici rappresentano il principale ostacolo all'attività di investimento.

QUASI IL 60% DELLE BANCHE OFFRE PRESTITI ATTRAVERSO CANALI DIGITALI

La digitalizzazione dell'offerta di finanziamenti, al di là degli investimenti programmati, è comunque già in atto. Secondo i risultati dell'ultima indagine regionale sul credito bancario (*Regional Bank Lending Survey*, RBLs) condotta dalle Filiali della Banca d'Italia, e citata nella relazione, alla fine del 2023 quasi il 60% delle banche offriva prestiti alle famiglie attraverso canali digitali (preventivi, richieste e/o sottoscrizioni dei prestiti), prevalentemente sotto forma di credito al consumo e in progressivo aumento rispetto al passato; solo il 13% proponeva finanziamenti *online* alle imprese. L'ammontare dei prestiti bancari concessi interamente attraverso i canali digitali era però ancora modesto (il 6% per cento dei prestiti erogati alle famiglie e meno dell'1% di quelli alle imprese). Due i motivi che a oggi sembrano ostacolare la diffusione del canale digitale nella concessione dei prestiti alle aziende: per le banche è impor-

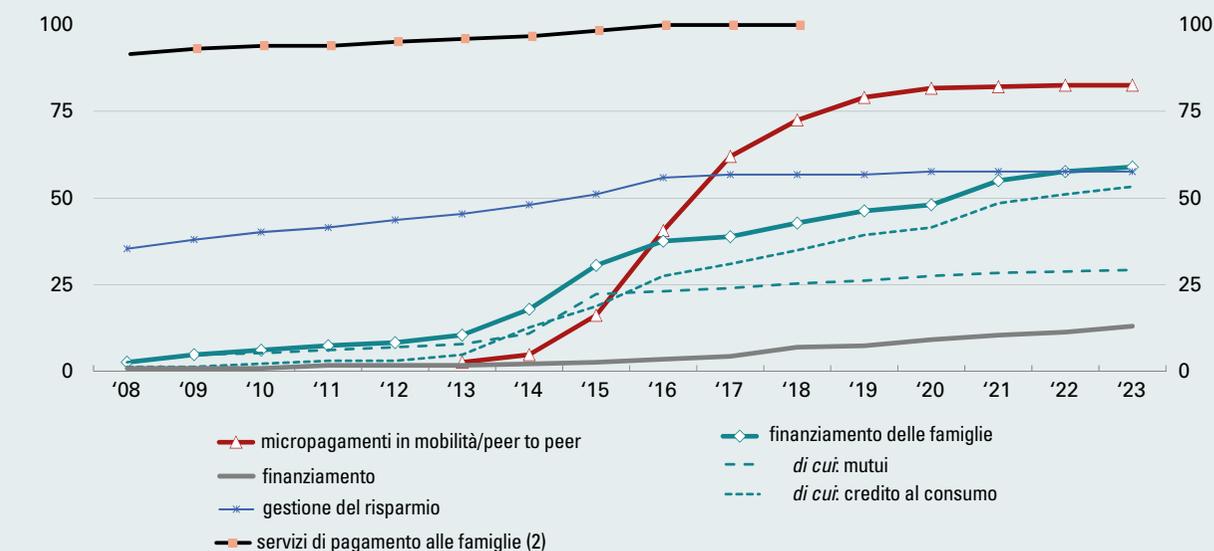
tante la relazione diretta con il cliente per valutarne in maniera più adeguata il merito di credito; ma ha un peso molto rilevante anche la preferenza delle imprese per un'interazione diretta allo sportello. Diverso il quadro relativo a prodotti meno complessi: tutte le banche offrono servizi di pagamento alle famiglie tramite canali digitali e negli scorsi anni è cresciuto il ricorso ai bonifici *online* la cui incidenza sul numero di bonifici totali ha raggiunto il 90% circa nel 2023. In salita progressiva, sopra l'80%, la quota di clienti con un deposito che ha usufruito almeno una volta durante l'anno di servizi bancari attraverso canali digitali. Circa il 60% degli intermediari nel 2023 offriva prodotti del risparmio gestiti *online*, in linea con quanto osservato nel 2022. L'utilizzo della tecnologia in questo settore è prevalentemente orientato al sostegno dell'attività di consulenza e di gestione individuale dei portafogli.

Secondo la Banca d'Italia la diffusione dei canali digitali favorisce l'accesso ai servizi finanziari da parte delle famiglie, anche a fronte del progressivo calo del numero degli sportelli bancari (vedi articolo a pg. 25).

INVESTIMENTI IN TECNOLOGIE INNOVATIVE PARI A 1,88 MILIARDI

L'indagine *FinTech* nel sistema finanziario italiano, di recente pubblicazione, sottolinea come la spesa per investimenti in tecnologie innovative sia stata pari a 600 milioni di euro nel biennio 2021-2022; viene stimata in 901 milioni per il biennio 2023-

DIFFUSIONE DELL'OFFERTA DI SERVIZI BANCARI ATTRAVERSO CANALI DIGITALI (1) PER ZONA CLIMATICA (1) (dati annuali; quote percentuali))



Fonte: RBLS.

(1) Quota di banche che rispondono affermativamente alle domande circa l'offerta dei prodotti digitali, riportati nella legenda, contenute nella sezione dell'indagine sull'offerta di servizi digitali. Per i gruppi diversi da quelli cooperativi si considera un'unica risposta a livello consolidato. Con "micropagamenti in mobilità/peer to peer" si intendono le tecnologie che permettono agli utenti di effettuare pagamenti di piccolo importo o trasferimenti di denaro con appositi software, gestibili grazie a specifiche applicazioni su smartphone e altri dispositivi. I servizi di finanziamento delle famiglie e delle imprese rappresentano l'offerta di strumenti che consentono di utilizzare internet per richiedere preventivi, avanzare richieste di credito o sottoscrivere finanziamenti. Per il finanziamento delle famiglie complessivo si considerano le banche che offrono attraverso i canali digitali almeno un prodotto tra mutui e credito al consumo. - (2) Il dato è stato raccolto sino all'indagine riferita al 2018.

2024 e sono previste ulteriori spese per 380 milioni a partire dal 2025, fino al completamento dei progetti. Complessivamente la spesa connessa ai progetti di investimento rilevati ammonta a 1,88 miliardi di euro.

Dallo studio di Banca d'Italia emerge inoltre che "accanto a una netta espansione delle nuove risorse stanziare, si osserva anche qualche segnale di consolidamento delle iniziative, misurato dal minore contributo - almeno in termini di numerosità - dei nuovi progetti".

Peraltro, il processo di trasformazione digitale del sistema finanziario, per quanto in espansione, risulta quantitativamente limitato e polarizzato: in rapporto alla spesa per l'acquisto di *software*, *hardware*, impianti tecnologici e per il funzionamento dei sistemi IT, la spesa *FinTech* del sistema bancario è stata infatti mediamente pari al 5% per cento nel biennio 2021-2022; inoltre, la quota di spesa riconducibile ai primi 10 investitori è ulteriormente cresciuta, raggiungendo l'87,5% del totale. Confermato il 'doppio binario' del rapporto con le società *FinTech*: i progetti di investimento vengo-

no infatti realizzati sia collaborando con imprese e *provider* tecnologici per impiegare tecnologie e professionalità non disponibili all'interno dell'intermediario e per accelerare i tempi di realizzazione dei progetti, sia acquisendo direttamente partecipazioni in aziende specializzate nella fornitura di servizi tipici dell'*information technology*. Il valore nominale delle quote di queste ultime ammonta a 1.114 milioni di euro, pari a cinque volte quello osservato nel 2021. Parallelamente sono aumentati rispetto alla precedente rilevazione sia la percentuale di intermediari che ha stretto un rapporto di collaborazione (dal 46 al 51%) sia il numero di accordi (da 330 a 470 unità).

INTERMEDIAZIONE E PAGAMENTI LE AREE CHE ATTRAGGONO MAGGIOR INVESTIMENTI

Le aree di *business* che hanno attratto le maggiori risorse economiche sono state quelle dell'intermediazione e dei pagamenti, con quote di investimenti pari rispettivamente al 43,7 e al 39,4% del totale; in termini di numerosità dei progetti l'area prevalente è quella dei processi aziendali (*operations*), che rappresenta un quarto dei progetti.

In particolare i progetti più rilevanti nell'area dell'intermediazione hanno avuto come obiettivo prevalente la digitalizzazione e l'automazione del processo del credito, dalla richiesta del prestito alla sua erogazione sino all'eventuale gestione dei crediti problematici e in sofferenza (*digital lending*).

PROGETTI FINTECH PER AREA DI BUSINESS

(unità e milioni di euro)

Aree	Numero progetti			Investimenti			Ricavi attesi		
	Nuovi	Vecchi	Totale	Nuovi	Vecchi	Totale	Nuovi	Vecchi	Totale
Intermediazione	62	35	97	767,6	50,8	818,4	653,4	275,5	928,9
Pagamenti	38	23	61	96,2	642,5	738,7	42,6	437,6	480,2
Investimenti e Assicurazioni	32	17	49	17,9	29,4	47,2	14,3	38,4	52,7
Operations	63	46	109	115,5	51,2	166,7	589,9	19,8	609,6
Risk Management	40	20	60	36,5	9,8	46,3	1,4	33,3	34,7
Altro	36	18	54	22,8	33	55,8	10,7	19,4	30,2
Totale	271	159	430	1.056,5	816,7	1.873,2	1.312,4	824,0	2.136,4

Nei pagamenti le innovazioni più ricorrenti hanno riguardato gli *instant payments* e l'integrazione degli strumenti di pagamento all'interno di *wallet* digitali. I progetti legati alle *operations*, basati principalmente sull'Intelligenza Artificiale (AI) e sulla *Robot Process Automation* (RPA), hanno interessato i processi di *back office* e le interazioni con la clientela (attraverso i chatbot).

Nel dettaglio 62 nuovi progetti con ricadute per l'intermediazione sono riferibili a 41 intermediari. Due terzi sono in fase di produzione e meno di un quarto in quella di realizzazione; i progetti nello stato di bozza progettuale (*proof of concept*) pesano per l'11,3 per cento. *Digital lending*, *buy-now-pay-later*, deposito e raccolta e *lending crowdfunding* i settori interessati.

I PROGETTI PER IL DIGITAL LENDING

In particolare 37 progetti (60% del totale dei nuovi progetti) riguarda il *Digital lending*, cioè l'erogazione di un prestito in modalità digitale e automatizzata, dalla richiesta fino all'erogazione. Quasi la metà delle iniziative di *digital lending* prevede la digitalizzazione dell'intero processo. I progetti prevedono lo sviluppo di piattaforme entro cui automatizzare tutte le fasi del processo di credito, dall'*onboarding*, alla delibera, sino all'erogazione e alla contrattualistica. Il cliente interagisce con l'intermediario in qualsiasi momento e con una procedura semplice e di facile uso. Queste piattaforme offrono, tra gli altri, servizi di erogazione di prestiti personali, servizi per la cessione del quinto dello stipendio o della pensione, servizi di *factoring* e di prestito su pegno.

Sono previsti investimenti anche per l'*Onboarding digitale* del cliente, con il riconoscimento a distanza mediante SPID, l'analisi biometrica e l'inserimento della firma digitale; per il *Credit scoring*, finalizzati a migliorare la valutazione della solvibilità del cliente; per la gestione dei crediti in sofferenza con lo sviluppo di piattaforme altamente automatizzate dedicate alla gestione delle inadempienze probabili.

LE INNOVAZIONI PER IL *BUY NOW PAY LATER*

Come è noto il *Buy now pay later* consiste in un finanziamento a breve termine di importo relativamente contenuto, con il quale il consumatore rateizza o dilaziona il pagamento di un acquisto di beni e servizi. Si tratta di un prodotto che può essere offerto sia nell'ambito del commercio *online* sia presso i punti di vendita fisici. I progetti segnalati (2, per un importo di 2,2 milioni di euro) consistono nell'adozione di una piattaforma che consente agli esercenti di accordare rateizzazioni o dilazioni alla propria clientela.

Depositi e raccolta. I progetti per la digitalizzazione della raccolta di depositi sono 5, per uno stanziamento di quasi 28 milioni di euro; comportano l'apertura di conti correnti da remoto in combinazione con processi di riconoscimento della clientela digitalizzati.

Iniziative per il *Lending crowdfunding*. Il *Lending crowdfunding* (o *social lending*) è uno strumento attraverso il quale richiedere a una pluralità di potenziali finanziatori, tramite piattaforme online, fondi rimborsabili per uso personale o per finanziare un progetto. Ricomprende anche il p2p lending. I progetti in corso prevedono l'utilizzo di big data e API (*Application Programming Interfaces*) e puntano principalmente a rendere più efficienti le fasi di istruttoria ed erogazione dei prestiti e quelle di monitoraggio.

PER I PAGAMENTI IL 40% DEI PROGETTI PUNTA A NUOVI PRODOTTI E SERVIZI

I nuovi progetti nel settore dei pagamenti puntano soprattutto allo sviluppo di nuovi prodotti e servizi (circa il 40%), con soluzioni di pagamento integrate, sicure e veloci e strumenti di *cash management* per la clientela *retail* e *corporate*. Il 37% per cento delle nuove iniziative, si legge nell'indagine, è basata su piattaforme web-mobile, talvolta affiancate da strumenti per le firme digitali o da servizi *cloud*. In crescita è risultato il numero delle nuove iniziative che utilizzano la DLT/*blockchain* come tecnologia principale (circa 20%), finalizzate principalmente alla creazione di digital wallets, alla realizzazione di sistemi per l'esecuzione di *smart contract*, alla sperimentazione per la creazione di *stablecoin* oppure al supporto in iniziative più ampie, in particolare legate alla realizzazione dell'euro digitale. Il restante 60% riguarda invece obiettivi

eterogenei, dall'ottimizzazione dei processi, all'acquisizione dei clienti e al miglioramento dei prodotti e dei servizi esistenti.

Per quanto riguarda invece la classificazione degli investimenti per tipo di intermediario lo studio di Banca d'Italia evidenzia come le banche costituiscano i principali soggetti investitori, con il 95% della spesa complessiva, seguite dalle società finanziarie (2,4%), le società di gestione (1,1%), gli IP e gli IMEL (complessivamente pari all'1,4%). Marginale la quota delle SIM, con una quota di appena lo 0,2 per cento.

In particolare il flusso cumulato di investimenti ascrivibili al settore bancario ammonta a 1,7 miliardi euro (con ricavi attesi per 2 miliardi); gli investimenti sono ripartiti tra le banche *Significant* (SI) e quelle *Less Significant* (LSI) con quote rispettivamente pari al 60 e al 40 per cento. Dei 334 progetti, 204 sono di pertinenza delle LSI e i restanti 130 delle SI.

L'analisi delle finalità perseguite rivela una prevalenza degli obiettivi di ricavo attraverso l'offerta di nuovi prodotti e servizi (13% dei casi, spesso come obiettivo primario) e l'ampliamento della base clienti (11%). Gli obiettivi di riduzione dei costi sono in prevalenza evidenziati come obiettivi secondari e riguardano principalmente l'ottimizzazione e l'innovazione dei processi (rispettivamente 15,6 e 18,8 per cento).

PROGETTI FINTECH PER AREA DI BUSINESS E TIPO DI BANCA



OBIETTIVO PRIORITARIO L'AUMENTO DEI RICAVI

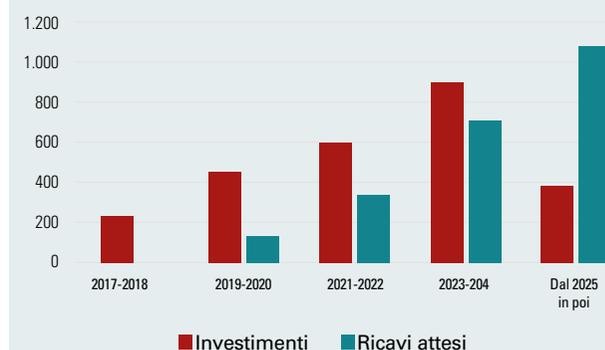
Come è ragionevole attendersi, gli obiettivi principali dei progetti di investimento sono rappresentati dall'espansione dei ricavi e dal contenimento dei costi mentre la mitigazione dei rischi ha un ruolo secondario. In particolare gli obiettivi di ricavo, presenti in 373 progetti su 430, sono i più diffusi, soprattutto nell'area dell'intermediazione, dei pagamenti e dell'*open banking*. Rilevano soprattutto, sottolinea l'indagine, il miglioramento del portafoglio di prodotti e servizi, indicato come obiettivo primario nel 70% dei progetti, la realizzazione di nuove modalità di distribuzione dei prodotti e l'aumento della base clienti. Gli obiettivi di riduzione dei costi, presenti in 333 progetti e perlopiù indicati come obiettivi secondari, sono particolarmente diffusi nei progetti legati alle *operations* e al *risk management*, in cui si punta ad automatizzare controlli e processi ripetitivi. Gli obiettivi di rischio, infine, sono poco diffusi (34 progetti) e concentrati quasi esclusivamente nell'ambito del *risk management*.

Secondo lo studio i ricavi attesi dai progetti ammontano a 340 milioni di euro nel biennio 2021-2022 e a 709 milioni in quello successivo; a partire dal 2025 i progetti dovrebbero generare ulteriori ricavi per quasi 1,1 miliardi di euro. Nell'arco dei tre bienni considerati il rapporto tra i ricavi attesi generati dalle iniziative e i corrispondenti costi è passato dal 28,3 al 78,7 per cento.

Anche il contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo (AML) ha un ruolo nei progetti del sistema finanziario. Circa l'80% degli intermediari impiega o sta sviluppando almeno una soluzione tecnologica innovativa per adempiere agli obblighi AML, in crescita dal 62% della precedente rilevazione. In aumento significativo (da 26 a 43) anche il numero dei progetti.

Un'attenzione particolare è rivolta alle criptovalute. La possibilità di utilizzare cripto-attività per fini illeciti ha infatti stimolato lo sviluppo di strumenti e indicatori specifici per il monitoraggio

INVESTIMENTI E RICAVI ATTESI (milioni di euro)



delle transazioni da e verso *Virtual Asset Service Provider* (VASP); in particolare, il 16% degli intermediari coinvolti nella rilevazione ha introdotto o sta sviluppando soluzioni per il monitoraggio dell'operatività connessa a cripto-attività. Sono elaborati numerosi scenari all'interno degli applicativi esistenti per identificare eventuali operazioni anomale con i VASP in base alle caratteristiche del cliente e all'uso di contante. "L'identificazione di queste operazioni – sottolinea l'indagine - può rivelarsi cruciale per valutare un eventuale innalzamento del profilo di rischio e un rafforzamento dei relativi presidi". E alcuni intermediari stanno valutando la sostituzione degli applicativi di *transaction monitoring* esistenti a favore di strumenti più evoluti e flessibili, che possano integrare anche il controllo delle cripto-attività.

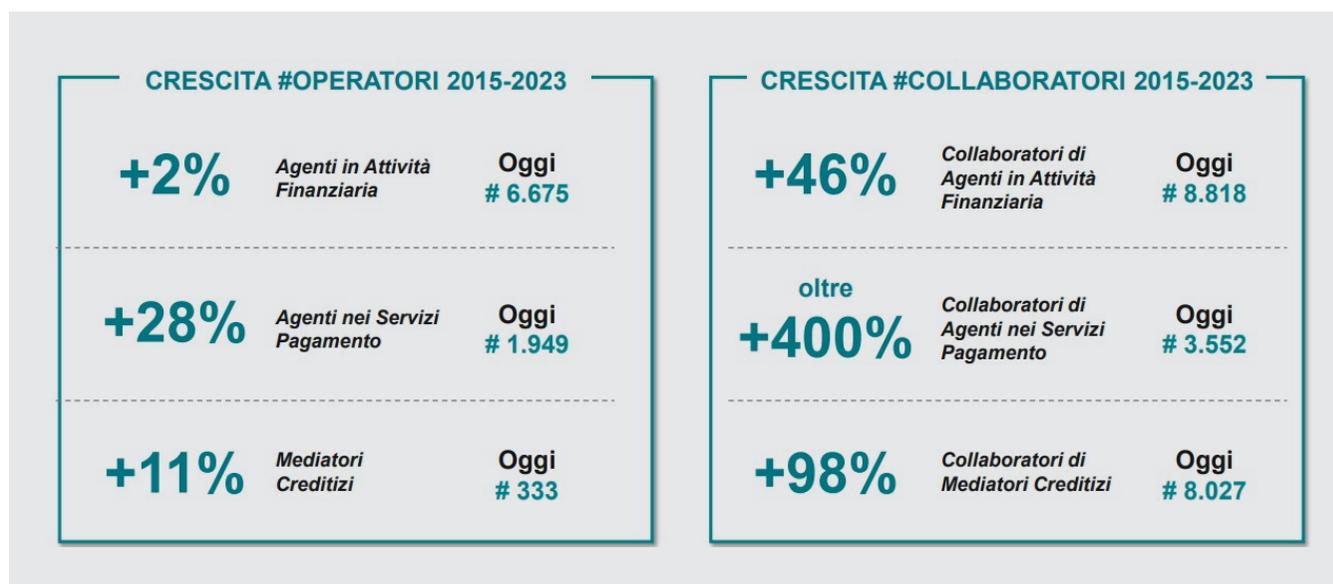
È quanto emerge dallo studio effettuato dall'Organismo insieme a Prometeia che indica anche un ruolo attuale determinante per Agenti e Mediatori nel settore dei finanziamenti



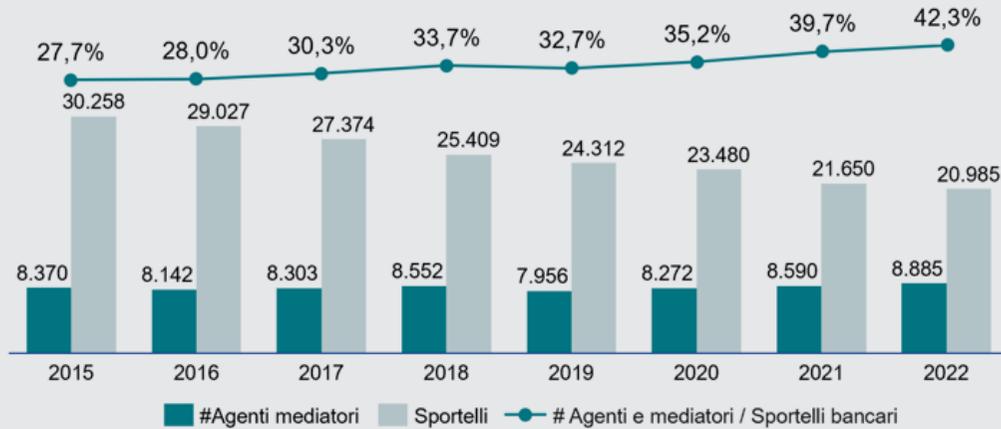
DAL MONDO OAM | PER I PROFESSIONISTI DEL CREDITO SPAZIO DI MERCATO IN CRESCITA GRAZIE ALL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA E ALLA RIORGANIZZAZIONE DELLE RETI BANCARIE

Sembra destinato a crescere il ruolo dei professionisti del credito: dopo i tassi di incremento registrati negli ultimi anni, lo spazio di mercato 'liberato' dalla riorganizzazione del sistema bancario, unito all'innovazione tecnologica disegna un futuro positivo per gli iscritti all'OAM. È quanto emerge dal Rapporto "Agenti e Mediatori in Italia: posizionamento e traiettorie evolutive" redatto dall'Ufficio Studi dell'Organismo, in collaborazione con Prometeia, ad aprile 2024.

Intanto il presente. Ad oggi si registra, a seguito di un processo osservato tra il 2015 e 2022, a fronte della riduzione del numero di filiali, soprattutto in aree meno urbanizzate e periferiche del Paese, un incremento da parte degli operatori bancari e finanziari del grado di ricorso a canali agenziali e di mediazione. In particolare il Rapporto Agenti/Mediatori per sportello è aumentato di circa 15 punti percentuali, dato dall'effetto combinato dell'incremento dei professionisti del credito (+ 6,2%) e della riduzione del numero di sportelli (- 30,6%).



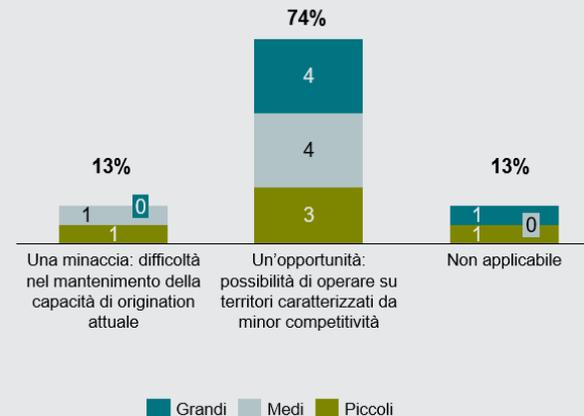
AGENTI E MEDIATORI RISPETTO AGLI SPORTELLI BANCARI



Anche la *survey* effettuata su un campione di banche e società finanziarie, Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi conferma il processo di crescita in atto. La maggior parte degli Agenti in attività finanziaria (67%) ritiene che il *trend* di riduzione del numero di sportelli bancari nei territori presidiati dagli stessi possa rappresentare un'opportunità, permettendo di incrementare la propria capacità distributiva, intercettando clienti disintermediati dal comparto bancario. Sulla stessa lunghezza d'onda i Mediatori: il 74% ritiene che la crescente riduzione del numero di sportelli sul territorio possa rappresentare un'opportunità, consentendo di consolidare la propria influenza nei territori di riferimento e di incrementare considerevolmente il numero di clienti serviti.

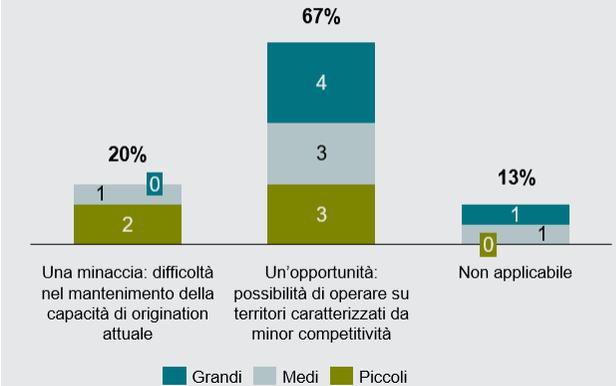
PROCESSO DI RAZIONALIZZAZIONE DELLE FILIALI | MEDIATORI

Sulla base delle recenti esperienze, il processo di razionalizzazione delle filiali rappresenta per la Società:



PROCESSO DI RAZIONALIZZAZIONE DELLE FILIALI | AGENTI

Sulla base delle recenti esperienze, il processo di razionalizzazione delle filiali rappresenta per la Società:

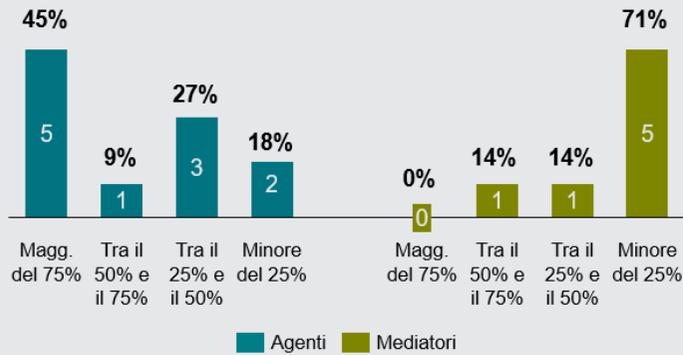


FONDAMENTALE IL RUOLO DELLE RETI 'TERZE', PER IL DOMANI VINCE IL MODELLO 'PHYGITAL'

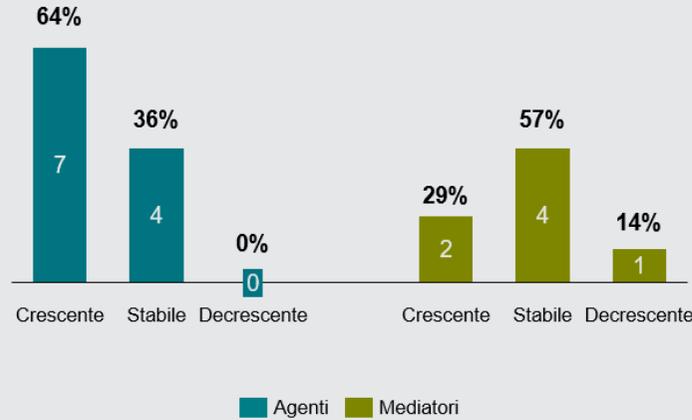
Il futuro vede dunque un rafforzamento del ruolo delle 'reti terze', già oggi fondamentale. Basti pensare che, in base alla ricerca, il 45% del panel di banche e finanziarie intervistate registra un'incidenza del canale agenziale sul totale dei volumi erogati mediamente superiore al 75%, mentre per l'85% delle aziende di credito convenzionate il canale dei mediatori contribuisce fino al 50%.

BREAKDOWN DEGLI INTERVISTATI PER TIPOLOGIA DI CANALE TERZO ADOTTATO

Il canale agenziale / di mediazione incide nello sviluppo degli attuali volumi di erogazione in misura:



In termini di erogato complessivo, il canale agenziale / di mediazione ha mostrato negli ultimi 5 anni un'incidenza:

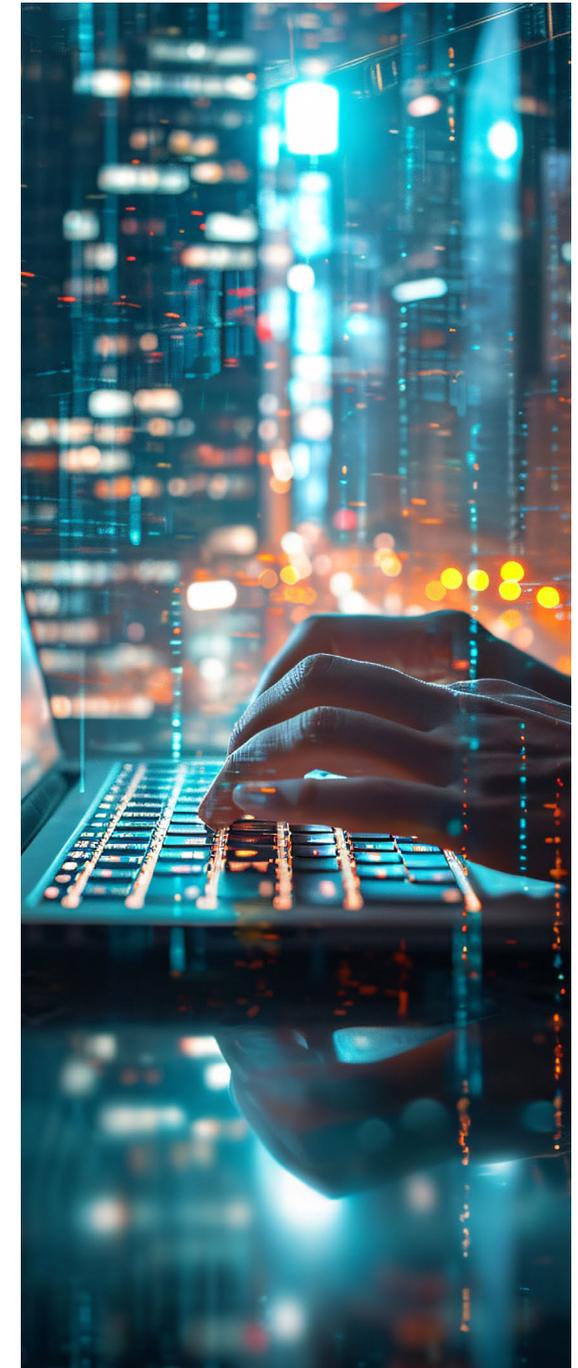


Fonte: risultati della *survey* effettuata da OAM in collaborazione con Prometeia

In questo contesto, la digitalizzazione non sembra fare troppa paura agli operatori del settore. È vero che la maggior parte delle società mandanti / convenzionate intervistate ha attivato un canale digitale; tale scelta è stata però effettuata per incrementare la capacità di raggiungere nuova clientela, ottimizzare i costi e soddisfare le esigenze dei clienti più digitali ma non in una logica "sostitutiva" di canali fisici. Banche e finanziarie sono in effetti convinte che Agenti e Mediatori ricoprono un ruolo di inevitabile centralità per garantire vicinanza e un servizio 'consulenziale' alla clientela. Per il futuro vince dunque il modello "phygital",

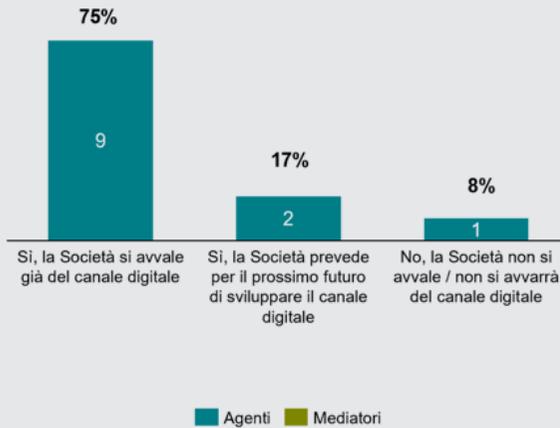
che comprende sia il contatto fisico con i clienti per il tramite di Agenti e Mediatori / reti tradizionali sia una piattaforma digitale per ottimizzare i modelli di interazione con la clientela, oltre a intercettare i clienti più "digital".

Anche i professionisti del credito non appaiono troppo preoccupati dai processi di trasformazione digitale in atto, sebbene vi siano alcune "voci" discordanti. In particolare, la maggior parte degli agenti intervistati (47%) non percepisce il fenomeno come fattore di preoccupazione per la propria sostenibilità: resta infatti imprescindibile – a

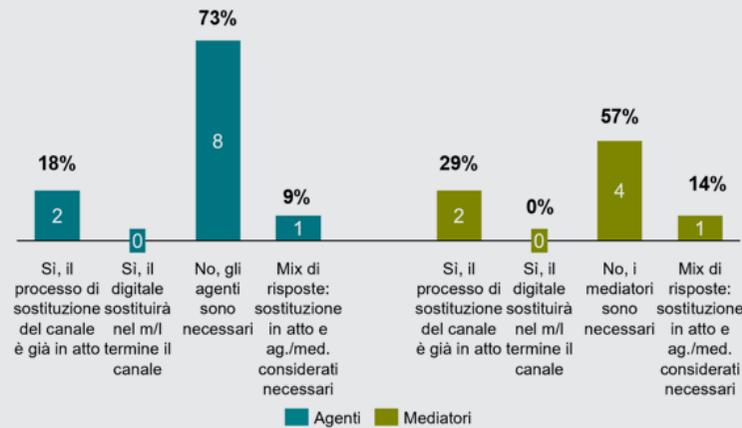


TRASFORMAZIONE DIGITALE

La Società / Banca ricorre / ricorrerà nel breve termine (i.e. 1 / 2 anni) al canale digitale per nuova origination (i.e. fino all'erogazione)?



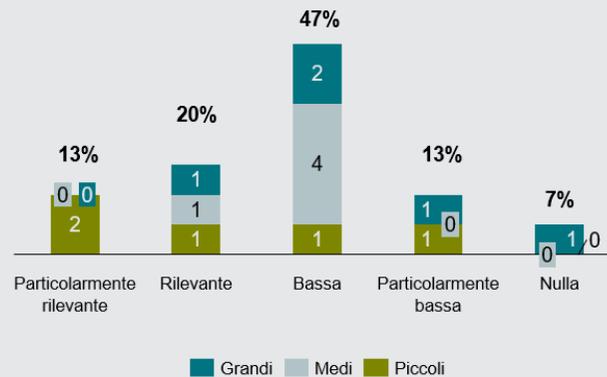
Secondo la Società / Banca nei prossimi 10 anni il canale digitale giocherà un ruolo di sostituzione del canale agenziale / di mediazione nel processo di lead origination?



loro detta – il valore “consulenziale” e relazionale del loro ruolo. Una non trascurabile percentuale degli intervistati (il 33%) percepisce, viceversa, il canale completamente digitale come una potenziale minaccia. Sulla stessa posizione i Mediatori: il 40% non considera l'adozione del canale digitale un fattore di concreta preoccupazione per la propria operatività. Il 26%, invece, ritiene che la crescita dei finanziamenti digitali possa potenzialmente rappresentare un veicolo di “disintermediazione”.

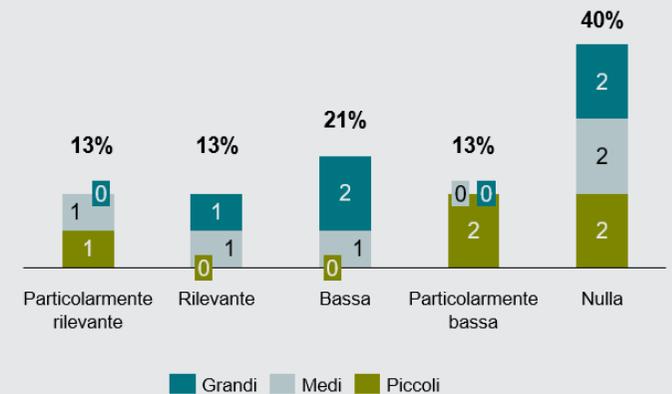
EFFETTI DELLO SVILUPPO DEL CANALE DIGITALE DA PARTE DELLE SOCIETÀ EROGANTI AGENTI

Con riferimento ai prossimi 10 anni, la Società si sente minacciata dalla potenziale crescita del canale digitale adottato dalle Società / Banche mandanti in misura:



MEDIATORI

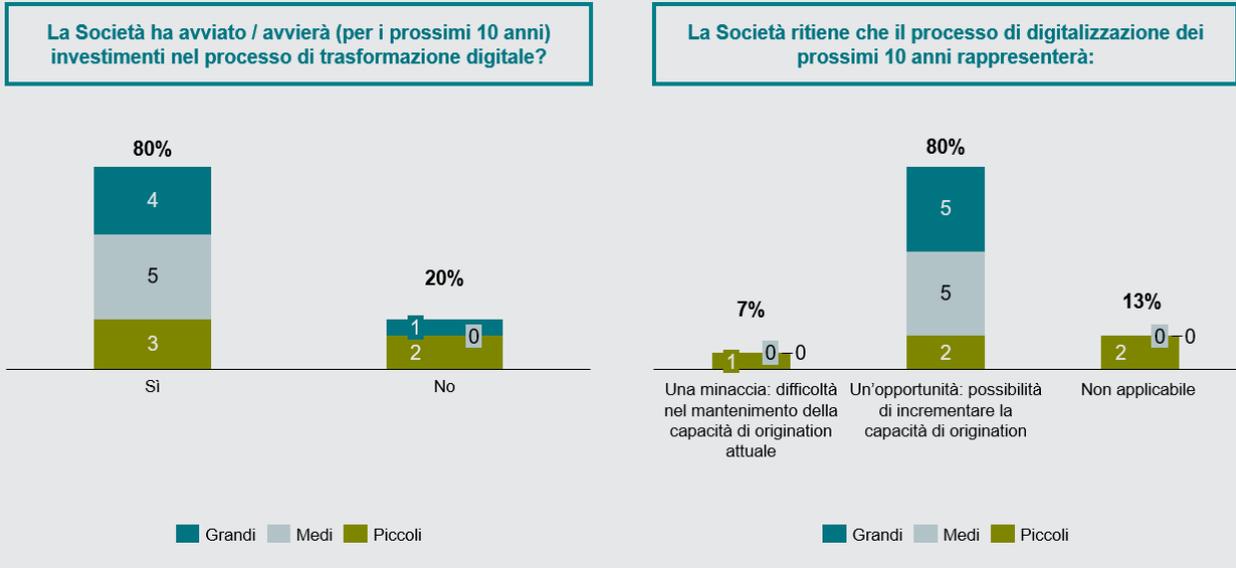
Con riferimento ai prossimi 10 anni, la Società si sente minacciata dalla potenziale crescita del canale digitale adottato dalle Società / Banche mandanti in misura:



NEL FUTURO PIÙ TECNOLOGIA E AGGREGAZIONI PER CRESCERE

Dalla ricerca emerge inoltre che i professionisti del credito sono intenzionati a sfruttare l'innovazione tecnologica per crescere. In particolare l'87% degli Agenti intervistati ha intrapreso percorsi di trasformazione digitale focalizzati nell'adozione della firma digitale e nell'automazione dei processi interni (comprese le fasi di vendita e pre-istruttoria). Tali interventi di miglioramento dei modelli operativi sono ritenuti un elemento che potrà generare un'opportunità, intesa anche come incremento futuro della capacità di *origination* di nuovi *lead*. Analoga propensione si registra tra i Mediatori, l'80% dei quali ha avviato (o ha in animo di avviare) percorsi di trasformazione digitale

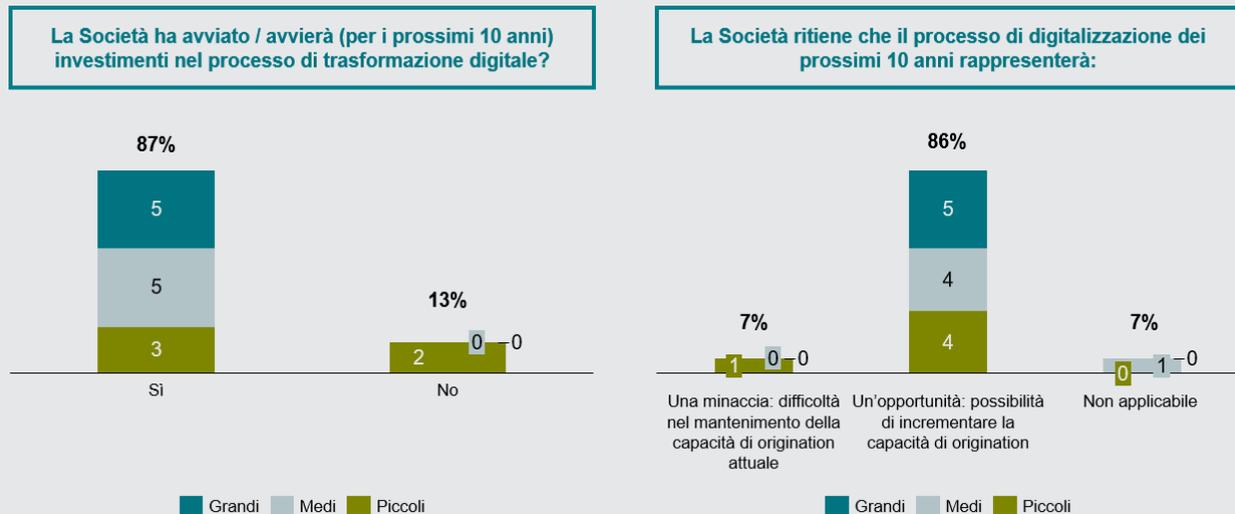
IL PROCESSO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE MEDIATORI



per garantire una maggior efficienza operativa, anche in considerazione dei processi di "data collection". Automazione e digitalizzazione rappresenterebbero un'opportunità per l'80% dei Mediatori intervistati, anche in termini di maggiore capacità di *origination*.

Con uno sguardo ai prossimi 10 anni, oltre alla tecnologia, sarà anche la dimensione a fare la differenza, soprattutto sul fronte delle società di mediazione. In particolare il 41% dei Mediatori intervistati, principalmente di grandi dimensioni, valuterebbe in modo favorevole l'acquisizione di altri soggetti per ampliare la propria portata distributiva, mentre il 13% degli stessi prenderebbe in considerazione percorsi acquisitivi ma anche di incorporazione in soggetti maggiori.

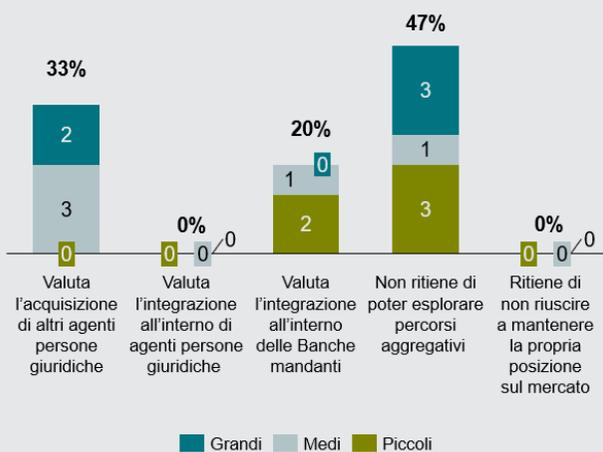
IL PROCESSO DI TRASFORMAZIONE DIGITALE AGENTI



Per quanto riguarda gli Agenti, invece solo il 33%, di medio-grandi dimensioni, sarebbe interessato a valutare l'acquisizione di altri Agenti di minori dimensioni mentre il 47% non sta considerando il coinvolgimento in percorsi aggregativi.

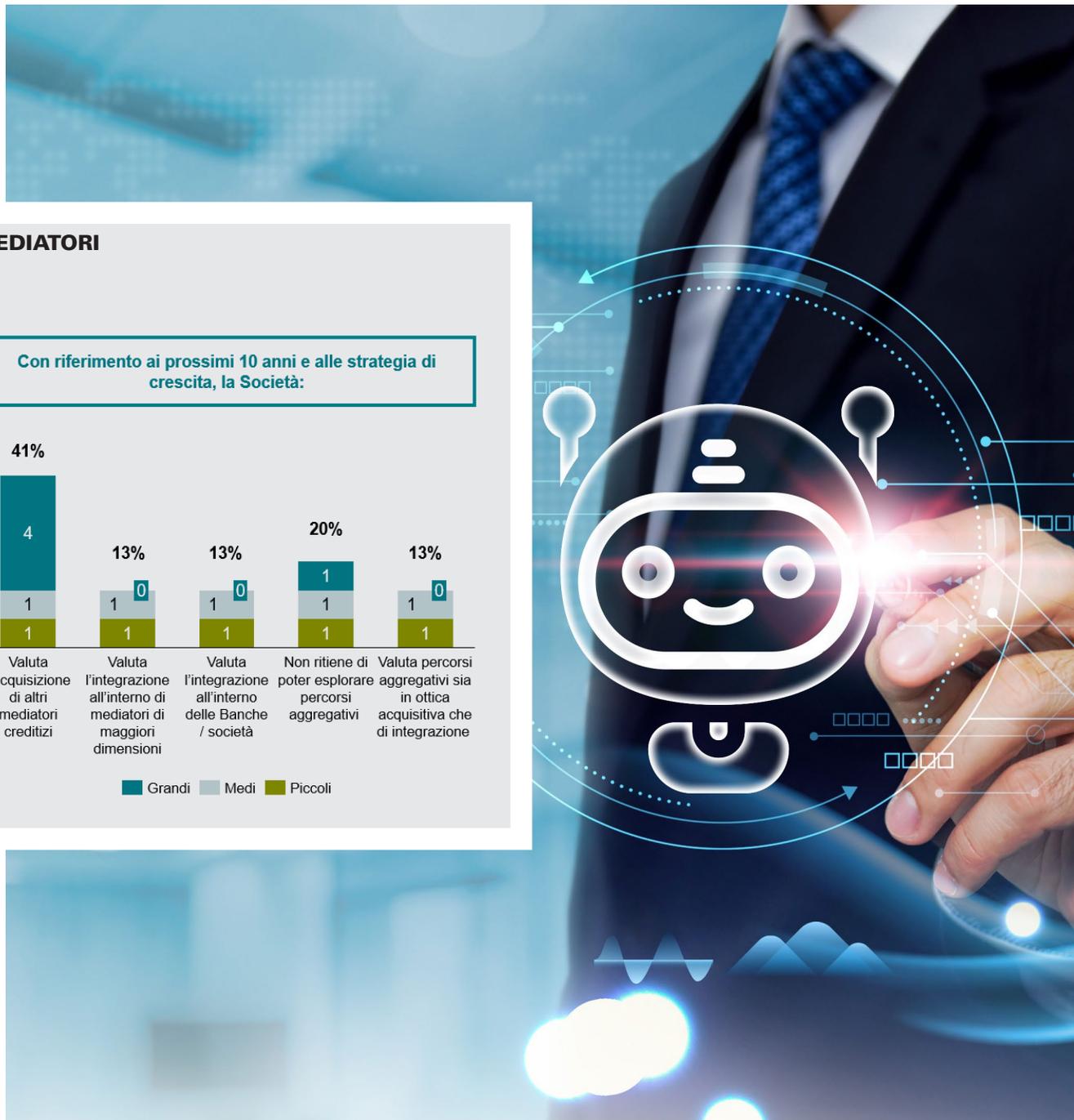
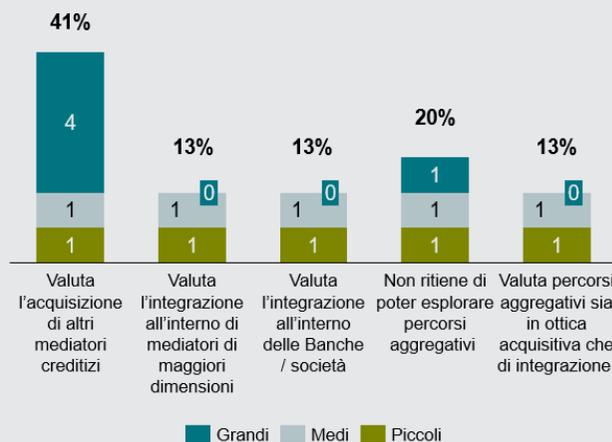
STRATEGIA DI CRESCITA NEI PROSSIMI 10 ANNI | AGENTI

Con riferimento ai prossimi 10 anni e alle strategia di crescita, la Società:

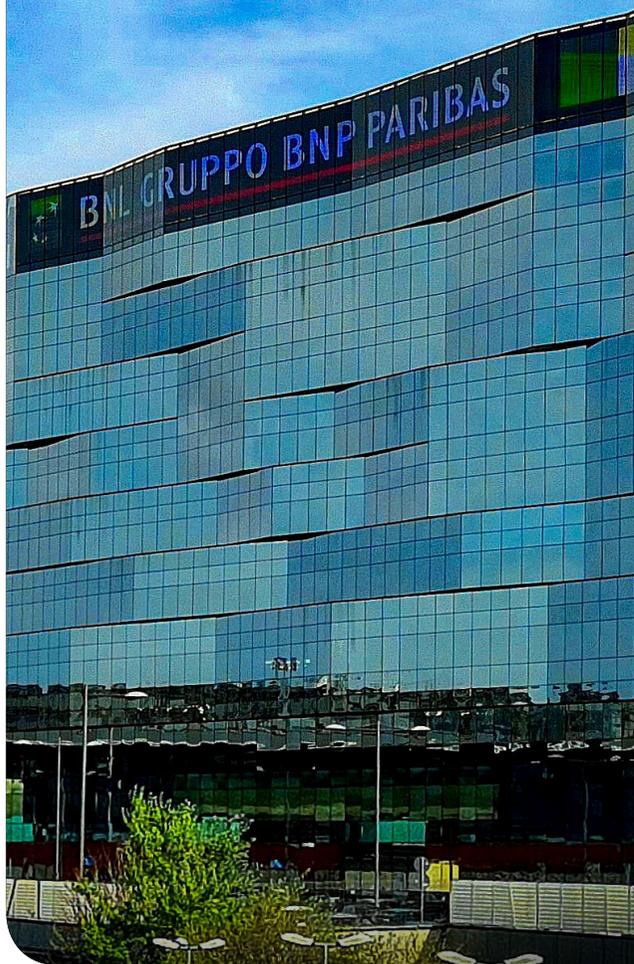


MEDIATORI

Con riferimento ai prossimi 10 anni e alle strategia di crescita, la Società:



È quanto emerge dalla seconda edizione dell'Osservatorio BNL-BNP PARIBAS sulle reti di mediazione creditizia. Il mutuo il prodotto sul quale puntare.



DAL MONDO OAM | PIÙ OTTIMISMO SUL PRESENTE E UN FUTURO TUTTO GIOCATO SULLA CONSULENZA E SULL'ATTENZIONE AI BISOGNI DELLA CLIENTELA

Un presente in cui “tutte le dinamiche di mercato rilevate appaiono in una traiettoria positiva”, in miglioramento rispetto al 2023, con una domanda di credito che sembra in ripresa su tutti i segmenti. È il quadro che emerge dalla seconda edizione dell'Osservatorio BNL-BNP sulle reti di mediazione creditizia, sulla base dell'analisi di *Dogma Research*.

Anche quest'anno sono stati ascoltati, separatamente, i collaboratori dei Mediatori e le direzioni delle società.

PER I COLLABORATORI 'NETTO MIGLIORAMENTO' DELLA CONGIUNTURA NEL 2024

I collaboratori, “malgrado i tassi non siano ancora calati in modo importante”, segnalano un netto miglioramento rispetto al 2023. “Il 59% - si legge nel report - dichiara il 2024 un anno migliore del 2023, la stessa dichiarazione sul 2023 vs il 2022 era fatta da solo il 29%”. Danno un contributo positivo l'allentamento delle criticità relative ad inflazione e tassi (la criticità dei tassi era citata dal 95% degli operatori nel 2023, scende al 67% nel 2024). Le reti dei Mediatori Creditizi segnalano inoltre che “le banche pur restando rigorose sulla valutazione del merito di credito (il 48% ritiene che siano

molto caute della valutazione del rischio creditizio, era il 46% nel 2023) sembrano più disposte alla concessione e risultano per alcuni anche aver migliorato processi e canali di relazione con il mercato. Lo stesso bisogno di credito delle famiglie sembra essere un facilitatore colto da molti. Il bisogno non è dato solo dalla necessità economica, ma anche dalla scelta consapevole della famiglia che decide di fare alcuni acquisti importanti per il patrimonio familiare”.



LA PERCEZIONE DELLA CONGIUNTURA : NEL 2024 UN NETTO MIGLIORAMENTO DELLE CONDIZIONI RISPETTO AL 2023 474 CASI DI MC

B1. «Nel complesso le sembra un momento più facile o più difficile per svolgere il suo lavoro rispetto a 6-12 mesi fa?» (scala da 1 a 10)

2024

■ "Molto più facile" (8-10) ■ "leggermente più facile" (7-6) ■

Ed. 2024: La situazione professionale attuale rispetto a 6-12 mesi fa



2023

Ed. 2023: La situazione professionale attuale rispetto a 6-12 mesi fa

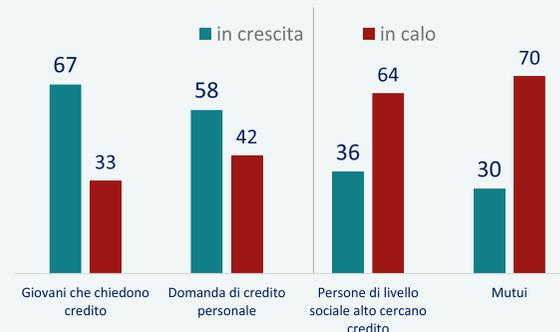


Base= totale MC, 474 casi, %

© Research Dogma 2024

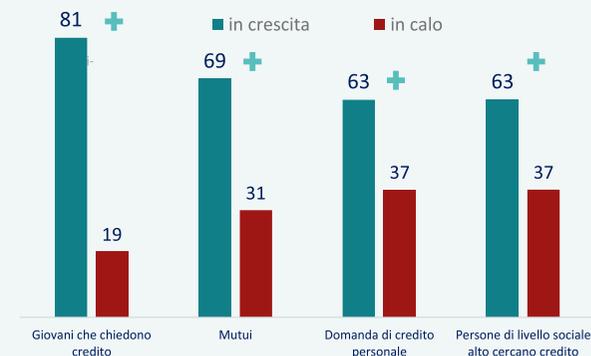
L'ATTIVITÀ DI CREDITO: LA PERCEZIONE DEL MERCATO 474 CASI DI MC

B3. «Come percepisce l'attività di credito nella sua zona in questo momento? In questo periodo ha l'impressione che ci sia...»



Percentualizzazione a 100 delle risposte sulla coppia di item opposti

Ed. 2023



Ri- Percentualizzazione a 100 delle risposte sulla coppia di item opposti

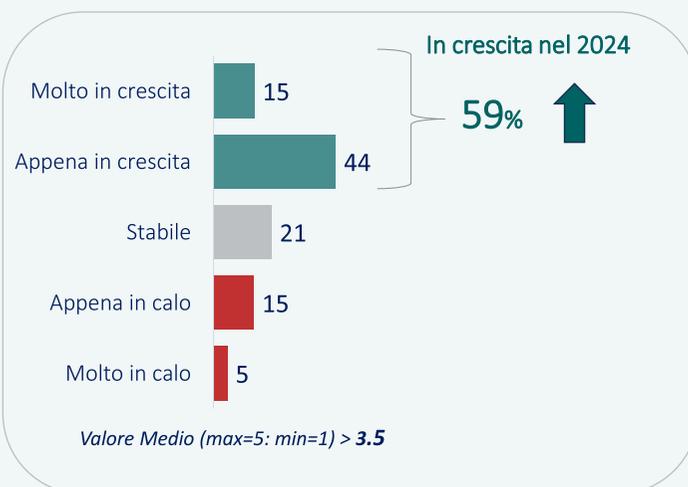
Ed. 2024

Base= totale MC, 474 casi, %

© Research Dogma 2024

LA PERCEZIONE DELLA CONGIUNTURA: SI CONFERMANO CONDIZIONI, SE NON IDEALI, DI CERTO IN CRESCITA 474 CASI DI MC

B2. «Tutto considerato, in questo periodo, rispetto a 6-12 mesi fa, le sembra che il lavoro stia crescendo o calando?»



Base= totale MC, 474 casi, %

© Research Dogma 2024

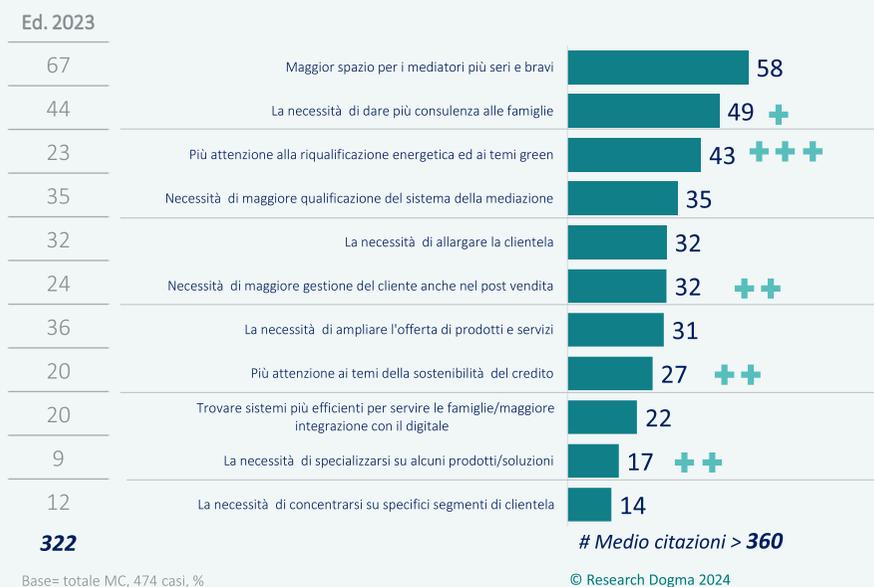
CONSULENZA, ANALISI DEI BISOGNI DEI CLIENTI E SOSTENIBILITÀ LE CHIAVI DEL FUTURO

Gli accenti di futuro che l'edizione 2024 evidenzia, si legge nel *report* "possono essere riassunti in quattro parole chiave: Consulenza: al cliente, meno logica di prodotto e più analisi dei bisogni. Sostenibilità: in duplice chiave, sostenibilità in senso di supporto alla transizione energetica (finanziamenti Green) così come maggiore attenzione alla sostenibilità del credito stesso. Gestione del post vendita e del cliente *repeat*: un tema già accennato anche se nel 2024 non ancora supportato da forti *trend*, almeno a sentire le voci delle reti. Specializzazione: potenzialmente in contrapposizione con il *trend* del supporto e della consulenza (che essendo su bisogni potenzialmente a banda larga, potrebbe seguire altre vie diverse dalla focalizzazione su un'area specifica). Tuttavia, specializzarsi significa saperne di più per poter consigliare meglio. In questo è fondamentale sia una selezione dei prodotti del portafoglio, che una maggiore formazione. Ad esempio: la domanda (introdotta nel 2024) sulle opportunità di consulenza sui temi green in fase di acquisto casa/attivazione di un mutuo mostra come le reti sentano rilevante l'esigenza di «saperne di più» per consigliare meglio".

Per quanto riguarda i prodotti il *report* sottolinea come per i collaboratori "il prodotto del futuro è quello del passato: il mutuo. Nel 2024 si rinforza

LA SITUAZIONE PROFESSIONALE DI LUNGO PERIODO: QUALE FUTURO? 474 CASI DI MC

C1. «Come vede l'evoluzione del suo lavoro in particolare pensa che ... »



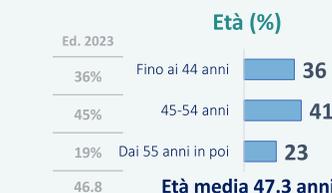
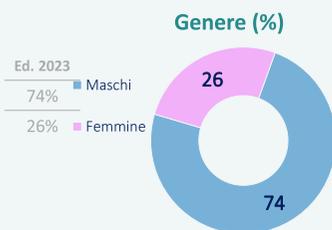
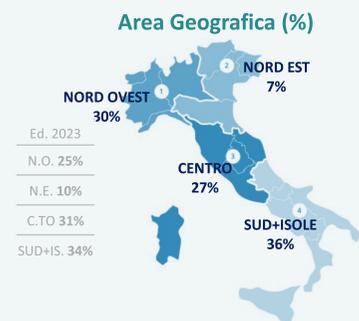
questa tendenza, già presente nel 2023. In realtà l'immagine di una rete di MC più a «banda larga», che in futuro offrirà più prodotti, resta ben presente anche quest'anno. Ma il vero segnale dell'anno è il ritorno alla focalizzazione sul mutuo. Non è detto che questa sia la strategia di tutte le reti, ma di certo questo è il sentire complessivo dei *front line*".

LA PROFESSIONE RIMANE APPANNAGGIO MASCHILE, BUONO IL LIVELLO CULTURALE

Dai dati dell'Osservatorio emerge che anche quest'anno "risulta una prevalenza di collaborato-

ri uomini (76%) sulla quota di genere femminile (24%). La quota di Collaboratori giovani (under 44 anni= 36%) "appare solida e ancora una volta più corposa rispetto a quella riscontrabile in altre professioni finanziarie (OCF, consulenti finanziari: quota di giovani *under* 39 anni= 13%). Tuttavia non risulta in aumento nel 2024, anzi l'età media del collaboratore appare leggermente più elevata di quella riscontrata nel 2023. Buono anche il profilo culturale dei collaboratori: il 38% sono laureati (dato in crescita di 4 pp vs il 2023). Il resto della popolazione è diplomata, con diplomi fra secondario superiore e terziario non universitario".

PROFILO STRUTTURALE DEL CAMPIONE DEI MEDIATORI CREDITIZI 474 CASI DI MC



Base= totale MC, 474 casi, %

© Research Dogma 2024

Molto ampia la tipologia sociale di clienti servita oggi dai Mediatori creditizi, molti dei quali “parlano della presenza significativa nel loro portafoglio sia di clienti difficilmente bancabili che richiedono la costruzione di offerte «sostenibili» (per il cliente e per la banca), che di clienti di alto *standing* che non avrebbero alcun problema a rivolgersi direttamente alla banca ma che apprezzano il servizio offerto dalla mediazione creditizia”.

IL DIGITAL SARÀ UNA CHIAVE DI SVILUPPO

In base all’analisi dell’Osservatorio per i collaboratori “la tecnologia, il web e le soluzioni digitali

sono qui per restare ed il MC ne ha piena consapevolezza. Anzi rappresenteranno uno dei futuri elementi di sviluppo. Solo pochi operatori di front line ritengono che se ne potrà fare a meno. Il dato 2024 segnala anche la crescente importanza della tecnologia”. Le percentuali di interesse per la tecnologia, oggi e nel futuro, sono in lieve crescita fra il 2023 ed il 2024. “Ma il passaggio fra il 2023 ed il 2024 – sottolinea il report - non sembra segnalare solo una maggiore attenzione al tema tecnologico. Orienta anche il tipo di aspettative. Se nel 2023 c’erano più aspettative diffuse sia sul lato della gestione del cliente (commerciale) che dal lato dei processi interni, il 2024 sembra se-

gnalare una crescita delle aspettative sul lato della semplificazione dei processi (con il cliente, con le piattaforme, etc.), mentre sul lato della relazione si registra un calo delle sensibilità. A titolo di esempio fra il 2023 ed il 2024, cala l’attesa che la tecnologia aiuti nell’acquisizione clienti e nel post vendita mentre aumenta quella di un aiuto nella gestione pratiche dei clienti. Non a caso l’aspettativa verso le soluzioni di AI è positiva per la maggioranza (60%). Esistono anche preoccupazioni, ma le posizioni più critiche sono minoritarie”.

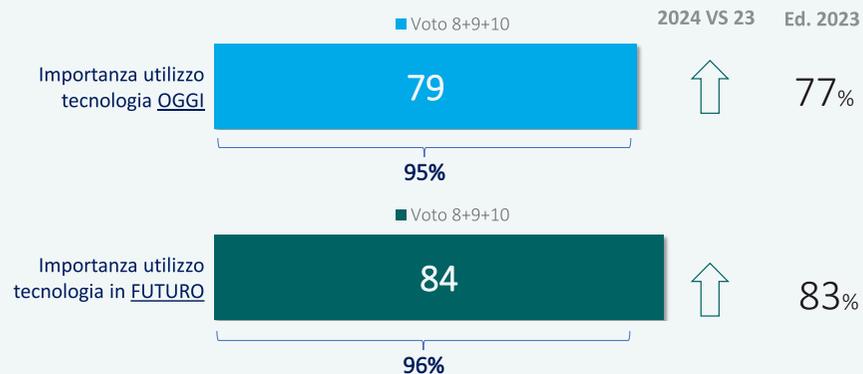
ANCHE LE DIREZIONI DI RETI SONO PIÙ OTTIMISTE SULLA CONGIUNTURA

La percezione del quadro congiunturale delle direzioni nel 2024 nel complesso si allinea a quello dei loro collaboratori diventando decisamente più ottimista che nel 2023. “Ad esempio – si legge nel *report* - il 58% dei *manager* di direzione percepisce un miglioramento delle condizioni di mercato nel 2024, vs un 20% nel 2023. Un aspetto che porta a valutare più positivamente anche le prospettive commerciali: i positivi passano dal 20% del 2023 al 63% nel 2024. I miglioramenti per le direzioni – come per il *front line* - vengono principalmente dal mercato: la domanda con velocità diverse appare in ripresa. Mentre permangono criticità nella relazione con gli intermediari (commissioni bancarie ad esempio). Fra gli elementi che impattano maggiormente sul *business* del periodo vengono citati diversi elementi. In senso positivo, si accentuano

L'INTEGRAZIONE DEL MC CON LA TECNOLOGIA DIGITAL

474 CASI DI MC

D1. «Quanto è importante per lei l'utilizzo della tecnologia nel suo lavoro oggi?» (scala 10 passi: moltissimo-per niente)



D2. «Quanto pensa che sarà per lei importante migliorare la sua capacità di utilizzo della tecnologia nel prossimo futuro?» (scala 10 passi: moltissimo-per niente)

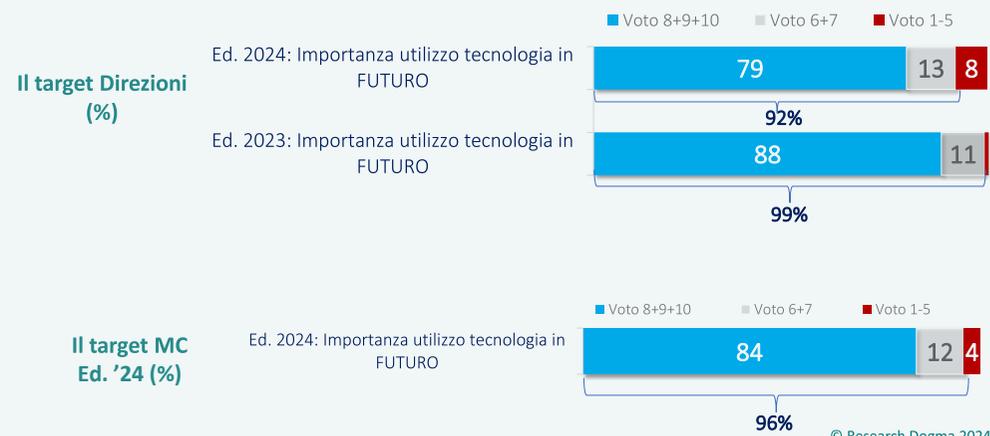
Base= totale MC, 474 casi, %

© Research Dogma 2024

LE DIREZIONI E LA DIGITAL TRANSFORMATION

24 CASI DI MANAGER

C1. «Quanto pensa che sarà per voi importante migliorare le vostre capacità di utilizzo della tecnologia nel prossimo futuro?»



© Research Dogma 2024

nel 2024 rispetto al 2023: 1. Una minor criticità sui tassi 2. Una maggiore domanda e bisogno di credito da parte delle famiglie 3. Il diradamento delle agenzie bancarie sul territorio (che porta ad una potenziale valorizzazione delle reti di MC) 4. La velocizzazione delle pratiche digitali. Fra i fattori frenanti nel 2024 viene citato più spesso il maggior rigore da parte delle banche nell'erogazione del credito ed un potenziale allungamento dei processi valutativi".

Quanto al futuro, le direzioni vedono "meno spazio per investimenti tecnologici o riflessioni sul modello di *business*; più spazio per una strategia di relazione più stretta con la clientela attuale. In questo senso l'aumento delle dichiarazioni

di interesse verso i temi green e di sostenibilità assume chiare valenze commerciali oltre che etiche. Nella stessa direzione (che è anche quella auspicata da una parte delle reti) va l'articolazione futura della gamma prodotti: rispetto al 2023, nel 2024 le direzioni ipotizzano una espansione della attuale gamma prodotti, ma con una maggiore ed ulteriore focalizzazione sul mutuo. In altre parole: espansione di gamma sì, ma non a scapito del prodotto *core*".

...PENSANO CHE E LA TECNOLOGIA SERVIRÀ AD AUMENTARE LA REDDITIVITÀ

Per le direzioni, si legge nel *report*, "la tecnologia al servizio dell'acquisizione di nuovi clienti resta

importante, l'integrazione con le piattaforme *Fin-Tech* anche, ma non sembrano questi i veri punti di forza di una strategia 2024". Sarebbe emergere "una minor fiducia nella tecnologia come forza trainante per l'espansione commerciale (se non per aumentare l'efficienza e liberare tempo alle risorse umane)". Le opinioni delle direzioni verso gli sviluppi della tecnologia e dell'AI restano comunque molto positive: l'88% dei *manager* «pensa positivo» sul ruolo futuro della AI. Ma le applicazioni e gli investimenti che sembrano al momento disponibili vanno in direzioni molto concrete e pragmatiche ad aumentare in tempi rapidi le redditività dei portafogli.

Si ringrazia BNL-BNP PARIBAS per l'autorizzazione alla pubblicazione del Rapporto.

Hanno rappresentato il 37% del totale e sono cresciuti del 64 per cento

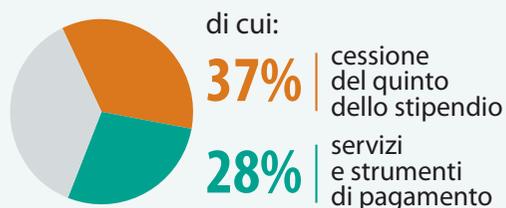
DALLA PARTE DEL CONSUMATORE | NEL 2023 QUASI 16MILA I RICORSI ALL'ABF, LA CESSIONE DEL QUINTO CONTINUA AD ESSERE IL TEMA PIÙ 'GETTONATO'

Nel 2023 i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario sono arrivati a quota 15.816, in aumento del 2% rispetto all'anno precedente e le controversie sulla cessione del V dello stipendio o della pensione continuano a essere le più 'gettonate da' parte dei consumatori. È quanto emerge dalla Relazione annuale dell'ABF, presentata a giugno.

In particolare, spiega la Relazione, "i ricorsi in materia di COS hanno risentito dell'evoluzione del quadro normativo e giurisprudenziale. Dopo il calo del 2022, connesso soprattutto con le modi-

fiche al TUB che avevano limitato la rimborsabilità dei costi per i contratti stipulati prima del 25 luglio 2021, dall'inizio del 2023 si è osservato un progressivo aumento (64%), a seguito dell'intervento della Corte costituzionale che ha modificato nuovamente il quadro normativo in senso più favorevole ai clienti. Con oltre 5.900 ricorsi e una quota del 37% del volume totale del contenzioso, la COS rappresenta la materia prevalente dei ricorsi ricevuti dall'ABF lo scorso anno."

I DATI DEL 2023



Complessivamente sono stati riconosciuti ai ricorrenti 17,3 milioni di euro, di cui 12,3 già restituiti alla clientela.

RICORSI RICEVUTI PER OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

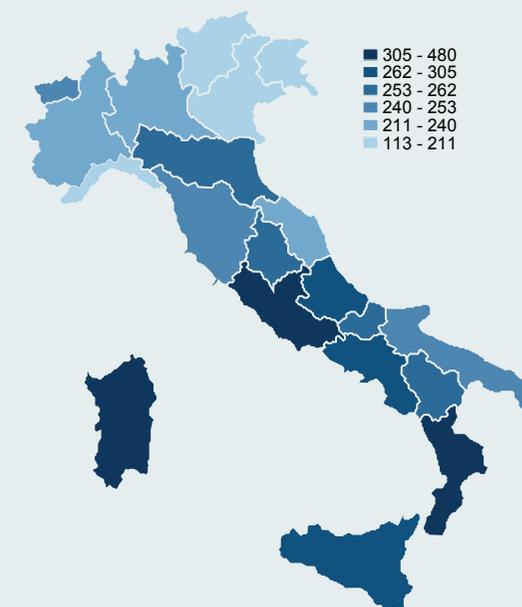
(unità e valori percentuali)

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2022		2023		Variazione del 2023 sul 2022 %
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	
Cessione del quinto	3.606	23	5.909	37	64
Bancomat e carte di debito	2.127	14	1.988	13	-7
Carte di credito	1.931	12	1.659	10	-14
Conto corrente	1.722	11	1.384	9	-20
BFP	1.830	12	1.194	8	-35
Sistemi di informazione creditizia (SIC)	611	4	737	5	21
Bonifico	582	4	621	4	7
Mutuo	406	3	506	3	25
Centrale dei rischi	439	3	444	3	1
Credito ai consumatori	1.000	6	370	2	-63
Altro	1.221	8	1.004	6	-18
Totale ricorsi ABF	15.475	100	15.816	100	2
Totale ricorsi escludendo CQS	11.869	77	9.907	63	-17
Totale ricorsi servizi e strumenti di pagamento	4.839	31	4.431	28	-8
Totale ricorsi utilizzi fraudolenti	4.808	31	4.532	29	-6

Le regioni del Centro e del Sud Italia continuano a essere caratterizzate da un numero di controversie in rapporto agli abitanti più elevato rispetto a quelle del Nord. In particolare la crescita maggiore di ricorsi per milione di abitanti si è registrata in Calabria e in Sicilia e le prime tre regioni per densità di ricorsi per abitante sono risultate Calabria, Lazio e

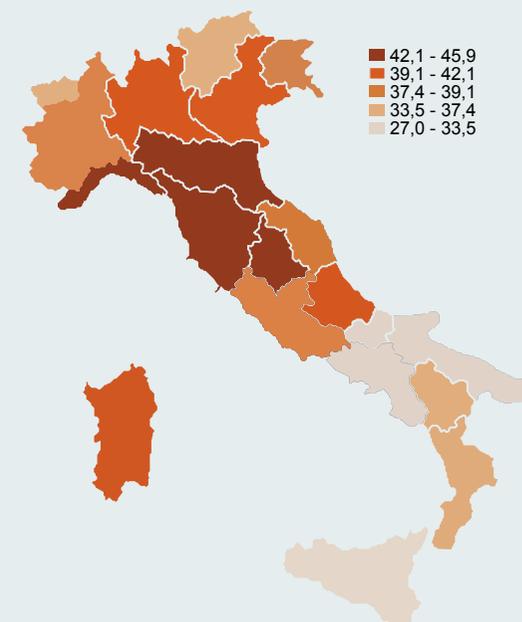
Sardegna. “Questi risultati – si legge nella Relazione – sono coerenti con la maggiore litigiosità delle regioni del Mezzogiorno, risultante dalle evidenze relative ai procedimenti davanti l’Autorità giudiziaria”.

RICORSI PER MILIONE DI ABITANTI



RICORSI PRESENTATI DALLE CONSUMATRICI PER REGIONE

(valori percentuali)



SOLO IL 38% DELLE ISTANZE PRESENTATO DALLE DONNE, ETÀ MEDIA 54 ANNI

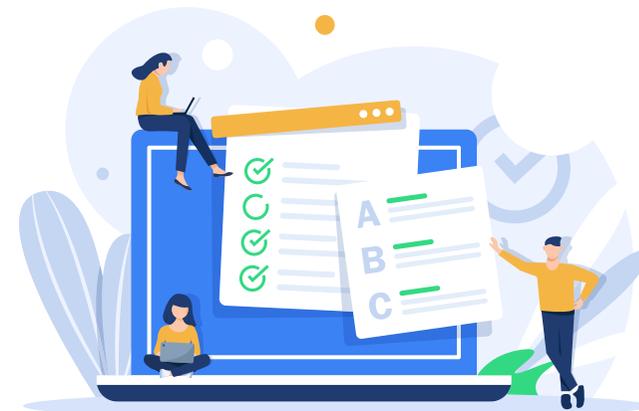
A presentare i ricorsi all'ABF sono soprattutto uomini visto che anche nel 2023 solo il 38% delle istanze è stato presentato da donne; la percentuale delle consumatrici ricorrenti è molto più bassa nelle regioni del Sud.

Con riferimento all'oggetto del contenzioso, i ricorsi in materia di CQS e di credito ai consumatori sono stati presentati per circa due terzi da uomini, un dato che, sottolinea la relazione ABF, riflette la composizione per genere dei soggetti titolari di questi finanziamenti. Il contenzioso su strumenti e servizi di pagamento è stato proposto nel 55% dei casi da uomini, mentre i ricorsi in tema di Buoni fruttiferi postali (BFP) sono stati avanzati in poco più della metà dei casi da donne. Infine il contenzioso sugli utilizzi fraudolenti è stato proposto per il 53% da uomini. La quota dei ricorsi che sono stati avanzati con l'assistenza di un rappresentante è rimasta prevalente (72%) e in linea con quella del 2022.

La Relazione permette anche di delineare un profilo più dettagliato dei ricorrenti: l'età media è stata di 54 anni, in linea con il biennio precedente e la distribuzione per età fra le materie oggetto del contenzioso ha rispecchiato quella relativa ai soggetti titolari di prodotti bancari e finanziari, continuando a risultare più elevata per i ricorsi su

CQS e BFP, minore per le segnalazioni ai SIC, per i servizi e strumenti di pagamento e per i mutui.

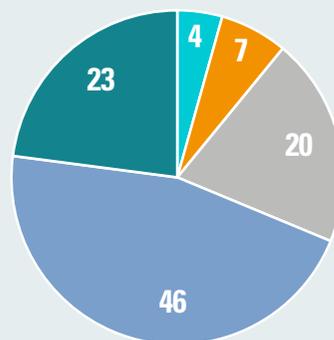
Da evidenziare come i ricorrenti che non si avvalgono dell'aiuto di un rappresentante abbiano un livello di istruzione più alto mentre dallo spaccato per materia del ricorso a seconda del titolo di studio del ricorrente emerge che i ricorsi su CQS e BFP risultano presentati da una più alta percentuale di ricorrenti aventi titolo di studio non superiore alla licenza di scuola media inferiore. Al contrario, i ricorsi sulle materie riguardanti servizi e strumenti di pagamento sono stati proposti da una più elevata percentuale di ricorrenti con laurea e/o titolo post laurea.



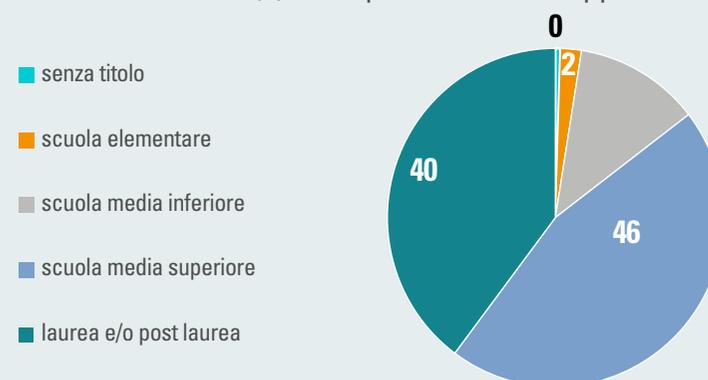
COMPOSIZIONE PER TITOLO DI STUDIO DEI RICORRENTI (1)

(valori percentuali)

(a) ricorsi presentati con rappresentante



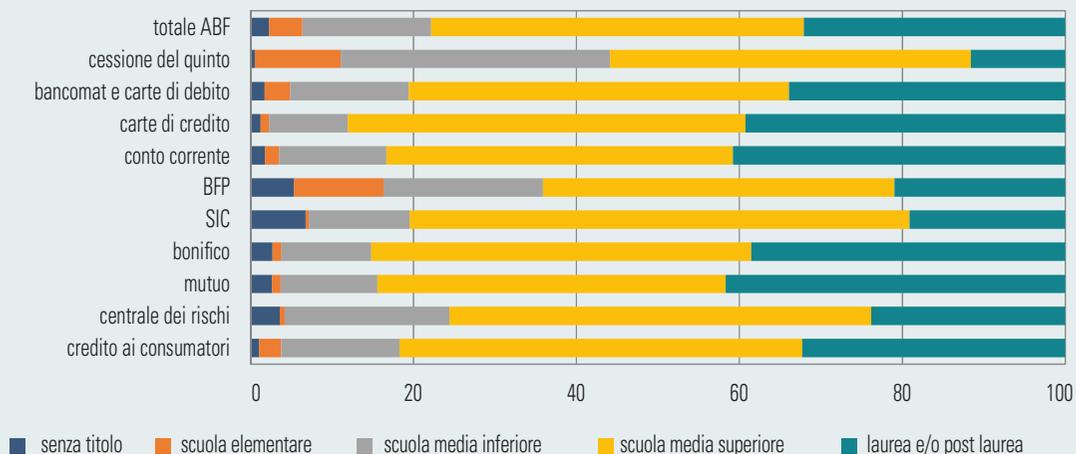
(b) ricorsi presentati senza rappresentante



(1) Il tasso di risposta alla domanda sul titolo di studio è più alto per coloro che hanno fatto ricorso senza l'aiuto di un rappresentante. In particolare la quota di ricorrenti che si è avvalsa di un rappresentante e ha scelto "non so/non rispondo" è pari al 69 per cento, mentre è del 2 per cento per coloro che hanno presentato il ricorso autonomamente.

COMPOSIZIONE PER MATERIA E PERTITOLO DI STUDIO DEI RICORRENTI

(valori percentuali)



RESIDUALI (4% DEL TOTALE) I RICORSI PRESENTATI DALLE IMPRESE

Resta invece residuale il peso dei ricorsi presentati dalle imprese, pari al 4% del totale. In questa piccola quota c'è una netta prevalenza delle imprese operanti nel settore dei servizi o in settori diversi da quello agricolo, edilizio e industriale. Tra le aziende ricorrenti, la maggior parte risulta essere di ridotta dimensione, con un numero di addetti inferiore a dieci nell'84% dei casi. La quota di ricorsi presentati con l'aiuto di un rappresentante è in linea con quella della tipologia consumatori. Nelle Marche, in Puglia e in Umbria la percentuale dei ricorsi presentati dai non consumatori (oltre il 7%) è stata più alta di quella registrata a livello nazionale, mentre in Basilicata, Calabria e Friuli-Venezia Giulia la quota è risultata la più bassa (2%).

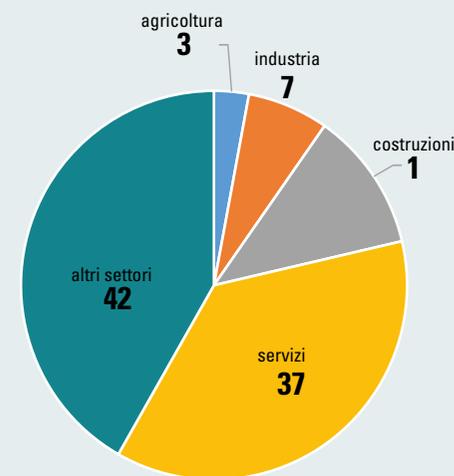
QUASI LA METÀ DELLE DECISIONI SONO STATE FAVOREVOLI PER I CLIENTI

Dalla Relazione emerge che nel 48% dei casi l'esito è stato favorevole ai clienti, con l'accoglimento totale o parziale delle loro richieste, con una punta del 90% per quanto riguarda i ricorsi in materia di CQS: in questo settore il forte incremento degli esiti sostanzialmente favorevoli ai ricorrenti è dovuto all'intervento della Corte Costituzionale alla fine del 2022. Sebbene inferiori ai dati dell'anno precedente, anche le percentuali di accoglimento e di cessazione della materia del contendere per i ricorsi su bancomat e carte di debito e di credito sono risultate alte, rispettivamente 63 e 62% (73 e 69 nel 2022).

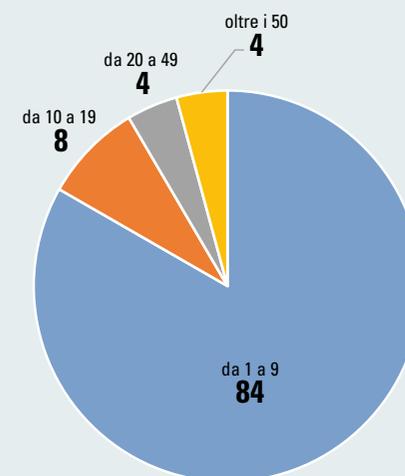
COMPOSIZIONE PER SETTORE ECONOMICO E NUMERO DI ADDETTI DELLE IMPRESE (1)

(valori percentuali)

(a) settore economico



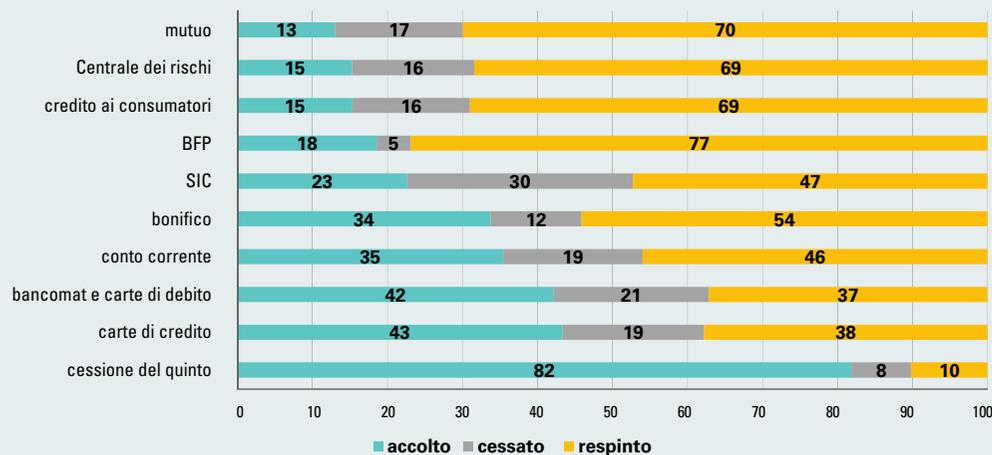
(b) numero di addetti



(1) Dati desunti da un'indagine proposta ai ricorrenti che hanno utilizzato il portale.

ESITO DEI RICORSI PER MATERIA

(valori percentuali)



Elevato il tasso di adesione degli intermediari alle decisioni dei Collegi, 74% contro l'88% del 2022. "La riduzione – spiega la Relazione – è attribuibile alla CQS in quanto, nonostante l'intervento della Corte costituzionale, alcuni intermediari hanno continuato a non condividere la posizione dell'ABF. Gli inadempimenti in materia di BFP sono stati invece più contenuti rispetto all'anno precedente, anche alla luce del calo del relativo contenzioso. Per queste due materie gli intermediari hanno adempiuto al 60% delle pronunce (70 nel 2022). Al netto di tali inadempimenti il tasso di adesione è stato pari al 94%, in aumento rispetto allo scorso anno (90%).

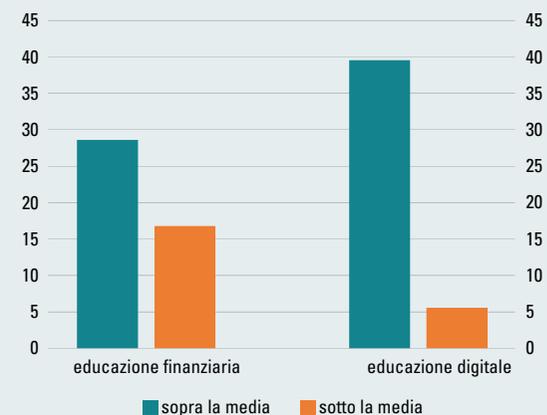
GIUDIZIO ALTO DEI RICORRENTI SULLE PROPRIE COMPETENZE FINANZIARIE E DIGITALI

Nei primi mesi del 2024 l'ABF ha condotto un'indagine tra i ricorrenti per sondarne il grado di soddisfazione e raccogliere indicazioni utili per migliorare il sistema. Il grado di soddisfazione è risultato elevato e in linea con gli anni precedenti. "In particolare – si legge nella Relazione – è stata molto alta la percentuale di coloro che hanno ritenuto agevole il reperimento delle informazioni su come avanzare ricorso e hanno considerato facile la presentazione e chiara la procedura".

Il questionario ha riguardato anche le modalità di utilizzo dei servizi bancari e finanziari e la rilevazione delle competenze economico-finanziarie e di quelle digitali dei ricorrenti. Circa il 93% degli intervistati ha avuto accesso almeno una volta al mese al proprio conto in modalità *home banking*, il 79% ha effettuato bonifici *online*; l'87% ha utilizzato carte o *bancomat* almeno una volta alla settimana. Per quanto concerne le competenze finanziarie e digitali la quota di chi ha valutato le proprie competenze al di sopra della media è risultata maggiore di quella di coloro che le hanno repute al di sotto della stessa. Il saldo è stato particolarmente elevato relativamente alle competenze digitali sui pagamenti *online*.

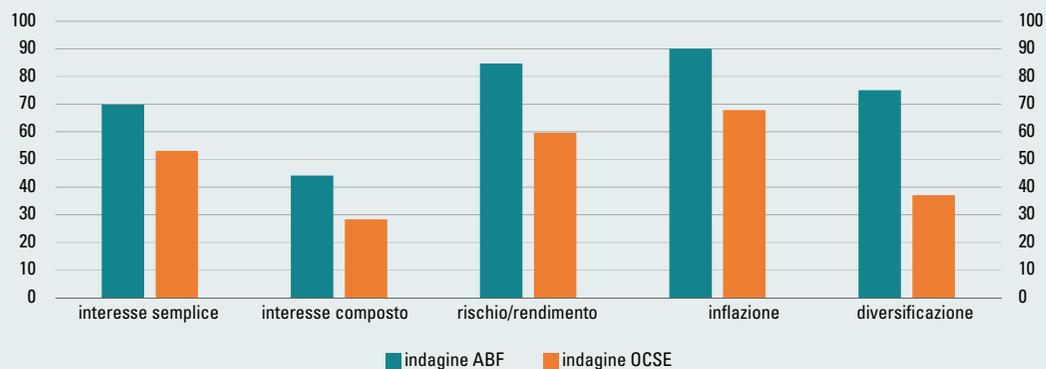
AUTOVALUTAZIONE DELLE COMPETENZE ECONOMICO-FINANZIARIE E DIGITALI

(valori percentuali)



CONOSCENZE ECONOMICO-FINANZIARIE DEGLI INTERVISTATI

(valori percentuali delle risposte corrette)



I ricorrenti ABF hanno inoltre mostrato un livello di educazione finanziaria maggiore rispetto alla media italiana rilevata dall'indagine OCSE: in particolare, hanno risposto correttamente nel 70% dei casi alle domande relative all'interesse semplice e nel 44 % ai quesiti su quello composto (rispettivamente 53 e 28 % nell'indagine OCSE). È emersa inoltre una correlazione positiva fra le competenze economico-finanziarie dimostrate e l'autovalutazione delle stesse.



Hanno pesato i problemi connessi alla rinegoziazione dei mutui e al blocco dei conti correnti



DALLA PARTE DEL CONSUMATORE | IN AUMENTO NEL 2023 LE SEGNALAZIONI A BANCA D'ITALIA, OLTRE QUOTA 11.200

Ha risentito anche degli inasprimenti della politica monetaria l'andamento degli esposti alla Banca d'Italia nel 2023 da parte di consumatori e imprese: a fare salire le segnalazioni oltre quota 11.200, con un aumento del 21% rispetto all'anno precedente, sono state infatti quelle dovute ai problemi con la rinegoziazione dei mutui in relazione alle dinamiche dei tassi di interesse. È quanto si evince dalla Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie pubblicata a giugno 2024. Rilevano anche le lamentele connesse con l'estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori e quelle relative alle operazioni di cessione dei crediti di natura fiscale riconducibili al Superbonus 110%.

La Relazione offre uno spaccato delle difficoltà vissute dalla clientela nei confronti di banche, società finanziarie e istituti di pagamento. Ma permette anche di fare un bilancio sull'efficacia dello strumento delle segnalazioni per ridurre il contenzioso.

Il numero degli esposti continua a essere significativamente superiore nel confronto con il quinquennio pre-pandemico e l'aumento rispetto al 2022, si legge nella Relazione, appare dovuto in particolare ai problemi connessi con la rinegoziazione dei mutui (gli esposti di questo tipo sono più che triplicati); al blocco dell'operatività su rapporti di conto corrente

in seguito a vicende successive e a pignoramenti; alle lamentele relative al mancato rilascio dei conteggi estintivi e a quelle in materia di restituzione degli oneri non goduti a seguito dell'estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori (queste ultime in particolare risultano raddoppiate). È inoltre proseguita, seppure a ritmo più contenuto, la crescita degli esposti riguardanti le operazioni di cessione dei crediti di natura fiscale riconducibili al Superbonus 110% (circa il 70% in più).

IL SETTORE DEI FINANZIAMENTI RACCOGLIE IL 35% DEGLI ESPOSTI

Complessivamente le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento nel 2023 sono state circa il 35% del totale e segnano un aumento del 29% rispetto all'anno precedente: oltre un terzo ha riguardato il credito ai consumatori e in particolare problemi connessi con la fase di estinzione del rapporto (mancato rilascio dei conteggi estintivi od omesso rimborso di oneri non goduti a seguito dell'estinzione anticipata dei contratti di finanziamento).

Sul fronte della raccolta, gli esposti (30% del totale, +24% rispetto all'anno precedente) hanno riguardato principalmente questioni inerenti a ritardi

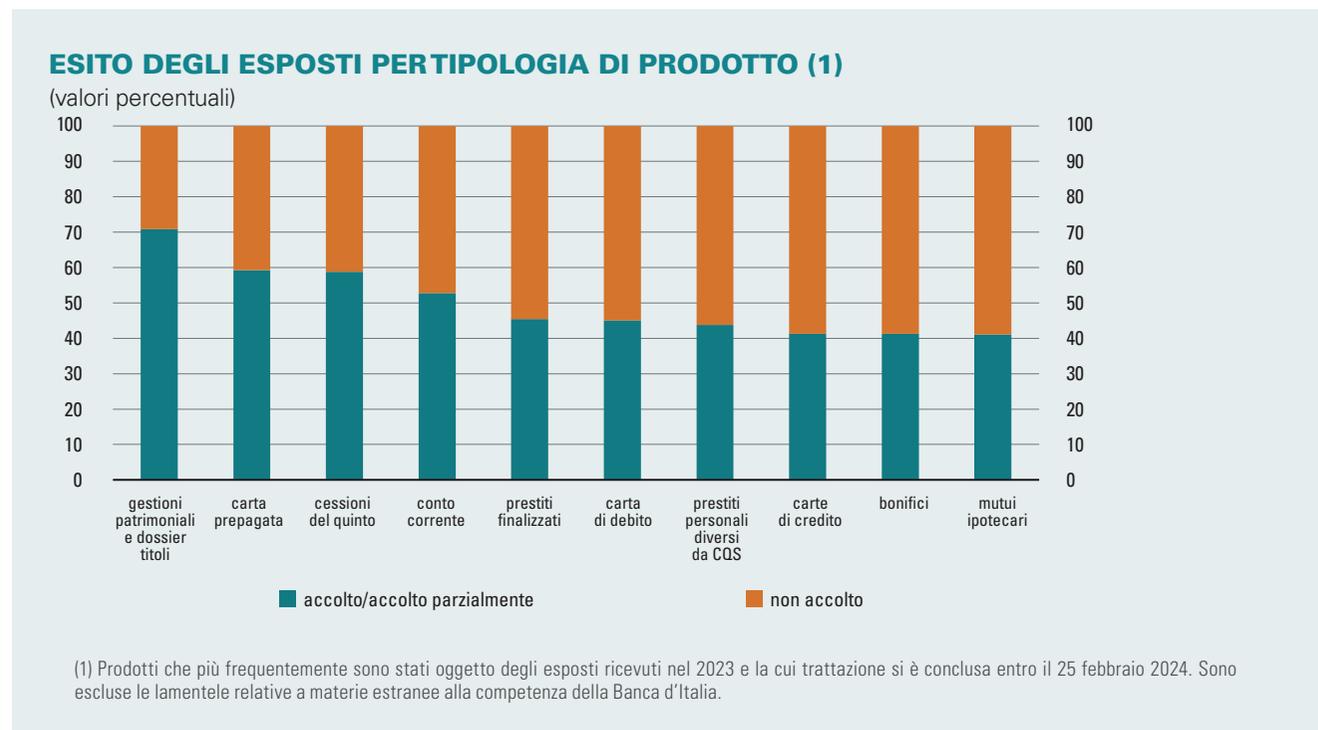
nella chiusura dei conti correnti e al blocco della loro operatività in seguito a vicende successorie e a pignoramenti. Sono inoltre in crescita le segnalazioni sulle difficoltà di aprire o mantenere rapporti di conto corrente e di base, presentate spesso da soggetti che versano in condizioni, anche temporanee, di disagio economico o sociale.

L'utilizzo di strumenti e servizi di pagamento raccoglie invece il 17% degli esposti (+20% rispetto al 2022). E sono in aumento dell'11% le segnalazioni di truffe (perlopiù ipotesi di furto delle credenziali di accesso al conto e dei codici di autenticazione delle operazioni di pagamento, nonché dei dati identificativi del truffato per sottoscrivere finanziamenti a sua insaputa). Contenute ma in crescita le lamentele sulle cryptoattività, in prevalenza riferite a ipotesi di frodi: si tratta di esposti, sottolinea la Relazione, che evidenziano spesso una scarsa conoscenza dei relativi profili di rischio da parte dei clienti.

IL 50% DEGLI ESPOSTI ACCOLTI DAGLI INTERMEDIARI DOPO L'INTERVENTO DELLA BANCA D'ITALIA

La relazione sottolinea come, se si escludono le lamentele relative a materie estranee alla competenza della Banca d'Italia (16%), nel 50% dei casi i clienti hanno ottenuto l'accoglimento totale o parziale delle proprie richieste da banche, finanziarie e altri operatori, anche grazie all'intervento dell'Istituto. Nei restanti casi gli intermediari non hanno accolto

le segnalazioni perlopiù perché ritenute infondate oppure riguardanti fatti già all'attenzione dell'Autorità giudiziaria.



SUD ITALIA IN TESTA PER PROVENIENZA DI ESPOSTI

Gli esposti, che provengono per la quasi totalità dall'Italia, non sono distribuiti in maniera omogenea sul territorio nazionale. In rapporto alla popolazione residente, le regioni del Mezzogiorno – seppure in misura meno marcata nel confronto con il 2022 – hanno continuato a essere contraddistinte da un numero medio di richieste più elevato rispetto a quelle del Centro e soprattutto del Nord. La regione con il

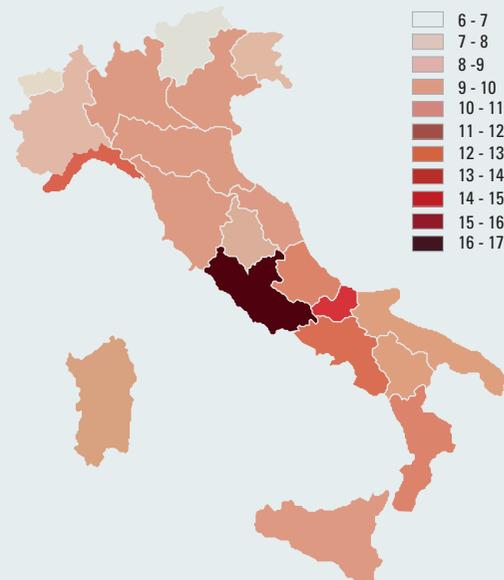
maggior numero di segnalazioni per abitante è stata il Lazio. Quanto all'articolazione territoriale per materia, in Campania si è concentrato quasi un quarto delle segnalazioni per problemi connessi con le gestioni patrimoniali e il *dossier* titoli; un'incidenza analoga si è registrata in Lombardia, dove però gli esposti su questa materia si sono ridotti rispetto al 2022 (-41%). Circa la metà delle lamentele legate alla cessione del quinto (CQS) si è concentrata nel Sud e nelle Isole e quasi un quarto degli esposti proviene dalla Sicilia.

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DEGLI ESPOSTI (1)

(a) esposti ricevuti per regione
(valori percentuali)



(b) esposti ogni 100.000 abitanti
(unità)



(1) Dati riferiti alla residenza degli esponenti; questa informazione è disponibile per più della metà degli esposti ricevuti nel 2023.

Da segnalare che circa l'84% delle segnalazioni è stato presentato da consumatori. La Relazione indica inoltre in 53 anni l'età media di chi presenta un esposto, risultata però più elevata per gli esposti relativi alle CQS, ai *dossier* titoli e ai depositi a risparmio, in linea con la distribuzione per età relativa ai soggetti titolari di prodotti bancari e finanziari. "Gli esponenti – si legge nella pubblicazione - restano in prevalenza uomini (63%), con una diversa distribuzione per genere tra le regioni: gli uomini rappresentano circa il 69% degli esponenti del Mezzogiorno. Le lamentele in

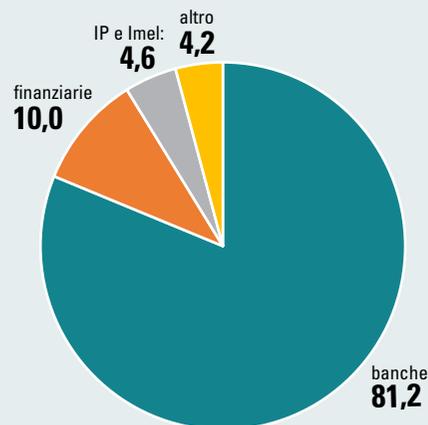
materia di carte di pagamento e di credito al consumo sono state presentate per circa i due terzi da uomini (riflettendo il divario di genere nella diffusione di questa forma di credito). Circa i due terzi di chi ha presentato un esposto lo ha fatto senza l'assistenza di un legale: il dato è in lieve aumento rispetto all'anno precedente. Quasi il 45% di questi (in prevalenza uomini) ha utilizzato la piattaforma informatica "Servizi online per il cittadino"

L'81% DELLE LAMENTELE RIGUARDA LE BANCHE

Anche nello scorso anno la maggioranza delle segnalazioni (81%) ha riguardato le banche, il 10% ha interessato le finanziarie, quasi il 5% gli Istituti di moneta elettronica (IMEL) e gli Istituti di pagamento, questi ultimi "in forte aumento," da quasi 400 a 560, soprattutto per le segnalazioni nei confronti di IMEL su carte di pagamento (in particolare prepagate), raddoppiate rispetto al 2022; le lamentele su questa materia sono relative a blocchi di operatività stabiliti dall'intermediario (ad es. in caso di pignoramento o di errata digitazione del PIN da parte del cliente) o a pagamenti avvenuti senza autorizzazione. In termini assoluti è cresciuto il numero di esposti nei confronti di banche italiane (circa il 25% in più) e soprattutto di succursali di banche estere (in aumento di circa il 57%). Nel 2023, come nell'anno precedente, il numero di esposti per 10.000 clienti è risultato significativamente maggiore per le succursali di banche estere rispetto alle banche italiane (in media 2,2 contro 1,2). Il dato relativo alle succursali di banche estere è, sin dal 2018, largamente influenzato dal contenzioso riguardante un numero limitato di intermediari su specifiche materie (chiusura o limitata operatività sul conto corrente, spesso conseguenza del monitoraggio a fini di antiriciclaggio svolto dalle banche).

DISTRIBUZIONE DEGLI ESPOSTI PER TIPOLOGIA DI INTERMEDIARIO

(valori percentuali)



DOPO IL PICCO DURANTE LA PANDEMIA IN RIDUZIONE LE SEGNALAZIONI PER LA CENTRALE RISCHI

Sono in riduzione le contestazioni relative a errate segnalazioni alla Centrale Rischi, dopo il picco registrato durante la pandemia: dalle circa 3.500 del 2021 sono gradualmente scese a quasi 2.700 lo scorso anno. Gli esposti hanno riguardato soprattutto le errate segnalazioni a sofferenza (circa il 55%), il 13% la mancata o tardiva produzione delle rettifiche e il mancato o tardivo preavviso di segnalazione negativa. Il restante 32% ha riguardato l'inesistenza del credito, gli stati di anomalia del credito diversi dalla sofferenza, le garanzie e le procedure per la gestione delle crisi da sovraindebita-

mento. "In linea con quanto osservato nel 2022, la maggior parte degli esposti CR – si legge nella relazione - è stata presentata nei confronti delle società finanziarie (42%) e delle banche (38%); il 20% ha interessato le società veicolo. Circa i tre quarti degli esposti CR provengono da consumatori, il 12% da persone fisiche non consumatori e il rimanente 12% da società".

MA CRESCONO GLI ESPOSTI SUL MANCATO RICONOSCIMENTO DEL 'DIRITTO AL CONTO'

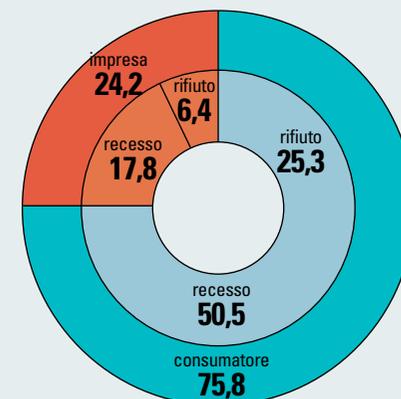
Nel 2023 la Banca d'Italia ha ricevuto 297 esposti connessi con difficoltà nell'apertura o nel mantenimento di un rapporto di conto, in aumento rispetto al 2022 (erano stati 238). Le segnalazioni sono state presentate da consumatori nel 76% dei casi, il restante 24% è riconducibile a imprese e a professionisti. Oltre il 68% delle lamentele ha riguardato il recesso unilaterale dell'intermediario, mentre i restanti casi hanno avuto per oggetto il rifiuto di apertura del rapporto.

Per quanto riguarda i consumatori le segnalazioni sono state 225, 72 delle quali provenienti da categorie vulnerabili sul piano sociale o economico (cittadini stranieri, pensionati o persone con disabilità).

Rispetto al rifiuto di apertura del conto, la gestione delle segnalazioni, sottolinea la Relazione, "ha mostrato che raramente i consumatori sono consa-

ESPOSTI SULLE DIFFICOLTÀ NELL'APERTURA E NEL MANTENIMENTO DEL CONTO

(valori percentuali)



pevoli dell'esistenza del conto di base e del diritto di aprirlo. In queste occasioni, all'esponente sono state fornite informazioni sul diritto all'apertura del conto di base e sui motivi tassativi di rifiuto, previsti dalla legge, che l'intermediario può opporre al richiedente. Nel 39% dei casi, gli intermediari hanno offerto il conto base al cliente soltanto dopo la presentazione dell'esposto; nel 15% non hanno fornito nessuna indicazione sul conto di base".

SALGONO LE SEGNALAZIONI RELATIVE ALLE TRUFFE E ALLE CRIPTOATTIVITÀ

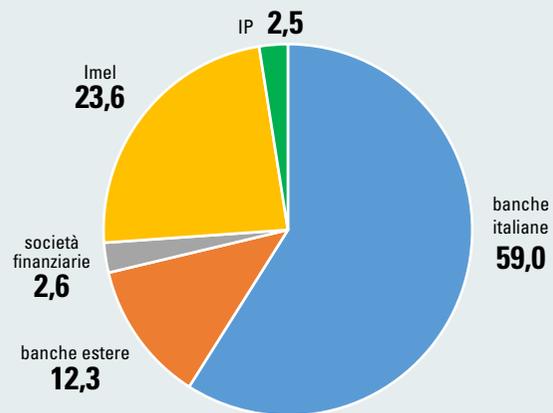
Nel 2023 la Banca d'Italia ha ricevuto 557 segnalazioni relative a truffe, in aumento dell'11% rispetto al 2022. "La quasi totalità di queste segnalazioni

– spiega il documento – è connessa con l’utilizzo di strumenti e servizi di pagamento e rappresentano un numero molto contenuto in relazione al volume totale delle operazioni di pagamento effettuate con strumenti alternativi al contante. Le comunicazioni hanno riguardato, nel 55% dei casi, ipotesi di furto delle credenziali di accesso al conto e dei codici di autenticazione delle operazioni di pagamento, nonché dei dati identificativi del truffato per sottoscrivere finanziamenti o aprire conti correnti a sua insaputa. Più della metà dei furti di credenziali è stata realizzata attraverso tecniche di *smishing*, *vishing* e – seppure in misura minore – *phishing* mediante *e-mail* e *SIM swap fraud*. In alcuni casi la vittima è stata convinta con l’inganno a effettuare pagamenti a favore del truffatore (frodi esterne al pagamento).” Se si escludono le lamentele per le quali non è possibile individuare l’esito poiché, ad esempio, sono relative a materie estranee alla competenza della Banca d’Italia, i clienti hanno ottenuto l’accoglimento da parte degli intermediari nel 28% dei casi. Il tasso di accoglimento ha registrato un minimo del 12% per le frodi commerciali e un massimo del 50 per i finanziamenti in nome di altri.

Lo scorso anno sono aumentate anche le segnalazioni sulle cryptoattività, sebbene la loro incidenza sul totale degli esposti ricevuti sia molto contenuta (50 contestazioni, quasi il triplo rispetto al 2022). Nel primo trimestre del 2024 sono state

ESPOSTI SULLE TRUFFE PER TIPOLOGIA DI INTERMEDIARIO NEL 2023

(valori percentuali)



presentate 13 segnalazioni (7 nel corrispondente periodo del 2023).

Nella maggior parte dei casi segnalati si è trattato di ipotesi di truffe, spesso realizzate attraverso offerte da parte di sedicenti consulenti che hanno contattato telefonicamente le vittime, anche da numeri esteri, proponendo falsi investimenti redditizi *online*. Per guadagnarne la fiducia, i truffatori il più delle volte hanno richiesto un primo investimento di importi non elevati, mostrando in seguito presunti eccezionali rendimenti del capitale iniziale su finte piattaforme. Hanno poi chiesto ulteriori pagamenti per l’accredito dei proventi, minacciando la perdita dell’intera somma investita se la vittima si fosse dimostrata riluttante a ce-

dere alle richieste. Alcune segnalazioni hanno riguardato piattaforme di scambio di cryptoattività, i cui clienti hanno lamentato di non essere stati in grado di recuperare i propri investimenti.

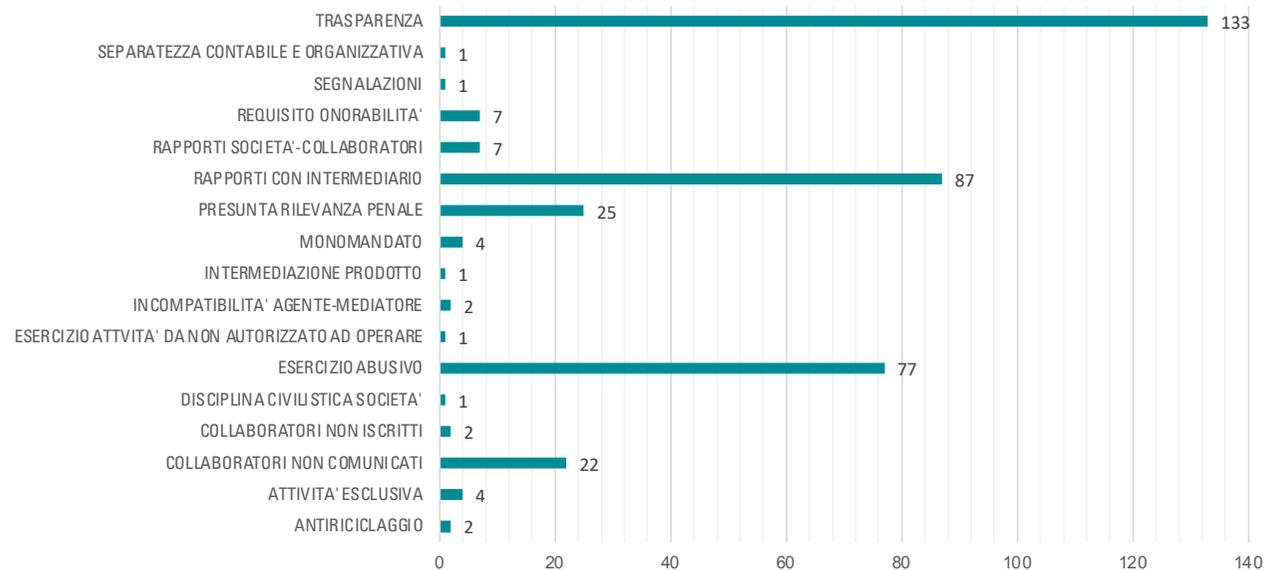


DALLA PARTE DEL CONSUMATORE | NEL 2023 RICEVUTI DALL'OAM 377 ESPOSTI SU ABUSIVISMO E COMPORTAMENTI IRREGOLARI

Scarsa trasparenza, esercizio abusivo della professione, rapporti con altri intermediari. Sono i principali 'filoni' in cui si raggruppano gli esposti inviati all'OAM nel 2023 da terzi e associazioni: in tutto 377 segnalazioni che hanno interessato 531 soggetti per casi di possibile esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia, di intermediazione nei servizi di pagamento, dell'attività di Compro oro o dei servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e servizi di portafoglio digitale, o di comportamento ir-

regolare o scorretto da parte di soggetti iscritti negli Elenchi o nei Registri. È il bilancio contenuto nella Relazione annuale dell'Organismo relativa al 2023. Per l'OAM, gli esposti sono uno strumento in più per garantire il consumatore e la concorrenza nel mercato a sostegno della sua attività sanzionatoria. Quando invece la segnalazione riguarda altre Autorità competenti viene girata alle stesse, in un'ottica di collaborazione.

Materie oggetto degli esposti



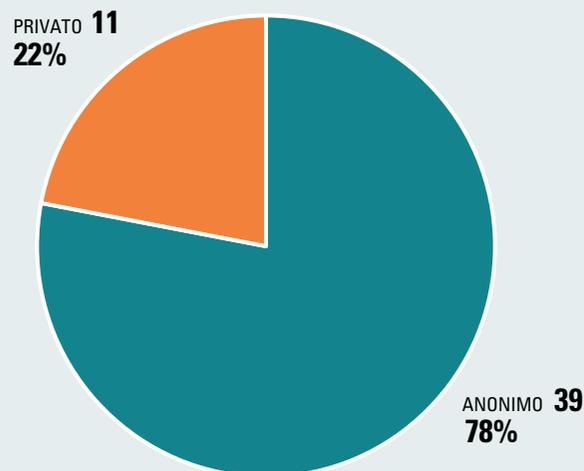
ESPOSTI DA TERZI	Esiti istruttorie concluse						
	Accertamento pianificato	Archiviazione	Avvio Procedura	Confluito in altra attività	Raccomandazione	Segnalazione Autorità	Segnalazione Autorità Giudiziaria
Categoria	38	330	2	36	21	146	3
Antiriciclaggio	-	-	-	-	-	2	-
Attività esclusiva	2	3	-	2	-	-	-
Collaboratori non comunicati	7	18	-	1	-	-	-
Collaboratori non iscritti	1	2	-	1	1	2	-
Convenzioni mediatori	-	-	-	-	-	-	-
Disciplina civilistica società	-	1	-	-	-	-	-
Doppia collaborazione	-	-	-	-	-	-	-
Esercizio abusivo	1	60	-	1	1	39	3
Esercizio attività da non operativo	1	5	-	-	-	-	-
Incompatibilità agente-mediatore	-	1	-	-	-	-	-
Incompatibilità finanziaria-assicurativa	-	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità finanziaria-immobiliare	-	-	-	-	-	-	-
Intermediazione prodotto	-	-	2	-	-	-	-
Monomandato	-	1	-	1	-	-	-
Presunta rilevanza penale	1	13	-	5	2	12	-
Rapporti con intermediario	3	86	-	11	7	33	-
Rapporti società-collaboratori	-	6	-	-	-	-	-
Requisito onorabilità	-	11	-	-	-	-	-
Requisito titolo di studio	-	1	-	-	-	-	-
Rete segnalatori	-	-	-	-	-	-	-
Separatezza contabile ed organizzativa	-	-	-	-	-	1	-
Sistemi controlli interni	1	-	-	-	-	-	-
Trasparenza	7	70	-	5	6	39	-
Variazione non comunicata	14	52	-	9	4	18	-

Come accennato, un dato particolarmente rilevante riguarda l'attività svolta dall'Organismo rispetto alle criticità segnalate ad altre Autorità, per gli ambiti di rispettiva competenza. Tra queste emergono, in particolare, l'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito (39) e la trasparenza delle condizioni e dei servizi offerti dai soggetti finanziatori (39).

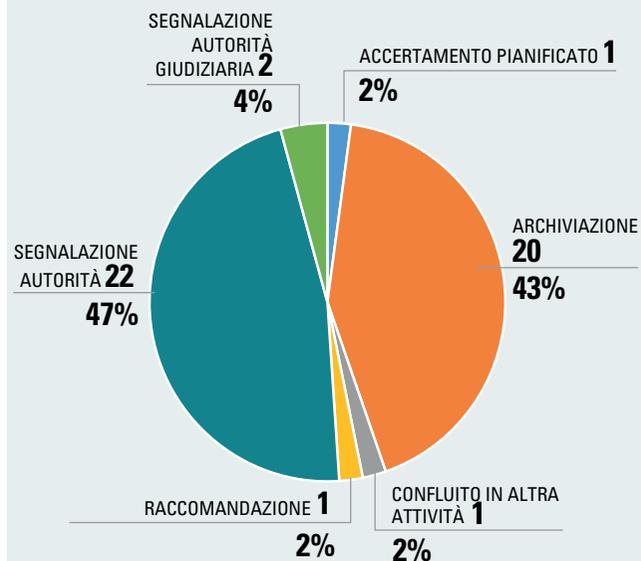
CONTRO L'ABUSIVISMO ACCORDO CON GOOGLE

Un capitolo a parte merita l'abusivismo. Nell'ottica di agevolare e rafforzare l'azione di prevenzione e contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito, l'Organismo ha messo a disposizione una modalità più semplice e intuitiva per la presentazione di un esposto attraverso la compilazione di un servizio *web* dedicato, accessibile direttamente dal portale OAM. Chiunque - iscritto o non iscritto negli Elenchi o Registri dell'Organismo, persona fisica o persona giuridica - può segnalare un possibile caso di esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia, di intermediazione nei servizi di pagamento, dell'attività di Compro oro o dell'attività di Prestatore di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale e/o di Prestatore di servizi di portafoglio digitale.

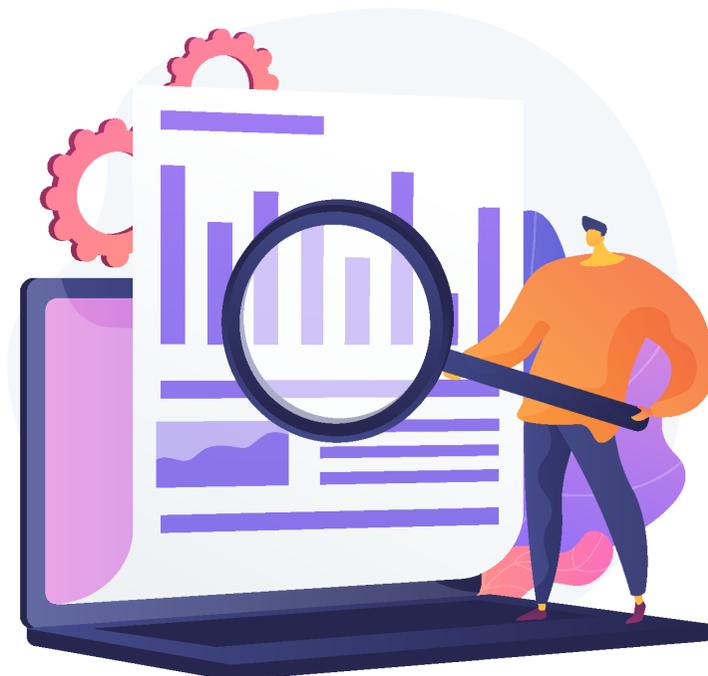
ESPOSTI SU ABUSIVISMO TRASMESSI TRAMITE PORTALE



ESPOSTI SU ABUSIVISMO TRASMESSI TRAMITE PORTALE



Per intensificare la battaglia contro l'abusivismo, l'Organismo ha inoltre stretto un accordo con Google per segnalare i siti che operano senza autorizzazione. L'obiettivo dell'Organismo è sollecitare iniziative di temporanea o definitiva interruzione dei servizi di posizionamento in rete a pagamento laddove questi siano fruiti in contrasto con la normativa di settore vigente che disciplina l'attività riservata di intermediazione del credito. A fine 2023 risultavano trasmesse 3 segnalazioni al motore di ricerca.



Nel 2023 si è registrato un importante incremento (+4%) dei collaboratori, che superano quota 20mila

PANORAMA SUGLI ISCRITTI | ANCORA UN ANNO DI CRESCITA PER GLI ISCRITTI AGLI ELENCHI DI AGENTI E MEDIATORI. AUMENTA ANCHE IL NUMERO DI CAMBIAVALUTE, LIEVE FLESSIONE PER I COMPRO ORO

Un 2023 positivo per il comparto dei professionisti del credito: il numero totale degli iscritti negli Elenchi è stato pari a 8.957 con un +1% ma soprattutto sono arrivati a 20.397 i collaboratori con un incremento del 4% rispetto all'anno precedente.

Nel dettaglio gli Agenti in attività finanziaria iscritti sono aumentati di 64 unità, i Mediatori creditizi di

25 mentre per gli Agenti nei servizi di pagamento si evidenzia, in controtendenza rispetto al 2022, una lieve flessione di 2 unità. Quanto ai collaboratori la crescita si concentra tra i Mediatori creditizi (+410) e gli Agenti in attività finanziaria (+316) mentre per gli Agenti nei servizi di pagamento, si rileva una diminuzione di 30 unità.

DATI ELENCHI AL 31/12/2023

Situazione Elenchi	AGENTI		MED	AGENTI IP		2023	2022	Δ	Trend %
	P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.	31-dic	31-dic		
Isritti	5.641	1.034	333	1.793	156	8.957	8.885	72	1%
- Operativi	5.091	985	327	1.630	146	8.179	8.092	87	1%
- Non Operativi	548	47	6	160	10	771	793	-22	-3%
- Sospesi	2	2	0	3	0	7	0	7	N/D
Collaboratori	721	8.097	8.027	185	3.367	20.397	19.701	696	4%
- Agente Società Capitali		7.806	8.027		3.243	19.076	18.351	725	4%
- Agente Società di Persone		291			124	415	502	-87	-17%
Cancellati	7.381	938	256	2.690	360	11.625	8.142	3.483	43%
- su istanza di parte / d'ufficio	4.208	712	204	730	190	6.044	5.585	459	8%
- con provv. sanz. art.128 - <i>duodecies</i> , co.1	1.110	148	44	1.445	120	2.867	2.557	310	12%
- con provv. art.128 - <i>duodecies</i> , co.3	2.063	78	8	515	50	2.714	2.448	266	11%

La crescita risulta ancora più rilevante se si guarda ai collaboratori puri, cioè a coloro che svolgono l'attività di agenzia o di mediazione esclusivamente alle dipendenze di persone giuridiche (società di capitali): +12%, per un totale di 2.107 soggetti. L'aumento è sostanziale in tutti i settori, soprattutto in quello degli Agenti in attività finanziaria (+1.545) e della Mediazione creditizia (+410). Crescita più moderata per i collaboratori puri degli Agenti di servizi di pagamento, per i quali si è registrato un aumento del numero di 152 unità.

giuridiche, con -61 sportelli, mentre risultano in aumento di 10 unità quelli in capo a persone fisiche. Nonostante la diminuzione degli sportelli operativi, resta sostanzialmente immutata la distribuzione per categoria: l'82% (232) degli sportelli operativi è in capo a persone giuridiche, mentre oltre il 93% degli iscritti risulta operare con meno di 5 sportelli operativi.

Anche i flussi mensili sulle negoziazioni effettuate hanno registrato un corposo aumento (+46%)

tornando mediamente ai numeri pre-Covid-19: complessivamente sono state ricevute 1.345 comunicazioni mensili sulle negoziazioni effettuate, contenenti più di 1.600.000 record, ivi compresi i flussi inerenti anni di competenza precedenti, relativi a comunicazioni tardive. I numeri registrati nel 2023 risultano, quindi, in aumento rispetto al triennio 2020/2022, caratterizzato dalla pandemia da Covid-19, anche se i valori restano distanti dal 2016, anno di apertura del Registro di riferimento.

COMPRO ORO ISCRITTI IN LEGGERO CALO

Un piccolo segno '-' si registra invece sul numero degli Operatori Compro oro iscritti al Registro OAM: 9 unità in meno rispetto al 2022, per un totale di 3.825 soggetti, 53% persone giuridiche e 47% persone fisiche. Prevalgono gli iscritti che svolgono attività secondaria (2.032) anche se è presumibile che il numero reale di questi operatori sia superiore: per questo l'Organismo sta procedendo a verifiche mirate in collaborazione con

COLLABORATORI "PURI": COMPARAZIONE 2022/2023

Collaboratori puri	AGENTI	MED	AGENTI IP	2023	2022	Δ 22/23	Trend % 22/23
	P.G.	P.G.	P.G.	31-dic	31-dic		
	7.806	8.027	3.243	19.076	16.969		
di Iscritti operativi	7.645	8.023	3.224	18.892	16.927	1.965	12%
di Iscritti non operativi	77	4	19	100	42	58	138%
di sospesi	84	0	0	84	0	84	N/D

TORNA IL SEGNO + ANCHE PER I CAMBIAVALUTE

Nel 2023 è tornato a crescere anche il numero di iscritti nel Registro dei Cambiavalute, in controtendenza rispetto agli ultimi anni. I 94 iscritti sono il dato più alto dal 2019 (92 iscritti) con un aumento di 10 soggetti rispetto al 2022, di cui 2 persone giuridiche. Risultano invece in diminuzione gli sportelli operativi che scendono a 283 contro i 334 del 2022, calo riconducibile alle persone

DATI REGISTRO AL 31/12/2023

Registro Cambiavalute	TOTALE	≤ 5 Sportelli		> 5 Sportelli	
		P.F.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	94	46	41	0	7
Sospesi	0	0	0	0	0
Sportelli Operativi	283	51	61	0	171
Cancellati	62	26	33	0	3

la Guardia di Finanza. Gli iscritti a titolo di attività prevalente sono invece 1.793.

SINTESI

Registro degli Operatori Compro oro

- n. **3.825** iscritti (-9 dal 2022):
 - n. **2.030** persone giuridiche;
 - n. **1.795** persone fisiche.
- n. 1.793 Attività Prevalente / n. 2.032 Attività Secondaria
- n. **928** cancellati (+213 dal 2022):
 - n. **435** cancellati su istanza di parte;
 - n. **167** cancellati d'ufficio;
 - n. **326** cancellati per mancato versamento dei contributi.
- n. **6.330** sedi operative:
 - n. **4.340** in capo a persone giuridiche (69%);
 - n. **1.990** in capo a persone fisiche (31%).

Sostanzialmente immutata, rispetto all'anno precedente, sia la composizione dimensionale del mercato che quella geografica. In particolare, le sedi operative comunicate risultano in totale 6.330, e fanno capo per la maggior parte (84%) a soggetti che operano con una struttura di sempli-

ce dimensione (1 sede operativa); una componente ristretta di iscritti (15%) risulta maggiormente strutturata (da 2 a 10 sedi); mentre residuali ed in numero minimo risultano quelli con più di 10 sedi (3), inclusi i soli 8 iscritti con più di 50.

Per quanto concerne la distribuzione geografica sul territorio nazionale, il maggior numero delle sedi operative è localizzato in Lombardia (17%) con quasi 1.100 negozi, seguita dal Lazio con 657 (10%), Piemonte con 584 (9%) e Campania ed Emilia-Romagna (8%) rispettivamente con 527 e 506 sedi operative. Queste 5 regioni coprono il 53% delle sedi operative mentre il maggior numero di sedi legali/domicili (574) si concentra in Lombardia.



NUMERO SEDI OPERATIVE OPERATORI COMPRO ORO

Numero Sedi Operative	Fisica	Giuridica	Totale	%
OCO con Sedi Operative N. 1	1.656	1.551	3.207	83,90%
OCO con Sedi Operative N. tra 2 e 5	136	409	545	14,30%
OCO con Sedi Operative N. tra 6 e 10	2	45	47	1,20%
OCO con Sedi Operative N. tra 11 e 20	1	13	14	0,40%
OCO con Sedi Operative N. tra 21 e 50	0	3	3	0,10%
OCO con Sedi Operative N. tra 51 e 100	0	5	5	0,10%
OCO con Sedi Operative superiori a 100	0	3	3	0,10%
Numero Sedi Operatore Maggiore	380			

L'analisi è contenuta nella Relazione dell'Organismo sul 2023 e si basa sugli andamenti degli iscritti a partire dal 2019



PANORAMA SUGLI ISCRITTI | IN UN QUINQUENNIO IL MERCATO SI È CONCENTRATO, CRESCONO I SOGGETTI CON LE RETI DISTRIBUTIVE PIÙ AMPIE

Né la crisi pandemica né la recente riduzione della domanda di credito da parte di famiglie e imprese, hanno influito sul numero di Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi iscritti che, al contrario, risulta aumentato annualmente nel quinquennio 2019-2023. È uno dei dati che emerge dall'analisi sul mercato dei professionisti del credito contenuta nella Relazione 2023.

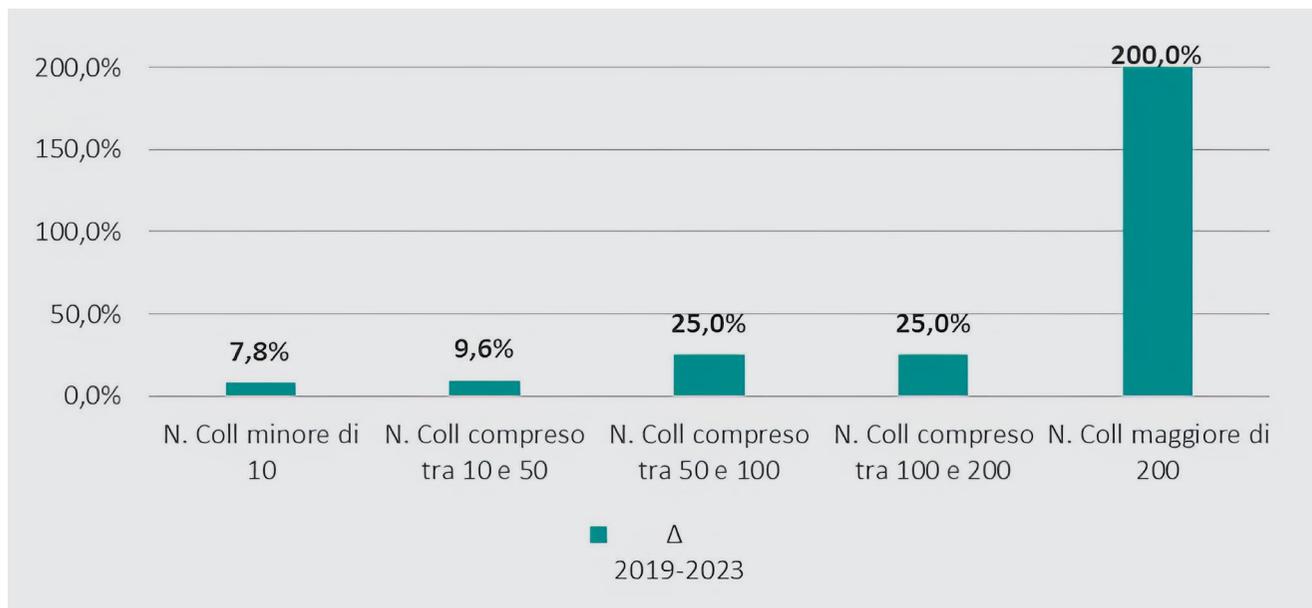
Il mercato analizzato risulta frammentato sia per gli Agenti in attività finanziaria che per i Mediatori creditizi, ma per quest'ultimi si evidenziano reti distributive, composte dai collaboratori, concentrate nelle otto realtà societarie più strutturate; gli Agenti in attività finanziaria e i Mediatori creditizi caratterizzati da una rete distributiva più ampia hanno però registrato maggiori tassi crescita sia in termini di trend di iscrizioni sia in relazione al peso percentuale sul settore generale rispetto alle realtà meno strutturate.

Ai fini dell'analisi elaborata dall'Organismo la popolazione individuata per ciascun anno del quinquennio di riferimento è stata suddivisa in cinque classi in base al numero di collaboratori.

PER GLI AGENTI IL 97,2% RETE DISTRIBUTIVA CON MENO DI 10 COLLABORATORI

Per quanto riguarda gli Agenti in attività finanziaria la quasi totalità presenta una rete distributiva composta da meno di 10 collaboratori (97,2% al 31.12.2023), mentre solo tre Agenti in attività finanziaria si avvalgono di più di 200 collaboratori. In linea generale, considerando le prime quattro classi di intermediari individuate, l'analisi evidenzia un tasso di crescita maggiore del numero dei soggetti iscritti di medie-grandi dimensioni (con un numero di collaboratori compreso tra 50 e 200) rispetto alle realtà di minori dimensioni.





Specularmente nel quinquennio considerato si evidenzia una crescita sostanziale del numero dei collaboratori operanti per Agenti di medie e grandi dimensioni. Infatti, i collaboratori di reti distributive formate tra 100 e 200 unità, hanno registrato, dal 2019 al 2023, una crescita pari al +31,4%.

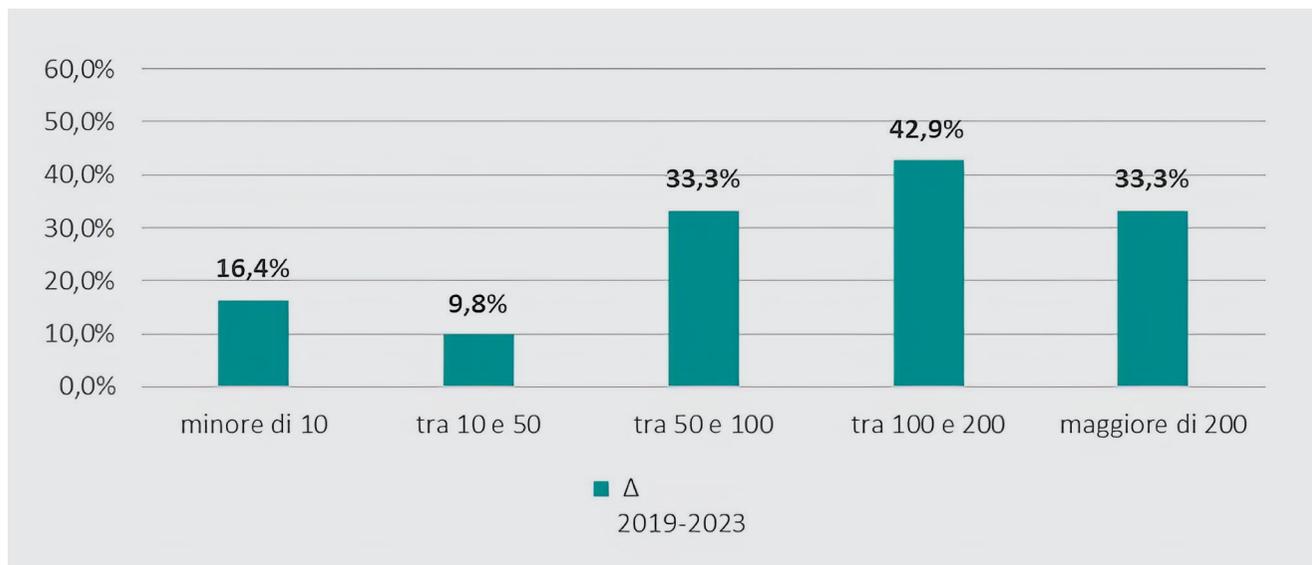
Anche il peso dei collaboratori di ciascuna classe sul totale delle collaborazioni risulta caratterizzato da una crescita nel quinquennio esclusivamente per gli Agenti in attività finanziaria di dimensioni medio grandi. Il mercato appare dunque sempre più indirizzato verso realtà strutturate e di maggiori dimensioni.

		2019	2020	2021	2022	2023		
		Numero collaboratori per classe					Variazione assoluta 2019-2023	Δ 2019-2023
AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA	minore di 10	3.257	3.471	3.514	3.589	3.578	321	9,9%
	tra 10 e 50	2.667	2.714	2.947	2.926	3.256	589	22,1%
	tra 50 e 100	568	818	873	879	675	107	18,8%
	tra 100 e 200	468	216	641	640	615	147	31,4%
	maggiore di 200	239	251	267	468	694	455	190,4%
	Tot.	7.199	7.470	8.242	8.502	8.818	1.619	22,5%

TRA I MEDIATORI CRESCITA CONCENTRATA NELLE REALTÀ CON PIÙ DI 100 COLLABORATORI

L'analisi mostra una tendenza alla concentrazione anche nel mercato della mediazione creditizia. Tra il 2019 e il 2023 i Mediatori con più di cento collaboratori hanno infatti registrato un maggior tasso di crescita, in termini di numero di società iscritte.





Inoltre nel quinquennio considerato il peso dei Mediatori con meno di 10 collaboratori è diminuito di 0,2 punti percentuali mentre le società di mediazione con un numero di collaboratori superiori a 50 hanno aumentato il loro peso di oltre un punto percentuale. Si evidenzia inoltre una crescita sostanziale del numero dei collaboratori operanti in realtà più strutturate (+50,5% e +50,3%).

Da segnalare andamenti diversi per le strutture societarie di minori dimensioni: le società con meno di dieci collaboratori confermano una crescita del numero degli stessi, seppur minore rispetto alle classi caratterizzate da un numero di collaboratori maggiore di cento, mentre le società medio piccole (con una rete distributiva composta tra 10 e 50 unità) hanno registrato una variazione percentuale negativa delle proprie reti distributive (-3,9%).

		2019	2020	2021	2022	2023	Δ 2019-2023
		Peso collaboratori per classe					
MEDIATORI CREDITIZI	minore di 10	10,2%	9,1%	9,2%	9,2%	9,3%	-1,0%
	tra 10 e 50	14,7%	8,9%	10,5%	11,2%	10,2%	-4,5%
	tra 50 e 100	7,1%	13,1%	6,8%	6,1%	6,9%	-0,2%
	tra 100 e 200	16,7%	13,3%	15,6%	17,5%	18,2%	1,4%
	maggiore di 200	51,2%	55,5%	58,0%	55,9%	55,5%	4,3%

Complessivamente, infine, il peso dei collaboratori di ciascuna classe sul totale delle collaborazioni risulta caratterizzato da una crescita nel quinquennio esclusivamente per le società di Mediazione creditizia con più di 100 collaboratori. Anche per questo comparto, dunque, specularmente a quanto rilevato per gli Agenti in attività finanziaria, l'analisi indica un mercato sempre più indirizzato verso realtà strutturate e di maggiori dimensioni.



Il 72% sono uomini e l'80% ha un'età entro i 50 anni. Dai dati su Prove d'Esame e Prove Valutative emerge il quadro di una categoria preparata



PANORAMA SUGLI ISCRITTI | ANCORA 'MASCHILE' LA PROFESSIONE DI AGENTE IN ATTIVITÀ FINANZIARIA

È ancora forte il 'gender gap' nella professione degli Agenti in attività finanziaria: in base ai dati contenuti nella Relazione OAM per l'anno 2023 gli Agenti uomini sono il 72% del totale. Oltre l'80% ha un'età entro i 50 anni e la fascia con il maggior numero di iscritti (2.519, pari al 34%) risulta essere quella tra 41/50. Le categorie marginali risultano le meno corpose, con percentuali che si attestano all'8% e 11% rispettivamente per gli over 60 e under 30. Mentre per gli over 50, si registra nel 2023 un aumento rispetto all'anno precedente (+165), la categoria 31/40 ha, invece, registrato un decremento di 88 unità.

PER GLI AGENTI IL 97,2% RETE DISTRIBUTIVA CON MENO DI 10 COLLABORATORI

Per quanto riguarda gli Agenti in attività finanziaria la quasi totalità presenta una rete distributiva composta da meno di 10 collaboratori (97,2% al 31.12.2023), mentre solo tre Agenti in attività finanziaria si avvalgono di più di 200 collaboratori. In linea generale, considerando le prime quattro classi di intermediari individuate, l'analisi evidenzia un tasso di crescita maggiore del numero dei soggetti iscritti di medie-grandi dimensioni (con un numero di collaboratori compreso tra 50 e 200) rispetto alle realtà di minori dimensioni.

DIVISIONE ISCRITTI PER FASCE DI ETÀ

Fasce d'età	AGENTI		AGENTI IP		Età media	Totale	% totale età	Δ 22/23
	Uomo	Donna	Uomo	Donna				
18-30	400	189	192	62	26	843	11%	1
31-40	806	452	415	123	36	1.796	24%	-88
41-50	1.309	586	514	110	46	2.519	34%	-3
51-60	1.045	367	231	67	55	1.710	23%	96
>60	403	84	62	17	65	566	8%	69
Totale	3.963	1.678	1.414	379	45	7.434	100%	75

Tra gli Agenti in attività finanziaria, la quota parte femminile è comunque cresciuta di due punti percentuali rispetto a quella maschile. Per gli Agenti nei servizi di pagamento, si denota una crescita nel 2023, per entrambi i generi, di 3 punti percentuali.

SUPERATA DALL'81% DEI PARTECIPANTI LA PROVA D'ESAME, DAL 77% LA PROVA VALUTATIVA

Nella Relazione dell'Organismo è contenuta anche un'analisi dei risultati relativi alla Prova d'Esame dalla quale emerge che la percentuale degli idonei è stata pari all'81% dei partecipanti. Si tratta di una percentuale elevata che, seppur in riduzione rispetto al 2022, conferma la professionalità di coloro che si iscrivono.

Come nel 2022 il 67% dei partecipanti è di sesso maschile, a fronte quindi del 33% rappresentato dalle donne; inoltre, il 58% dei partecipanti ha meno di 40 anni.

FASCE DI ETÀ DEI PARTECIPANTI E DEGLI IDONEI ALL'ESAME NEL 2023

Età	Partecipanti	Idonei	% Totale idonei	% idonei per stessa fascia di età
18-30	435	336	32%	77%
31-40	314	258	25%	82%
41-50	305	243	23%	80%
51-60	177	157	15%	89%
over 60	60	47	5%	78%
Totale	1.291	1.041		

FASCE DI ETÀ, ETÀ MEDIA E GENERE DEI PARTECIPANTI NEL 2023

Età media	Fasce età	Partecipanti	% età/part.	Uomini	Donne
38	18-30	435	34%	293	142
	31-40	314	24%	199	115
	41-50	305	24%	191	114
	51-60	177	14%	134	43
	over 60	60	5%	46	14
Totale		1.291		863	428
%		100%		67%	33%

ANDAMENTO ISCRITTI DIVISI PER FASCE DI ETÀ

Fasce d'età	AGENTI			AGENTI IP		
	Δ Uomo 2022-2023	Δ Donna 2022-2023	Δ 2022-2023	Δ Uomo 2022-2023	Δ Donna 2022-2023	Δ 2022-2023
18-30	1%	-1%	0%	4%	-11%	-8%
31-40	-7%	-3%	-6%	-5%	10%	8%
41-50	-1%	0%	-1%	3%	1%	1%
51-60	4%	9%	5%	11%	8%	4%
>60	12%	20%	13%	22%	6%	-1%
Totale	0%	2%	0%	3%	3%	3%

Per quanto riguarda invece la Prova Valutativa, che va sostenuta da coloro che intendono avviare un rapporto in qualità di dipendente o collaboratore di società iscritte, la percentuale di idonei è stata del 77%, in riduzione del 4% rispetto al 2022.

Il 69% dei partecipanti ha meno di 40 anni, l'età media si attesta sui 35 anni e gli over 50 (per il 55% uomini) rappresentano la categoria meno interessata alla Prova Valutativa (12% dei partecipanti). L'interesse per la Prova Valutativa da parte

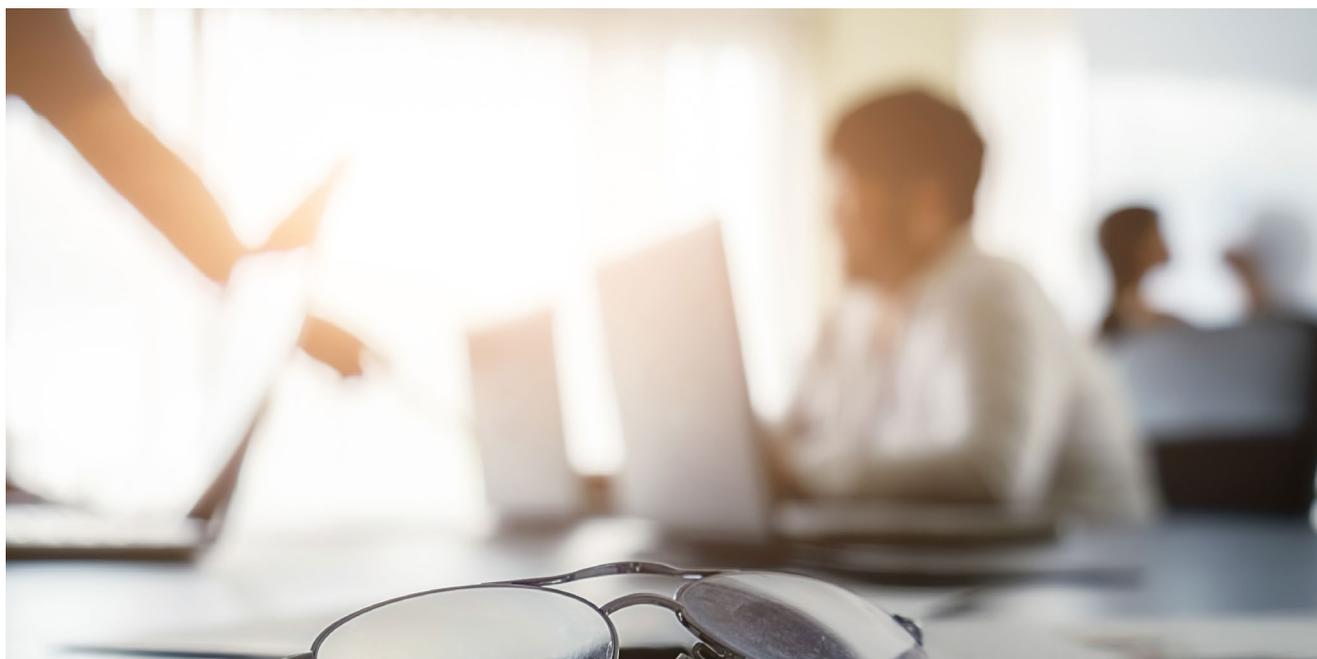
del genere femminile è invece aumentato di due punti percentuali, rappresentando il 54% dei candidati.

Da segnalare che il 74% dei soggetti idonei risultava aver avviato una collaborazione con società di agenzia o mediazione creditizia al 31 dicembre 2023. La tempistica media registrata tra la data

di superamento della Prova Valutativa e la data di comunicazione di avvio della collaborazione all'Organismo è stata pari a 35 giorni.

FASCE DI ETÀ, ETÀ MEDIA E GENERE DEI PARTECIPANTI PROVA VALUTATIVA

Età media	Fasce età	Partecipanti	% età/part.	Uomini	Donne
35	18-30	1.751	43%	840	911
	31-40	1.069	26%	458	611
	41-50	786	19%	299	487
	51-60	411	10%	215	196
	over 60	79	2%	58	21
Totale		4.096		1.870	2.226
%		100%		46%	54%



In base ai flussi trimestrali inviati all'Organismo al 31 marzo 2024 oltre 1,3 milioni di clienti detenevano criptovalute per un controvalore in euro di 2,7 miliardi.



PANORAMA SUGLI ISCRITTI | A FINE 2023 OPERATIVI IN ITALIA 132 VASP CON 147 PUNTI FISICI, 90 ATM E 142 SITI WEB

In Italia a fine 2023 erano operativi 132 Prestatori di servizi in valute virtuali, con 147 punti fisici, 90 Atm e 142 Siti *web*. È lo spaccato che emerge dalla Relazione annuale dell'Organismo che evidenzia come la gran parte degli operatori sia rappresentata da persone giuridiche (120) a fronte di 12 persone fisiche.

Rispetto al 2022 la platea è aumentata di 47 soggetti e un'ulteriore crescita si è registrata nel primo trimestre di quest'anno quando i VASP iscritti sono risultati essere 144.

REGISTRO PRESTATORI DI SERVIZI IN VALUTE VIRTUALI

Prestatori di servizi in valute virtuali	Totale	P.F.	%	P.G.	%
Iscritti	132	12	9%	120	91%
Punti fisici	147	11	7%	136	93%
- ATM	90	4	4%	86	96%
Siti <i>Web</i>	142	7	5%	135	95%

SINTESI

Registro dei Prestatori di servizi in valute virtuali

- n. **132** iscritti (+47 dal 2022):
 - n. **120** persone giuridiche;
 - n. **12** persone fisiche.
- n. **127** Prestatori servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale;
 - n. **97** Prestatori servizi di portafoglio digitale
- n. **147** Punti fisici, di cui 90 ATM (+67 Punti fisici e +46 ATM dal 2022):
 - n. **50** Punti fisici in capo a persone giuridiche;
 - n. **86** ATM in capo a persone giuridiche;
 - n. **7** Punti fisici in capo a persone fisiche;
 - n. **4** ATM in capo a persone fisiche.

Quanto alla distribuzione geografica dei punti fisici dichiarati in Italia, fanno da capofila Lombardia e Lazio, rispettivamente con 30 e 25 unità; subito dopo la Toscana con 19.

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA PUNTI FISICI

Regione	N. Punti fisici	%
Lombardia	30	20%
Lazio	25	17%
Toscana	19	13%
Veneto	11	7%
Sicilia	10	7%
Emilia-Romagna	10	7%
Campania	9	6%
Puglia	9	6%
Liguria	7	5%
Sardegna	5	3%
Piemonte	4	3%
Calabria	2	1%
Friuli-Venezia Giulia	2	1%
Umbria	2	1%
Trentino-Alto Adige	1	1%
Abruzzo	1	1%
Totale	147	100%

MERCATO IN CRESCITA NEL PRIMO TRIMESTRE 2024

I dati inviati dagli operatori al 31 marzo 2024 indicano inoltre un mercato in crescita su tutte le variabili considerate. Il saldo totale delle valute virtuali detenute ha infatti superato i 2,7 miliardi di

euro, con un incremento pari a +85 per cento. In aumento anche il numero di clienti che detengono valute virtuali (13%). Con riferimento alle operazioni di conversione da valuta legale a virtuale e viceversa, si evidenzia una crescita sia del numero delle operazioni che del numero di clienti. Osservando le variazioni percentuali registrate tra il quarto trimestre 2023 ed il primo trimestre del 2024 relativamente ai dati trasmessi all'Organismo emerge inoltre che il numero dei VASP iscritti nel Registro è aumentato del 9%, passando da 132 a 144 operatori al 31 marzo 2024. In crescita il numero dei clienti trasmessi (+10%) mentre risulta una riduzione della percentuale di VASP che hanno trasmesso il flusso segnaletico (-4%).

Rimane sostanzialmente invariata la struttura di mercato che vede le operazioni concentrate

presso i VASP di maggiori dimensioni. Anche la tipologia della clientela appare consolidata, con i giovani più interessati alle criptovalute ma con valori detenuti minimi, mentre i portafogli più consistenti riguardano la fascia di età tra i 40 e i 60 anni.

In particolare a fine marzo 2024 oltre 1,3 milioni di clienti detenevano criptovalute per un controvalore in euro di 2,7 miliardi con un valore medio delle criptovalute detenute pari a 2.030,81 euro. Nel primo trimestre del 2024 sono state effettuate 3.320.172 operazioni di conversione da valuta legale a virtuale (in media 9,4 operazioni per cliente con un importo di 309 euro) e 2.977.422 operazioni di conversione da valuta virtuale a legale (in media 9,3 operazioni per cliente con un importo di 928 euro).

TIPOLOGIA DATO TRASMESSO	VARIAZIONE %
Numero VASP iscritti OAM all'ultimo giorno del trimestre di riferimento	9%
Numero VASP che hanno inviato i dati	-4%
Numero di clienti trasmessi dai VASP	10%
Controvalore in euro del saldo totale delle valute virtuali	85%
Numero di clienti a cui il dato precedente si riferisce	13%
Operazioni di conversione da valuta legale a virtuale:	
• Numero delle operazioni	88%
• Numero clienti	49%
• Controvalore in euro delle operazioni	48%
Operazioni di conversione da valuta virtuale a legale:	
• Numero delle operazioni	117%
• Numero clienti	57%
• Controvalore in euro delle operazioni	-27%

TIPOLOGIA DATO TRASMESSO	I trimestre 2024
Numero VASP iscritti OAM all'ultimo giorno del trimestre di riferimento	144
Numero VASP che hanno inviato i dati (sotto campione)	111
Numero di clienti trasmessi dai VASP	1.803.653
Controvalore in euro del saldo totale delle valute virtuali	2.760.388.407 €
Numero di clienti a cui il dato precedente si riferisce	1.359.252
Operazioni di conversione da valuta legale a virtuale:	
• Numero delle operazioni	3.320.172
• Numero clienti	353.146
• Controvalore in euro delle operazioni	1.028.258.029 €
Operazioni di conversione da valuta virtuale a legale:	
• Numero delle operazioni	2.977.422
• Numero clienti	320.057
• Controvalore in euro delle operazioni	2.765.113.585 €

IL 36% DEI CLIENTI PERSONE FISICHE HA TRA I 18 E I 29 ANNI

La maggior parte dei clienti nella forma di persone fisiche è compresa tra i 18 e i 29 anni (36%) e tra i 30 e i 39 anni (28%). Seguono le fasce d'età 40-49 anni (18%) e 50-59 anni (12%). Le fasce d'età superiori, 60-69 anni e oltre i 70 anni, rappresentano rispettivamente il 4% e l'1% del totale. Per quanto riguarda la distribuzione geografica dei clienti nella forma di persone giuridiche, la maggior parte si trova nel Nord Italia (49%) e all'Estero (31%), mentre il Centro e il Sud rappresentano quote minori, rispettivamente l'11% e l'8%. Sembrerebbe quindi che le attività degli *Exchange* siano più concentrate nelle regioni economicamente più sviluppate e con maggiore apertura internazionale. La maggior parte dei clienti delle piattaforme di *Exchange* sono persone

fisiche, rappresentando il 99,93% del totale. Le persone giuridiche costituiscono solo lo 0,07%.

Entrando nel dettaglio, sulla base dei dati relativi al primo trimestre 2024, la maggior parte delle valute legali e virtuali è detenuta da clienti con età compresa tra i 40 e i 60 anni e da società con sede legale nel Nord Italia. Per le persone fisiche si registrano valori percentuali rilevanti per i clienti appartenenti alla Generazione X, con età compresa tra i 40 e 60 anni, con riferimento sia ai saldi totali delle valute legali e virtuali che al controvalore delle operazioni di conversione delle valute legali in valute virtuali. Inoltre, il 95,9% delle operazioni di conversione da valuta virtuale a legale viene effettuato dalle persone fisiche: i *Millennials* svolgono il 52% di queste operazioni, mentre la Generazione X e gli *over 60*

rispettivamente il 41,6% e il 6,4%. La quasi totalità del numero di operazioni di conversione da valuta legale a virtuale e viceversa riguarda principalmente le persone fisiche (il 96%), ed in particolare da clienti con un'età maggiore di 40 anni. Infine, la maggior parte delle operazioni di conversione tra valute virtuali è stata effettuata da persone fisiche (99,2%): il 44,6% dai *Millennials*, la Generazione X il 49,8% e gli *over 60* il 5,6%.



	SEZIONE PF				SEZIONE PG					
	Classi di età (%)				Distribuzione geografica (%)				Natura giuridica (%)	
	Gen Z (< 18)	Millennials (18 < età < 40)	GenX (40 < età < 60)	Old (> 60 anni)	Nord	Centro	Sud	Estero	PF	PG
Saldo totale delle valute legali	0,0%	33,2%	53,7%	13,1%	72,9%	5,1%	1,4%	20,6%	97,7%	2,3%
Controvalore in euro del saldo totale delle valute virtuali	0,0%	39,5%	50,2%	10,3%	86,3%	3,2%	0,6%	9,9%	96,4%	3,6%
Controvalore delle operazioni di conversione da valuta virtuale a legale	0,0%	52,0%	41,6%	6,4%	67,5%	0,3%	0,4%	31,8%	95,9%	4,1%
Controvalore delle operazioni di conversione da valuta legale a virtuale riferibili	0,0%	32,4%	52,4%	15,2%	60,7%	1,4%	0,2%	37,7%	83,9%	16,1%
Numero delle operazioni di conversione da valuta legale a virtuale	0,0%	45,6%	46,5%	7,8%	78,7%	1,1%	0,2%	20,0%	96%	4%
Numero delle operazioni di conversione da valuta virtuale a legale	0,0%	43,8%	48,5%	7,8%	62,6%	1,5%	0,2%	35,7%	96,7%	3,3%
Numero delle operazioni di conversione tra valute virtuali	0,0%	44,6%	49,8%	5,6%	92,8%	0,4%	2,6%	4,2%	99,2%	0,8%

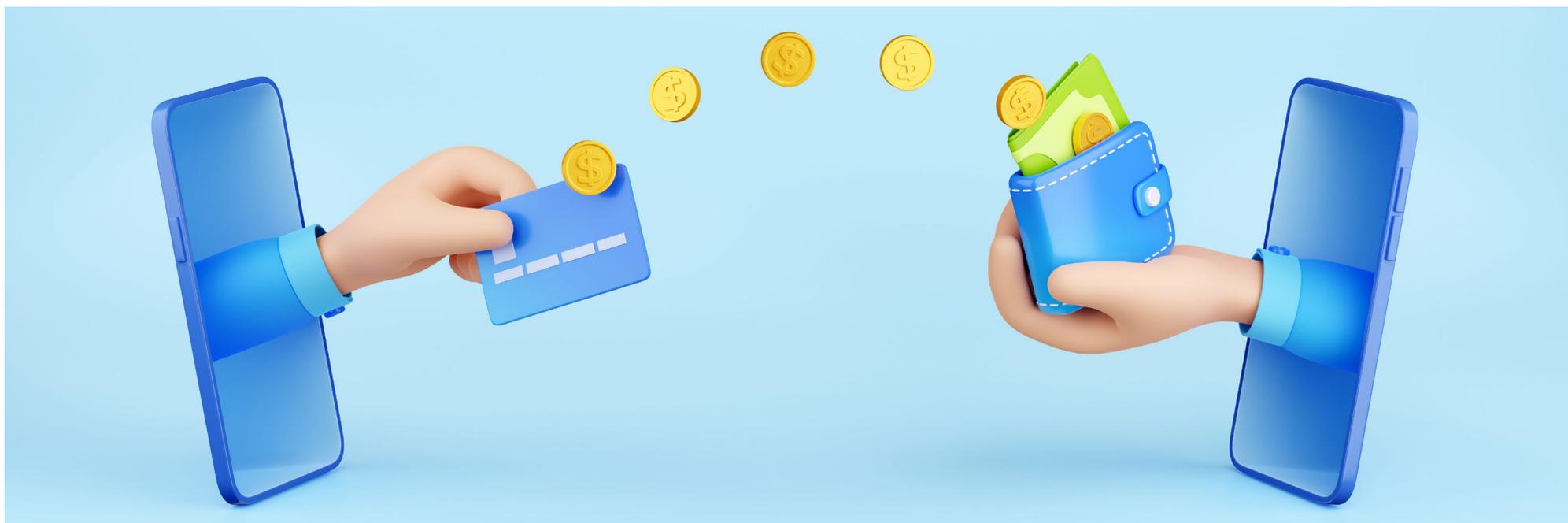
DOMINANO I GRANDI *EXCHANGE* DOVE SI CONCENTRANO LE OPERAZIONI

Per quanto riguarda il mercato dal lato degli operatori, dominano i grandi *Exchange*, (quelli con oltre 50mila clienti), dove si concentrano le operazioni. Il saldo totale delle valute virtuali, ad esempio, è detenuto per l'81,5% dai grandi. Ed è la stessa fascia che effettua la gran parte delle operazioni di conversioni da valuta legale a valuta virtuale e viceversa.



I trimestre 2024

	EXCHANGE PICCOLI				EXCHANGE MEDI			EXCHANGE GRANDI		
	Tot	Totale	Valore medio	% sul tot	Totale	Valore medio	% sul tot	Totale	Valore medio	% sul tot
Saldo totale delle valute legali	503.827.795,46 €	3.116.368,54 €	40.472,32 €	0,60%	54.978.434,07 €	2.199.137,36 €	10,90%	445.732.992,85 €	49.525.888,09 €	88,50%
Controvalore in euro del saldo totale delle valute virtuali	2.760.388.406,77 €	68.247.169,14 €	886.326,87 €	2,50%	443.006.687,53 €	17.720.267,50 €	16,00%	2.249.134.550,1 €	249.903.838,90 €	81,50%
Controvalore delle operazioni di conversione da valuta virtuale a legale	2.765.113.584,57 €	18.506.744,06 €	240.347,33 €	0,70%	471.158.050,59 €	18.846.322,02 €	17,00%	2.275.448.789,92 €	252.827.643,32 €	82,30%
Controvalore delle operazioni di conversione da valuta legale a virtuale	1.028.258.029,42 €	37.431.008,35 €	486.116,99 €	3,60%	461.379.876,43 €	18.455.195,06 €	44,90%	529.447.144,64 €	58.827.460,52 €	51,50%
Numero delle operazioni di conversione da valuta legale a virtuale	3.320.172,00	7.689,00	99,86	0,20%	732.255 €	29.290,20	22,10%	2.580.228 €	286.692,00	77,70%
Numero delle operazioni di conversione da valuta virtuale a legale	2.977.422,00	3.416,00	44,36	0,10%	891.945 €	35.677,80	30,00%	2.082.061 €	231.340,11	69,90%
Numero delle operazioni di conversione tra valute virtuali	32.162.087,00	1.280.143,00	16.625,23	4,00%	167.296 €	6.691,84	0,50%	30.714.648 €	3.412.738,67	95,50%



Sembra funzionare la scelta dell'Organismo di esentare dal contributo di iscrizione gli 'under' 30



PANORAMA SUGLI ISCRITTI | AUMENTA IL PESO PERCENTUALE DEI GIOVANI AGENTI E DEI COLLABORATORI

Sembra funzionare la scelta dell'Organismo Agenti e Mediatori di esentare dal contributo di iscrizione i nuovi iscritti *under 30*. L'obiettivo dell'iniziativa che, come ricorda la Relazione annuale dell'OAM, è stata avviata nel 2022 e confermata per il 2024, è incentivare l'ingresso di 'nativi digitali' in un settore che deve affrontare la concorrenza di realtà sempre più digitalizzate e nuovi potenziali *competitor* come le *FinTech*. E dall'analisi effettuata la misura sta producendo i risultati sperati: infatti, a fronte di un aumento generale del numero degli iscritti analizzati, il peso delle iscrizioni nel 2023, rispetto al 2021, degli Agenti in attività finanziaria *under 30* è aumentato di 2 punti percentuali, quello delle iscrizioni degli Agenti *under 30* che prestano esclusivamente servizi di pagamento è aumentato di 3

punti percentuali; il peso percentuale dei collaboratori sotto i 30 anni comunicati da tutte le categorie è aumentato di circa mezzo punto percentuale. In particolare, il peso dei collaboratori degli Agenti in attività finanziaria, appartenenti alla prima fascia di età, conferma il *trend* generale, con un aumento del 3% rispetto a quanto riscontrato nel 2021. Con riferimento alla categoria dei Mediatori creditizi, il peso percentuale dei collaboratori con meno di 30 anni risulta stabile. Per quanto riguarda invece gli Agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento si rileva nel triennio 2021-2023 da un lato un aumento del numero di collaboratori con meno di 30 anni di circa 10 punti percentuali e, dall'altro, una riduzione del peso dei collaboratori appartenenti alla prima fascia di età del 3%.

Andamento iscrizioni Agenti AF		2021	Peso % fasce di età	2023	Peso % fasce di età
Agenti in attività finanziaria		765		721	
Fasce di età	<i>Under 30</i>	218	28%	215	30%
	30-40	209	27%	162	22%
	40-50	189	25%	192	27%
	<i>Over 50</i>	149	19%	152	21%

Andamento iscrizioni Agenti IP		2021	Peso % fasce di età	2023	Peso % fasce di età
Agenti nei servizi di pagamento		438		359	
Fasce di età	<i>Under 30</i>	94	21%	87	24%
	30-40	182	42%	127	35%
	40-50	117	27%	83	23%
	<i>Over 50</i>	45	10%	62	17%

Andamento iscrizioni Collaboratori		2021	%	2023	%
Collaboratori di Agenti in attività finanziaria		2.659		2.603	
Fasce di età	<i>Under 30</i>	704	26%	746	29%
	30-40	831	31%	741	28%
	40-50	675	25%	662	25%
	<i>Over 50</i>	449	17%	454	17%
Collaboratori di Agenti IP		726		913	
Fasce di età	<i>Under 30</i>	162	22%	178	19%
	30-40	191	26%	196	21%
	40-50	224	31%	232	25%
	<i>Over 50</i>	149	21%	307	34%
Collaboratori di Mediatori creditizi		2.027		2.027	
Fasce di età	<i>Under 30</i>	493	24%	488	24%
	30-40	514	25%	462	23%
	40-50	576	28%	560	28%
	<i>Over 50</i>	444	22%	517	26%



Dall'attività di Vigilanza sui professionisti del credito emerge un quadro di generale rispetto delle regole anche se non mancano aree critiche

PANORAMA SUGLI ISCRITTI | NEL 2023 DELIBERATI 254 PROVVEDIMENTI SANZIONATORI NEI CONFRONTI DELLE CATEGORIE VIGILATE, PREVALE LA SANZIONE PECUNIARIA

Più di 250 provvedimenti sanzionatori, la gran parte dei quali sfociati in sanzioni pecuniarie. È il bilancio delle decisioni adottate dal Comitato di Gestione dell'OAM, su proposta dell'Ufficio Affari Legali, nel corso del 2023.

Secondo quanto emerge dalla Relazione sul totale di 254 provvedimenti adottati, 145 sono sanzioni pecuniarie, 76 i richiami scritti, 16 le sospensioni sanzionatorie mentre 17 sono archiviazioni.

Le principali violazioni sanzionate dall'Organismo nel 2023 hanno riguardato per oltre il 40% il mancato adempimento all'obbligo di aggiornamento

professionale e, in misura percentuale simile, il mancato riscontro alle richieste dell'Organismo. "La scarsa collaborazione da parte degli iscritti che non trasmettono la documentazione espressamente richiesta, sottolinea la Relazione annuale – si riflette negativamente sull'attività dell'OAM" impedendogli di svolgere le proprie funzioni di Vigilanza.

La mancata o tardiva comunicazione dei dati rappresenta invece il 6,5% delle violazioni mentre quelle relative alla trasparenza pesano per il 2,3% sul totale.

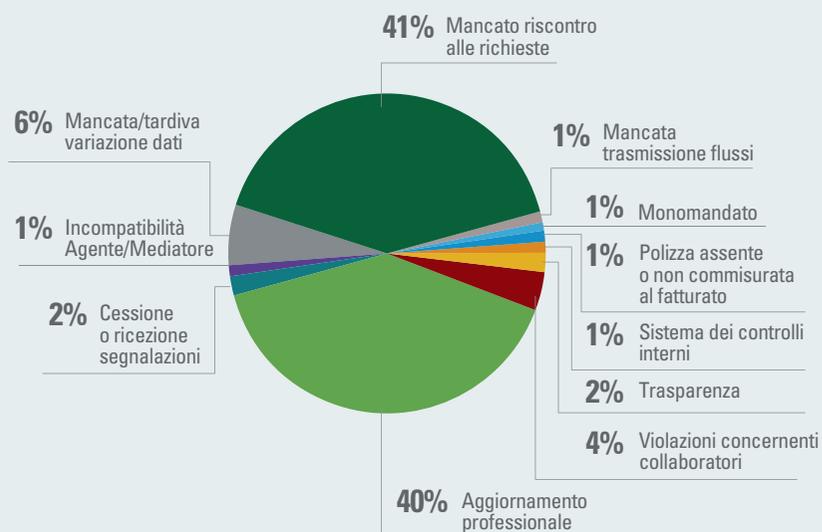
Procedure sanzionatorie Ufficio Affari Legali
Agenti - Mediatori - Compro oro - Operatori in criptovalute
Situazione al 31 dicembre 2023

	Totale	Archiviazione	Richiamo	Sanzione pecuniaria	Sospensione	Cancellazione
Procedure sanzionatorie in corso	59	-	-	-	-	-
Procedure sanzionatorie concluse	254	17	76	145	16	-
Totale procedure 2023	313	17	76	145	16	-

**Violazioni sanzionate Ufficio Affari Legali
Agenti Mediatori Compro oro
Operatori in criptovalute**
(le sanzioni riportate nei provvedimenti possono essere riferite a più violazioni)

Violazioni sanzionate	Totale	Percentuale sul totale
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	173	40,1%
CESSIONE O RICEZIONE SEGNALAZIONI	7	1,6%
INCOMPATIBILITÀ AGENTE/MEDIATORE	3	0,7%
MANCATA/TARDIVA VARIAZIONE DATI	28	6,5%
MANCATO RISCONTRO ALLE RICHIESTE	175	40,6%
MANCATA TRASMISSIONE FLUSSI	3	0,7%
MONOMANDATO	6	1,4%
POLIZZA ASSENTE O NON COMMISURATA AL FATTURATO	4	0,9%
SISTEMA DEI CONTROLLI INTERNI	5	1,2%
TRASPARENZA	10	2,3%
VIOLAZIONI CONCERNENTI COLLABORATORI	17	3,9%
TOTALE	431	100,0%

VIOLAZIONI AGENTI - MEDIATORI - COMPRO ORO - OPERATORI IN CRIPTOVALUTE



RISCONTRI POSITIVI DAI CONTROLLI SUI REQUISITI PER L'ISCRIZIONE AGLI ELENCHI

Complessivamente dall'attività di Vigilanza, 'propedeutica' a quella sanzionatoria, emerge, per quanto riguarda Agenti e Mediatori, il ritratto di categorie sostanzialmente rispettose del quadro normativo, a partire dal possesso dei requisiti richiesti per il mantenimento dell'iscrizione.

I controlli sul requisito di onorabilità di soggetti già iscritti, ad esempio, svolti su 7.001 soggetti tra persone fisiche ed

esponenti e collaboratori di persone giuridiche, hanno evidenziato che solo 2 non possedevano il requisito richiesto. Positivo anche il bilancio sulle verifiche relative alla professionalità: a valle di 385 controlli sul possesso del titolo di studio sono state avviate procedure sanzionatorie solo nei confronti di 6 società, e 16 procedure di cancellazione per altrettante persone fisiche. Gli iscritti hanno dato un positivo riscontro anche per il rispetto dell'obbligo di aggiornamento professionale: su 135 persone giuridiche solo per 9 si è dovuta avviare una procedura sanzionatoria. Specularmente soddisfacente l'esito delle verifiche sulle persone fisiche: solo per 104 soggetti, su un totale di 1.330, è stata avviata la procedura sanzionatoria.

SOLO 59 PROCEDURE AVVIATE SU 1.139 ISTRUTTORIE RELATIVE AL RISPETTO DELLA NORMATIVA

Anche l'attività di Vigilanza relativa al rispetto della normativa che regola i comportamenti di Agenti e Mediatori offre uno spaccato positivo del comparto: su 1.139 istruttorie portate a termine, ben 952 si sono concluse con l'archiviazione e solo 59 hanno dato luogo all'avvio della procedura sanzionatoria. In 117 casi sono state invece inviate raccomandazioni.

Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2023

Controlli	Esiti istruttorie concluse							
	Accertamento pianificato	Archiviazioni	Avvio procedura sanzionatoria	Avvio procedura cancellazione	Confluito in altra attività	Raccomandazioni	Segnalazione Autorità	Segnalazione Autorità Giudiziaria
Disposizioni normative che regolano l'esercizio dell'attività	-	84	5	-	-	23	1	-
Incompatibilità agente-mediatore/ Indipendenza	-	1	-	-	-	-	-	-
Incompatibilità settore finanziario/assicurativo	-	71	-	-	-	1	-	-
Trasparenza nel rapporto con il cliente	-	10	-	-	-	20	-	-
Distribuzione prodotti creditizi	-	1	-	-	-	1	1	-
Violazione del mono-mandato	-	1	-	-	-	-	-	-
Violazioni concernenti i collaboratori	-	-	-	-	-	-	-	-
Trasmissione telematica delle negoziazioni effettuate dai Cambiavalute	-	-	5	-	-	-	-	-
Attività agenti nei servizi di pagamento con mandati nazionali e comunitari	-	-	-	-	-	-	-	-
Abuso di denominazione	-	-	-	-	-	1	-	-
Controlli su intermediari del credito dell'Unione Europea	-	-	-	-	-	-	-	-
Flussi informativi Infocamere	-	122	-	-	-	-	-	-
Monitoraggio variazioni	-	122	-	-	-	-	-	-
Contrasto all'abusivismo	4	680	-	-	2	-	1	-
Soggetti aventi codice Ateco 66.19.22	4	645	-	-	2	-	1	-
Piattaforme online	-	35	-	-	-	-	-	-
Accertamenti ispettivi	3	66	54	-	-	94	-	-
Ispezioni ordinarie	-	-	15	-	-	14	-	-
<i>di cui follow-up</i>	-	-	3	-	-	4	-	-
Compliance supervisory	-	32	36	-	-	64	-	-
<i>di cui follow-up</i>	-	16	9	-	-	16	-	-
Ispezioni Enasarco	3	34	3	-	-	16	-	-
Totale complessivo	7	952	59	-	2	117	2	-

Restano tuttavia margini di ulteriore miglioramento su molti fronti: dai sistemi di controllo interni, spesso insufficienti o solo formali, alla trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con la clientela, al mancato rispetto, da parte dei Mediatori, dell'obbligo di comunicare al finanziatore il compenso percepito dal cliente per poterlo includere nel calcolo del T.A.E.G./T.E.G.

L'attività di Vigilanza dell'OAM ha permesso di verificare comportamenti non in linea con le norme anche relativamente al rispetto del principio di indipendenza che deve caratterizzare l'attività di mediazione creditizia, di quello relativo alle incompatibilità tra l'esercizio delle attività di agenzia in attività finanziaria e di mediazione creditizia e quelle di agenzia di assicurazione e di mediazione di assicurazione e riassicurazione. Resta inoltre un fronte delicato il rispetto dell'obbligo di monomandato: i controlli hanno evidenziato, tra l'altro, accordi finalizzati a far distribuire ai collaboratori di ciascuna società Agente coinvolta, in regime di reciprocità, anche gli omologhi prodotti oggetto dei mandati ricevuti dalle altre società Agenti. Criticità sono infine emerse per la distribuzione del prodotto Cessione del quinto dello stipendio e/o della pensione con comportamenti che, in caso di estinzione anticipata, rischiano di limitare la libertà del consumatore nella scelta tra diversi finanziatori.

