OAM
ORGANISMO AGENTI E MEDIATORI

OAM AGAZINE







Anno 2026 | **N.3**

INDICE

EDITORIALE DEL PRESIDENTE > 4

DOVE VA L'ECONOMIA | CRESCITA MAGGIORE DEL PREVISTO PER L'ECONOMIA ITALIANA NEL 2026 > 5

DOVE VA L'ECONOMIA | LA BCE LASCIA I TASSI INVARIATI, E AL MOMENTO NEL NOSTRO PAESE CONTINUANO A CRESCERE I FINANZIAMENTI A IMPRESE E FAMIGLIE > 10

DOVE VA L'ECONOMIA | PREVISTI IN CRESCITA I CREDITI DETERIORATI DELLE IMPRESE, SOFFRE IL SETTORE DELLE COSTRUZIONI > 17

DOVE VA L'ECONOMIA | MERCATO IMMOBILIARE IN RALLENTAMENTO, IN LIEVE CALO LA QUOTA DI IMMOBILI ACQUISTATI ATTRAVERSO I MUTUI > 20

INNOVAZIONE FINANZIARIA | DALLA SECONDA INDAGINE DI BANCA D'ITALIA SUGLI OPERATORI ITALIANI *FINTECH* NON REGOLAMENTATI LA CONFERMA DI UN SETTORE GIOVANE E DINAMICO > 24

DIGITALIZZAZIONE | IN CRESCITA L'UTILIZZO DI BANCOMAT E CARTE ANCHE SE IL CONTANTE CONTINUA AD AVERE UN RUOLO IMPORTANTE > 37

DIGITALIZZAZIONE | DA UNO STUDIO DELLA BANCA D'ITALIA L'*IDENTIKIT* DELLE FAMIGLIE CHE UTILIZZANO IL BNPL > 45

ALFABETIZZAZIONE FINANZIARIA | IN AUMENTO TRA LE PICCOLE IMPRESE ITALIANE, IN CRESCITA ANCHE LE COMPETENZE DI FINANZA DIGITALE DI MERCATO > 51

INDICE

TUTELA DEI CONSUMATORI | CRESCONO DEL 40% NEL II TRIMESTRE I RICORSI RICEVUTI DALL'ABF > 62

DAL MONDO OAM | ORGANISMO AL LAVORO PER L'APPLICAZIONE DELLA CCD2, GIÀ AVVIATO IL REGISTRO *MERCHANT* E STABILITE LE NUOVE REGOLE PER LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEGLI ISCRITTI > 70



di **Francesco Alfonso**

L'OAM PRONTO ALLA SFIDA DELL'ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA CCD2 PER UNA TUTELA EFFICACE DEL CONSUMATORE E DEL MERCATO

Siamo alla vigilia di una rivoluzione a lungo attesa: dopo anni di lavoro del legislatore europeo e dei legislatori nazionali, dal 20 novembre la Direttiva CCD2 troverà finalmente piena applicazione. Il consumatore e la sua tutela diventano il fulcro intorno al quale ruoterà la nuova normativa.

A questo appuntamento, tanto importante, l'Organismo Agenti e Mediatori arriva puntuale. Abbiamo istituito, addirittura in anticipo rispetto a quanto previsto dal decreto legislativo 31 dicembre 2025, n. 212, il nuovo Registro dei *Merchant*. Viene così presidiata quell'area 'grigia' del credito al consumo che tanto preoccupava il decisore europeo, perché in grado di produrre fenomeni di sovraindebitamento e di scelte non consapevoli del consumatore.

In questo numero del Magazine diamo dunque conto di quanto fatto dall'Organismo, anche durante i mesi estivi, per dare tempestiva attuazione alla Direttiva in tutti i suoi aspetti. Abbiamo lavorato con il massimo impegno confrontandoci con tutti gli attori di mercato. Ci siamo posti come obiettivo il varo di disposizioni attuative che tenessero in considerazione le esigenze dei professionisti del credito e degli intermediari, coniugandole con il dovere, inderogabile per l'Organismo, di tutelare al meglio il consumatore e il mercato.

L'applicazione imminente della Direttiva è una buona notizia che spicca, purtroppo, all'interno di un quadro macroeconomico tutt'altro che sereno.

La situazione economica internazionale resta oltremodo incerta, strettamente connessa ai fronti di guerra aperti. La soluzione dei due conflitti in corso, in Medio Oriente e in Ucraina, appare lontana. La crisi energetica innescata dai conflitti stessi inizia a produrre i suoi effetti sulle imprese e sulle famiglie italiane, alle prese con un tasso d'inflazione che erode i redditi disponibili.

Nonostante la Bce, in analogia con quanto fatto dalla Fed, abbia deciso, nella riunione del 29 ottobre scorso, di tenere invariati i tassi di riferimento, tutti i previsori danno per scontato un loro aumento da qui alla fine del 2027. Ne risentirà, inevitabilmente, l'andamento dei finanziamenti alle aziende che fino a quest'estate ha mostrato invece una crescita vivace, sia pur con importanti differenziazioni tra i vari settori. E ne risentirà la domanda di credito da parte delle famiglie, sia per l'acquisto di abitazioni che per i prestiti per l'acquisto di beni di consumo.

Specularmente la crescita, quest'anno inaspettatamente più alta del previsto, in Italia e in altri Paesi d'Europa, è destinata a rallentare nel prossimo biennio.

Delle tendenze economiche in atto diamo conto in questo numero del Magazine, gettando lo sguardo anche agli effetti dell'innovazione tecnologia sul settore dei finanziamenti e sulle abitudini di pagamento degli italiani. In questo numero abbiamo dato spazio anche ad alcune recenti analisi della Banca d'Italia dedicate al mondo degli operatori *fintech* non regolamentati e all'alfabetizzazione delle piccole imprese italiane, convinti che l'innovazione avrà un ruolo fondamentale anche nel nostro settore di riferimento. Infine, la tutela dei consumatori, attraverso una lettura attenta dei ricorsi presentati all'Arbitro Bancario Finanziario, che ci consente di individuare le aree più critiche di quanti hanno rapporti con il mondo finanziario.

Anche in questo numero cerchiamo dunque di offrire, a chi ci legge, strumenti utili a stimolare riflessioni e curiosità, oltre a dare conto, con trasparenza, di quanto l'Organismo svolge in attuazione della missione istituzionale che gli è stata data dal legislatore.

Riviste al rialzo le stime di tutti i previsori che concordano su un aumento del Pil intorno allo 0,8-0,9 per cento per l'anno in corso. Ma cresce anche l'inflazione prevista, soprattutto per i beni alimentari ed energetici



DOVE VA L'ECONOMIA | CRESCITA MAGGIORE DEL PREVISTO PER L'ECONOMIA ITALIANA NEL 2026

Previsori concordi: il Pil italiano crescerà quest'anno più del previsto, collocandosi intorno allo 0,8-0,9 per cento. A chiudere la serie delle stime positive per il nostro Paese è stata la Banca d'Italia, con la pubblicazione delle proiezioni per l'economia italiana relative al periodo 2026-2028, che indicano una crescita maggiore dello 0,4% di quanto stimato a giugno per il 2026. I primi segnali erano già partiti dall'OCSE con le prospettive economiche intermedie presentate il 23 settembre scorso, che hanno indicato in un +0,9% la crescita italiana, di 0,4% in più rispetto alle previsioni di giugno scorso. L'Italia non è l'unico Paese che registra un andamento del Pil maggiore del previsto: sempre l'OCSE indica un +0,4% aggiuntivo per la Germania che arriva dunque al +1,1 per cento. Al contrario vengono tagliate di 0,3% punti percentuali le stime per la Francia che chiuderebbe quest'anno con un +0,4 per cento. L'OCSE ha anche alzato di 0,2 punti la stima sulla crescita dell'aggregato complessivo dei Paesi che adottano l'euro, al +1% quest'anno.



TASSI DI CRESCITA ITALIA: PREVISIONI OCSE

	2025	2026		2027	
		Proiezioni rapporto intermedio	Differenza rispetto alle proiezioni di giugno	Proiezioni rapporto intermedio	Differenza rispetto alle proiezioni di giugno
Mondo	3.4	2.9	0.1	3.0	-0.1
G20[1]	3.3	3.1	0.1	3.0	0.0
Australia	2.0	1.9	0.0	1.7	-0.1
Canada	1.9	0.9	-0.3	1.3	-0.4
Zona euro	1.3	1.0	0.2	1.0	-0.2
Germania	0.3	1.1	0.4	1.1	0.0
Francia	0.9	0.4	-0.3	0.7	-0.1
Italia	0.5	0.9	0.4	0.6	0.0
Spagna[2]	2.8	2.6	0.4	1.8	0.1

Nota: differenza rispetto alle Prospettive economiche dell'OCSE del mese di giugno 2026, in punti percentuali, cifre arrotondate. I dati aggregati relativi alle voci "Mondo" e "G20" sono calcolati in base a ponderazioni variabili basate sul PIL nominale a parità di potere d'acquisto (PPA). Le revisioni alle stime in termini di PPP influiscono sulle differenze negli aggregati. Sulla base dei dati disponibili al 16 settembre 2026.
1. L'Unione europea è membro a pieno titolo del G20, ma il dato aggregato per la voce "G20" comprende esclusivamente i Paesi che ne sono membri a titolo individuale.
2. La Spagna gode dello status di invitato permanente al G20.
3. Anni fiscali, a partire da aprile.
Fonte: banca dati delle Prospettive economiche intermedie dell'OCSE n. 120; banca dati delle Prospettive economiche dell'OCSE n. 119.
Fonte: https://www.oecd.org/it/publications/prospettive-economiche-dell-ocse-rapporto-intermedio-settembre-2026_66ace9dc-it/full-report.html

TASSI DI CRESCITA ITALIA E AREA EURO: PREVISIONI FMI

		Projections		Difference from July 2026 WEO *Update*[1]		Difference from April 2026 WEO[1]	
	2025	2026	2027	2026	2027	2026	2027
World Output	**3.5**	**3.1**	**3.4**	**0.1**	**0.0**	**0.0**	**0.2**
Advanced Economies	**2.0**	**2.1**	**1.8**	**0.4**	**0.0**	**0.3**	**0.1**
United States	2.3	2.3	2.3	0.0	0.1	0.0	0.2
Euro Area	1.2	1.1	1.2	0.2	0.0	0.0	0.0
Germany	0.2	1.3	1.1	0.6	0.1	0.5	–0.1
France	0.9	0.4	0.7	–0.2	–0.2	–0.5	–0.2
Italy[2]	0.5	0.8	0.6	0.3	0.1	0.3	0.1
Spain	2.6	2.5	1.8	0.4	0.0	0.4	0.0
Japan	1.2	0.7	0.7	0.1	0.0	0.0	0.1
United Kingdom	1.2	1.3	1.2	0.3	–0.1	0.5	–0.1
Canada	1.9	1.1	1.7	0.0	0.0	–0.4	–0.2
Other Advanced Economies[3]	3.1	4.2	2.7	1.4	0.4	1.6	0.5

Source: IMF staff estimates.
Note: Real effective exchange rates are assumed to remain constant at the levels prevailing from July 31, 2026, to August 28, 2026. Economies are listed on the basis of economic size. The aggregated quarterly data are seasonally adjusted. WEO = World Economic Outlook.
1. Difference based on rounded figures for the current, July 2026 WEO Update, and April 2026 WEO forecasts.
2. See the country-specific note for Italy in the "Country Notes" section of the Online Statistical Appendix.
3. Excludes the Group of Seven (Canada, France, Germany, Italy, Japan, United Kingdom, United States) and euro area countries.
Fonte: https://www.imf.org/-/media/files/publications/weo/2026/october/english/text.pdf

Anche dal Fondo Monetario Internazionale arrivano notizie positive per il nostro Paese, almeno sul fronte della crescita. Nel rapporto d'autunno pubblicato il 13 ottobre scorso il FMI ha rivisto al rialzo il Pil italiano nel 2026 portandolo dal +0,5% dell'aggiornamento di luglio al +0,8 per cento. Aumentata anche la previsione di crescita del 2027 al +0,6% dal +0,5% di luglio.

In linea con quanto affermato dall'OCSE, anche il Fondo Monetario Internazionale ha rivisto al rialzo la crescita dell'intera area Euro, della Germania (+0,6), della Spagna (+0,4%) e al ribasso la crescita della Francia (-0,2%).

PER BANCA D'ITALIA IMPATTO INFERIORE DEL PREVISTO DAL CONFLITTO IN MO

La revisione delle stime della Banca d'Italia sulla crescita (+0,4 punti percentuali nel 2026, +0,3 nel 2027, -0,1 nel 2028), spiega la pubblicazione, "riflette un impatto del conflitto in Medio Oriente meno marcato di quanto atteso in giugno, con effetti di trascinamento positivi anche per il 2027. Per quest'ultimo anno, alla revisione positiva contribuirebbero inoltre le maggiori spese per la difesa e la sicurezza energetica previste nel DPFP 2026". Tuttavia, anche le previsioni di inflazione sono state riviste al rialzo: di 0,1 punti percentuali nell'anno in corso e di 0,4 nel prossimo, soprattutto a causa dei prezzi più alti delle materie prime e dei prodotti petroliferi raffinati. Per il 2028 sono

state corrette al ribasso di 0,2 punti percentuali, per effetto della riduzione delle quotazioni energetiche. L'elemento negativo del quadro previsivo, che resta ovviamente fortemente condizionato dall'evoluzione della crisi in Medio Oriente e dalle sue ripercussioni sui prezzi delle materie prime, è proprio l'andamento dei prezzi dell'energia. "Nelle previsioni – si legge nel documento della Banca d'Italia - si ipotizza che i prezzi del greggio e del gas naturale, desunti dalle quotazioni dei contratti *futures*, rimangano elevati fino ai primi mesi del prossimo anno, per poi attenuarsi nel corso del tempo". Nella seconda metà dell'anno in corso e nella prima del 2027 la spesa delle famiglie risentirebbe principalmente dei forti rincari dei prodotti energetici sui mercati internazionali; riprenderebbe vigore in seguito, con l'attenuarsi degli effetti legati alla crisi mediorientale".

L'incremento dei costi di finanziamento (vedi articolo sull'andamento del mercato del credito a pg. 10) inciderebbe sui piani di investimento delle imprese, "soprattutto nell'ultimo anno del periodo di previsione. La crescita delle esportazioni sarebbe sostenuta dal rafforzamento degli scambi internazionali; risulterebbe inferiore a quella della domanda estera potenziale, in parte trainata dalla filiera dei beni ad alta tecnologia, alla quale l'Italia partecipa in misura ancora limitata. L'inflazione al consumo salirebbe al 3,2 per cento quest'anno, raggiungendo un picco nel quarto trimestre, sospinta dalla componente energetica; scenderebbe al 2,4 nel 2027 e all'1,7 nel 2028. Al netto dei beni energetici e alimentari, l'incremento dei prezzi al consumo si collocherebbe intorno al 2% per l'intero orizzonte previsivo".

MA L'INCERTEZZA RESTA ELEVATA

La Banca d'Italia avverte tuttavia che "l'incertezza rimane elevata": il protrarsi delle ostilità tra Stati Uniti e Iran, "alimentando ulteriormente l'incertezza geopolitica e sospingendo i prezzi dei beni energetici, potrebbe determinare un'inflazione ancora più alta e persistente e indebolire le prospettive di crescita. L'attività economica potrebbe inoltre risentire sia di un irrigidimento delle condizioni finanziarie – in connessione con nuovi aumenti dei rendimenti dei titoli sovrani a lungo termine sui mercati internazionali – sia di ricadute negative sul commercio mondiale e sulle valutazioni azionarie derivanti da un possibile rallentamento degli investimenti legati all'intelligenza artificiale e da un peggioramento delle prospettive reddituali delle imprese operanti nel settore. Per contro, una crescita più sostenuta potrebbe derivare da una risoluzione del conflitto mediorientale".

CRESCITA DEL PIL E INFLAZIONE: PREVISIONI DELLA BANCA D'ITALIA E DELLE ALTRE ORGANIZZAZIONI (variazioni percentuali sul periodo precedente)

VOCI	PIL (1)			Inflazione (2)		
	2026	2027	2028	2026	2027	2028
Banca d'Italia (ottobre)	0,9	0,7	0,8	3,2	2,4	1,7
FMI (ottobre)	0,8	0,6	–	3,3	2,8	–
OCSE (settembre)	0,9	0,6	–	3,0	2,6	–
Commissione europea (maggio)	0,5	0,6	–	3,2	1,8	–
MEF quadro programmatico (ottobre)	1,0	0,8	0,9	3,0	2,3	1,6
MEF quadro tendenziale (ottobre)	1,0	0,6	0,8	3,0	2,3	1,6
UPB (agosto)	0,9	0,6	–	3,1	2,3	–
per memoria: Banca d'Italia (giugno)	0,5	0,4	0,9	3,1	2,0	1,9

Fonte: Banca d'Italia, *Proiezioni macroeconomiche per l'economia italiana*, 16 ottobre 2026 e *Proiezioni macroeconomiche per l'economia italiana (esercizio coordinato dell'Eurosistema)*, 12 giugno 2026; FMI, *World Economic Outlook. Resilience Under Strain*, Urgent Choices, ottobre 2026 (le previsioni per il 2028 sono disponibili in World Economic Outlook Database); OCSE, *OECD Economic Outlook, Interim Report*. Weathering Successive Shocks, settembre 2026; Commissione europea, *European Economic Forecast. Spring 2026*, maggio 2026; Ministero dell'Economia e delle finanze (MEF), *Documento programmatico di finanza pubblica 2026*, ottobre 2026; Ufficio parlamentare di bilancio (UPB), *Nota sulla congiuntura*, agosto 2026.
(1) I tassi di crescita indicati nelle previsioni della Banca d'Italia e dell'OCSE sono corretti per il numero di giornate lavorative. Senza questa correzione, nelle nostre previsioni il PIL crescerebbe dell'1,0 per cento nel 2026, dello 0,7 nel 2027 e dello 0,6 nel 2028. – (2) Misurata sull'IPCA. Le previsioni dell'UPB sono riferite al deflatore dei consumi.

PER CONFINDUSTRIA SU PIL ITALIANO EFFETTO POSITIVO DA RIPRESA GERMANIA

Anche la Confindustria, oltre ai previsori istituzionali, ha rivisto al rialzo la crescita del PIL che dovrebbe chiudere l'anno con un +1 per cento, a fronte dello 0,5 stimato a marzo. Nel 2027, secondo il Rapporto di Previsione di autunno, redatto dal Centro Studi Confindustria (CSC), l'economia italiana dovrebbe rallentare (+0,6%), a un ritmo in linea con quello osservato nel 2025. La revisione al rialzo della previsione di crescita del PIL per il 2026, riflette diversi fattori: non solo il buon andamento dell'economia italiana nella prima metà dell'anno ma anche il decisivo apporto del PNRR, stimato in circa mezzo punto percentuale nel 2026, che ha spinto la dinamica soprattutto degli investimenti. Sul risultato stimato ha inciso inoltre la ripresa di alcuni settori manifatturieri in Germania, tra cui elettronica ed elettrotecnica, caratterizzati da forti interconnessioni con l'industria italiana. Anche il trasferimento contenuto dei rincari energetici agli altri beni e servizi ha avuto un effetto positivo sulla crescita: "l'inflazione al netto di energia e alimentari – sottolinea il CSC - è ancora bassa (al +2,0% a settembre, 1,8% ad agosto come a gennaio), dopo sette mesi dall'inizio dei rincari, e ciò è attribuibile al fatto che la guerra ha fatto salire molto il prezzo del petrolio e meno, fino a settembre, quello del gas". Ed è proprio il rincaro del gas, "utilizzato sia come materia prima industriale che soprattutto come input produttivo dell'energia elettrica", che impatta "in modo importante tutti i settori dell'economia".

LE PREVISIONI DEL CSC PER L'ITALIA (A legislazione vigente, var. %)

	2024	2025	2026	2027
Prodotto interno lordo	1,1	0,6	1,0	0,6
Consumi delle famiglie residenti	1,4	1,2	1,1	0,5
Consumi collettivi	1,3	0,3	0,0	-0,3
Investimenti fissi lordi	-2,7	3,9	3,3	0,8
Scorte (contributo)	0,7	-0,3	-0,2	0,1
Esportazioni di beni e servizi	-0,8	1,7	2,9	1,7
Importazioni di beni e servizi	-0,7	4,2	3,4	1,5
Occupazione totale (ULA)	2,0	1,2	1,0	0,4
Occupazione totale (persone)	1,5	0,8	0,8	0,3
Tasso di disoccupazione[1]	6,5	6,1	6,1	6,1
Prezzi al consumo	1,0	1,5	3,2	2,2
Retribuzioni pro capite	2,1	2,6	2,6	2,6
Indebitamento della PA[2]	3,4	3,1	2,9	2,8
Debito della PA[2]	134,2	136,7	137,9	138,0

Nota: 1 Valori %; 2 valori in % del PIL. ULA = unità equivalenti di lavoro a tempo pieno.
Fonte: elaborazioni Centro Studi Confindustria su dati Istat, Banca d'Italia.



NEL 2027 PIL IN RALLENTAMENTO, SI RIDURRÀ POTERE D'ACQUISTO DELLE FAMIGLIE

Nelle valutazioni di Confindustria, nei mesi finali di quest'anno "è atteso un rallentamento che si trascinerà al 2027". Una serie di fattori agirà negativamente dalla fine del 2026: il prezzo del petrolio tornato a settembre sui livelli massimi (102 dollari a barile) è destinato a rimanerci o a rincarare, e il prezzo del gas, cresciuto già nei mesi scorsi, ha raggiunto a settembre i livelli più alti dalla fine del 2022 e rimarrà così fino a fine anno. L'elevata inflazione, che a settembre, ha toccato il suo massimo, raggiungendo il 4,2%, ridurrà il po-

tere d'acquisto delle famiglie e frenerà i consumi nella parte finale dell'anno e poi anche all'inizio del 2027. In questa fase, infatti, le famiglie stanno assorbendo parte dell'aumento dei prezzi riducendo il tasso di risparmio, al di sotto dei livelli pre-Covid. Ciò consente di destinare ai consumi una quota più elevata del reddito disponibile, attenuando nell'immediato l'impatto della perdita di capacità di spesa. Questa capacità di assorbimento, tuttavia, è destinata a ridursi nel corso dell'orizzonte previsivo. Inoltre, l'aumento dei tassi di interesse tenderà a rendere più oneroso il ricorso al credito, comprimendo la domanda di finanziamenti destinati ai consumi. Agirà negativamente, soprattutto il prossimo anno, anche il rialzo dei tassi di interesse (a settembre secondo rialzo dei tassi BCE di 0,25%) che secondo Confindustria sarà seguito da altri tre rialzi nei prossimi mesi, frenando consumi e investimenti. Da ultimo la fine del PNRR nel 2026 comporterà un rallentamento della spesa pubblica nel 2027, soprattutto per investimenti, che però sarà attenuato viste le ampie risorse che verranno spese dopo il 2026.

Anche il CSC avverte comunque che "lo scenario previsivo presenta un elevato profilo di incertezza dovuto al quadro internazionale".



Lagarde: incertezza si accumula e aumenta. Per ora in Italia i tassi mostrano una lievissima risalita



DOVE VA L'ECONOMIA | LA BCE LASCIA I TASSI INVARIATI, E AL MOMENTO NEL NOSTRO PAESE CONTINUANO A CRESCERE I FINANZIAMENTI A IMPRESE E FAMIGLIE

Una politica monetaria orientata comunque a contenere l'inflazione, sotto pressione per lo *shock* energetico legato al conflitto in Medio Oriente e dal perdurare della guerra ingiustificata della Russia all'Ucraina. È la linea tracciata dalla Bce che nella riunione del 29 ottobre scorso ha deciso di mantenere i tassi di interesse sui depositi presso la Banca centrale, sulle operazioni di rifinanziamento principali e sulle operazioni di rifinanziamento marginale al 2,50%, al 2,65% e al 2,90%, come deciso a settembre. "I prezzi dell'energia – ha spiegato la Bce - hanno continuato ad aumentare, comportando rischi al rialzo per le prospettive di inflazione e rischi al ribasso per le prospettive di crescita. Sebbene lo *shock* energetico stia ancora manifestando tutti i suoi effetti, finora l'inflazione di fondo è rimasta sostanzialmente stabile e le retribuzioni non hanno reagito in maniera significativa in questa fase. La maggiore entità e durata dello *shock* energetico nonché le sue implicazioni per gli effetti indiretti e di secondo impatto faranno verosimilmente salire l'inflazione e indebolire la crescita". La Bce "seguirà un approccio guidato dai dati, secondo il quale le decisioni vengono adottate di volta in volta a ogni riunione".

Il Consiglio Direttivo, ha dichiarato la Presidente Christine Lagarde, che ha anche annunciato le sue dimissioni anticipate dal 7 febbraio, ha "effettivamente discusso se un rialzo fosse appropriato", ma "alla luce dell'incertezza che si accumula e che aumenta, e alla luce dell'inflazione di fondo, che è rimasta sostanzialmente invariata, ha deciso all'unanimità che a questo stadio fossimo sufficientemente ben posizionati per mantenere i tassi invariati, e che un approccio misurato resti per il momento appropriato".

Prossimo appuntamento, dunque, il 17 dicembre. Intanto però è possibile 'misurare' gli effetti che il progressivo rialzo dei tassi da parte della Banca centrale, partito a giugno scorso, ha avuto sul mercato del credito italiano.

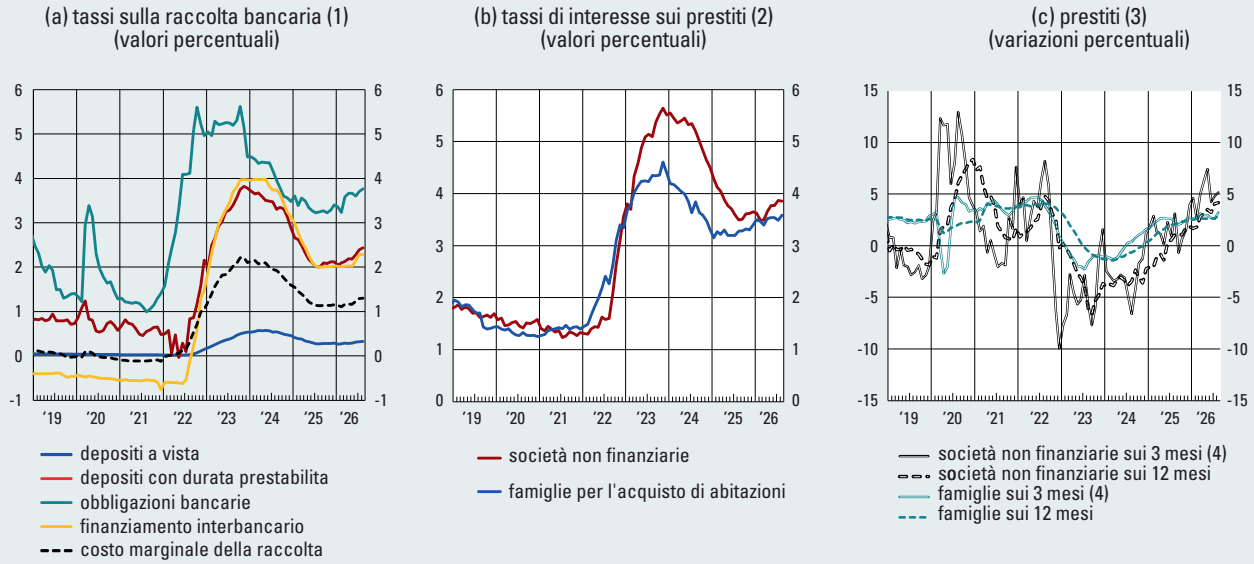
PER VIA NAZIONALE DINAMICA DEI PRESTITI RAFFORZATA DURANTE L'ESTATE

Le prime indicazioni vengono dal Bollettino economico della Banca d'Italia che segnala come la dinamica del credito si sia rafforzata durante l'estate. "La crescita dei prestiti – si legge nel Bollettino - ha interessato solo le società non finan-

ziarie di media e grande dimensione. La dinamica complessiva continua a essere sostenuta anche dai finanziamenti a breve termine, in risposta alle maggiori esigenze di liquidità connesse con i rincari energetici. I prestiti alle famiglie hanno accelerato. Il costo dei nuovi finanziamenti alle imprese è aumentato, mentre quello dei nuovi mutui alle famiglie non ha avuto variazioni significative. Le emissioni obbligazionarie delle società non finanziarie hanno rallentato, in un contesto caratterizzato da rendimenti in rialzo. In particolare, nel secondo trimestre le banche hanno leggermente allentato i criteri di offerta sui prestiti alle società non finanziarie, lasciandoli invariati sui mutui.

Entrando nel dettaglio tra maggio e agosto i prestiti alle società non finanziarie hanno nuovamente accelerato (al 4,2% per cento sui dodici mesi) ma tale variazione è frutto di un'ulteriore contrazione per le piccole imprese (-4,6 per cento) e un aumento per le aziende più grandi (4,7 per cento). La crescita dei prestiti si è indebolita nei settori della manifattura e delle costruzioni, mentre si è rafforzata per le aziende dei servizi e soprattutto negli altri settori, che comprendono anche le imprese operanti nella fornitura di energia. La dinamica del credito alle famiglie si è irrobustita: al rallentamento dei prestiti finalizzati all'acquisto di abitazioni si sono contrapposte una lieve accelerazione del credito al consumo e una riduzione meno accentuata dei prestiti con altre finalità.

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



Fonte: elaborazioni su dati Banca d'Italia, Bloomberg 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 sosterrebbe per incrementare di un'unità il proprio bilancio, ricorrendo alle fonti di finanziamento in misura proporzionale alla composizione del passivo in quel momento. – (2) Media ponderata dei tassi di interesse sui nuovi prestiti a breve, a medio e a lungo termine, con pesi pari alla media mobile a 24 mesi dei flussi di nuove erogazioni; per le società non finanziarie sono inclusi i finanziamenti in conto corrente. – (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/2026-4/boleco-4-2026.pdf

BANCA D'ITALIA PREVEDE DA QUI AL 2028 IN AUMENTO TUTTI I TASSI D'INTERESSE

Secondo le informazioni più recenti desunte dalle indagini presso le imprese condotte dall'Istat e dalla Banca d'Italia, le condizioni di accesso al credito bancario sono lievemente peggiorate nel terzo trimestre del 2026; tra le imprese manifatturiere, si legge nel Bollettino, il deterioramento è stato più marcato per le aziende con meno di 50 addetti. Per quanto riguarda le famiglie, i criteri di offerta sono rimasti invariati per i mutui, mentre sono stati ulteriormente irrigiditi per il credito al consumo. La domanda di prestiti per l'acquisto di abitazioni si è mantenuta stabile, quella di finanziamenti con finalità di consumo è invece leggermente salita; quest'ultima è stata principalmente sostenuta, secondo le valutazioni degli intermediari, dalla spesa

per beni durevoli e dal miglioramento della fiducia dei consumatori.

I dati di Via Nazionale relativi ad agosto, indicano che i prestiti bancari al settore privato, corretti sulla base della metodologia concordata nell'ambito dell'Eurosistema, sono aumentati del 3,7% sui dodici mesi (3,5 nel mese precedente); quelli alle famiglie sono aumentati del 2,9% e quelli alle società non finanziarie sono aumentati del 4,2% (rispettivamente 2,6 e 4,1 nel mese precedente).
In agosto il Tasso Annuale Effettivo Globale (TAEG) sui nuovi prestiti alle famiglie si è collocato al 4% per l'acquisto di abitazioni e al 10,8% per il credito al consumo (rispettivamente 3,8 e 10,4 nel mese precedente). I tassi d'interesse sui nuovi prestiti bancari alle società non finanziarie sono stati pari al 3,7 per cento (3,8 nel mese precedente).

Anche le proiezioni macroeconomiche 2026-2028 di Via Nazionale evidenziano che "i tassi di interesse salgono su tutte le scadenze, con un conseguente graduale incremento dei costi di finanziamento per famiglie e imprese lungo tutto l'orizzonte di previsione". Già nel trimestre in corso, secondo l'indagine sul credito bancario pubblicata a fine ottobre dalla Banca d'Italia, le banche si attendono un lieve irrigidimento dei criteri di offerta per i prestiti alle imprese e per i mutui e un ulteriore inasprimento per il credito al consumo. Gli intermediari si attendono una domanda sostanzialmente invariata da parte sia delle imprese sia delle famiglie.

A SETTEMBRE L'ABI MISURA INCREMENTI MINIMI DEI TASSI SUI FINANZIAMENTI

I dati diffusi dall'Abi relativi all'andamento dei prestiti bancari a settembre indicano comunque che al momento le due mini-strette monetarie decise dalla Bce non sembrano avere avuto un impatto significativo sui finanziamenti a imprese e famiglie. A settembre 2026, il totale dei prestiti a imprese e famiglie è cresciuto, secondo l'Abi, del 3,7% su base annua, in accelerazione rispetto alla variazione registrata il mese precedente (+3,5%), proseguendo il percorso di crescita dei prestiti iniziato a marzo 2025. Per le famiglie è il ventunesimo mese consecutivo di incremento e per le imprese è il quindicesimo mese consecutivo di crescita dei prestiti. Infatti, ad agosto 2026 i prestiti alle imprese sono aumentati del 4,2%, mentre quelli alle famiglie del 2,9 per cento.

Anche sul fronte dei tassi di interesse le variazioni al rialzo sono minime: a settembre 2026 il tasso medio sul totale dei prestiti (quindi sottoscritti negli anni) è stato pari al 4,24% (+0,05% rispetto al mese precedente); il tasso medio sulle nuove operazioni per acquisto di abitazioni è aumentato al 3,61% (+0,06% rispetto al mese precedente; era 4,42% a dicembre 2023); il tasso medio sulle nuove operazioni di finanziamento alle imprese è aumentato al 3,77% (+0,06% rispetto al mese precedente; era 5,45% a dicembre 2023).





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)
set-21	1.711,4	1,7	1.450,0	1,7	1.314,0	2,1
set-22	1.755,5	3,3	1.494,9	4,0	1.355,9	4,2
set-23	1.672,9	-3,9	1.428,1	-3,5	1.292,1	-3,7
set-24	1.638,0	-1,4	1.404,9	-0,9	1.264,1	-1,4
set-25	1.647,0	0,9	1.421,7	1,6	1.279,8	1,7
ott-25	1.645,0	1,0	1.419,2	1,8	1.278,5	1,7
nov-25	1.655,2	1,4	1.429,6	2,1	1.287,0	2,1
dic-25	1.656,6	0,8	1.440,1	2,0	1.289,9	2,2
gen-26	1.665,2	1,9	1.431,8	2,2	1.286,6	2,1
feb-26	1.664,7	2,0	1.430,6	2,2	1.287,1	2,2
mar-26	1.680,2	2,6	1.448,7	2,7	1.299,9	2,7
apr-26	1.678,8	2,7	1.447,9	2,8	1.302,1	2,9
mag-26	1.680,4	2,6	1.450,1	3,1	1.304,0	3,0
giu-26	1.698,5	3,2	1.466,6	3,3	1.312,1	2,9
lug-26	1.694,4	3,1	1.467,1	3,5	1.317,9	3,3
ago-26	1.686,7	3,3	1.458,9	3,7	1.312,9	3,5
set-26	*1.694,8*	*3,3*	*1.466,0*	*3,6*	*1.320,0*	*3,7*

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 nettati 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 Analisi Economiche ABI su dati Banca d'Italia e SI-ABI.
Fonte: https://www.abi.it/wp-content/uploads/2026/10/Comunicato-stampa-ottobre-2026.pdf

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			Tassi 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 per acquisto di abitazioni (nuove operazioni)	Tasso sui depositi presso la BCE	Tasso sulle operazioni di rifinanziamento principali	Euribor a 3 mesi	IRS a 10 anni	a 3 mesi	a 3 mesi	a 3 mesi
set-21	2,19	1,16	1,39	-0,50	0,00	-0,55	0,06	0,12	0,06	0,14
set-22	2,47	1,99	2,26	0,75	1,25	1,01	2,68	3,45	0,06	2,95
set-23	4,61	5,35	4,21	4,00	4,50	3,88	3,24	5,66	0,07	5,60
set-24	4,70	4,90	3,31	3,50	3,65	3,43	2,42	5,09	0,43	4,94
set-25	3,96	3,38	3,28	2,00	2,15	2,03	2,67	4,15	0,78	4,16
ott-25	3,97	3,53	3,31	2,00	2,15	2,03	2,63	4,05	0,82	4,16
nov-25	3,97	3,52	3,30	2,00	2,15	2,04	2,72	4,02	0,81	4,09
dic-25	3,96	3,59	3,38	2,00	2,15	2,05	2,90	3,85	1,00	4,03
gen-26	3,97	3,53	3,45	2,00	2,15	2,03	2,89	3,81	1,08	3,95
feb-26	3,99	3,33	3,44	2,00	2,15	2,01	2,79	3,77	1,18	3,82
mar-26	3,99	3,38	3,37	2,00	2,15	2,11	2,96	3,81	1,27	4,01
apr-26	4,04	3,56	3,47	2,00	2,15	2,17	3,06	3,79	1,26	4,03
mag-26	4,05	3,67	3,50	2,00	2,15	2,23	3,08	3,79	1,24	4,02
giu-26	4,08	3,70	3,49	2,25	2,40	2,34	3,02	3,82	1,38	4,01
lug-26	4,17	3,79	3,40	2,25	2,40	2,43	3,13	3,94	1,44	4,01
ago-26	4,19	3,71	3,55	2,25	2,40	2,51	3,23	3,95	1,51	4,02
set-26	*4,24*	*3,77*	*3,61*	*2,50*	*2,65*	*2,64*	*3,53*	*4,12*	*1,63*	*4,09*

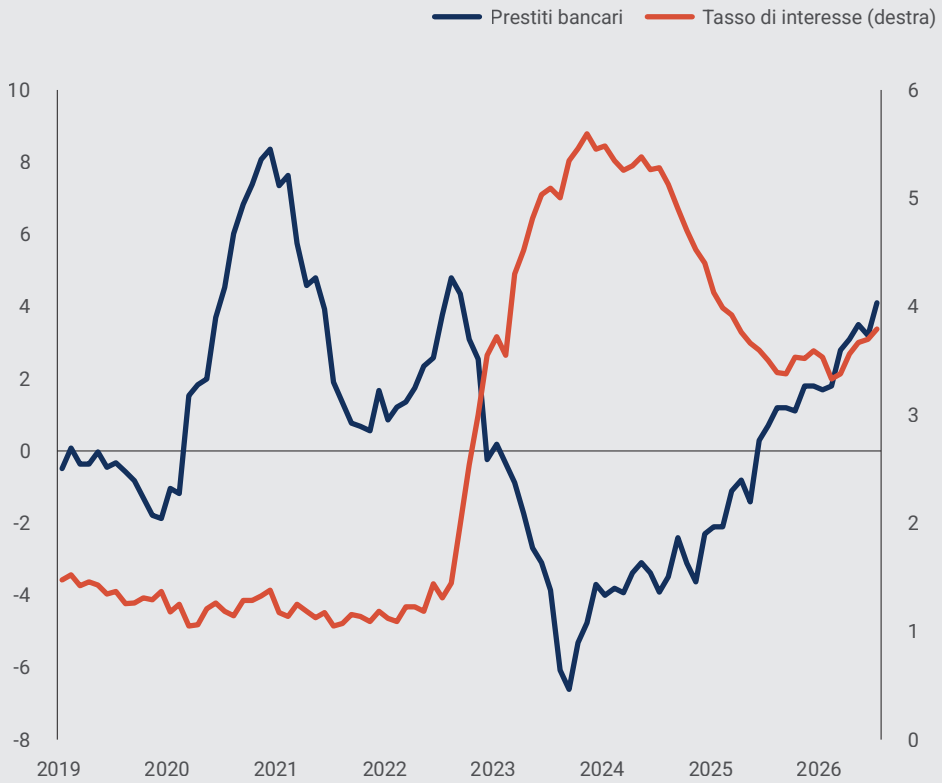
Note: per i tassi bancari ultimo mese stime SI-ABI.
1 Tasso medio ponderato.
2 Dato di fine periodo
Fonte: Elaborazione Analisi Economiche ABI su dati Banca d'Italia e SI-ABI - https://www.abi.it/wp-content/uploads/2026/10/Comunicato-stampa-ottobre-2026.pdf

PER CSC FINORA 'NON INTACCATO IL *TREND* POSITIVO DEI PRESTITI' MA PER IL FUTURO…

Anche Confindustria, nel rapporto di previsione presentato a ottobre, sottolinea che "i due rialzi della Bce nel 2026, finora, non hanno intaccato il *trend* positivo dei prestiti, ma in base alle dinamiche storiche un aumento dei tassi porta infine a una frenata dei prestiti". Occorre inoltre considerare "il ritardo con cui la politica monetaria si trasmette all'economia reale".

A livello settoriale, i prestiti continuano a calare nelle costruzioni (-3,1% annuo a luglio 2026, dati grezzi). Crescono, invece, i prestiti alle imprese del manifatturiero (+1,8%) e soprattutto dei servizi (+4,2%). "In tali due aggregati – sottolinea il Centro Studi Confindustria - c'è un'anomala eterogeneità di dinamiche. In alcuni settori industriali i prestiti crescono a doppia cifra: +19,2% nella raffinazione-chimica-farmaceutica, +13,0% per i prodotti elettrici-elettronici (che partecipano al *boom* ICT). Spicca anche il +18,3% nel settore della generazione-distribuzione di elettricità e gas. Viceversa, il credito cala, anche molto, in altri settori industriali: -11,4% nel tessile-abbigliamento-pelli (settore in profonda crisi)".

PRESTITI IN ACCELERAZIONE, NONOSTANTE LA RISALITA DEI TASSI
(Italia, imprese, var. % tendenziali* e valori %)



* Corrette per le cartolarizzazioni.
Fonte: elaborazioni Centro Studi Confindustria su dati Banca d'Italia.
https://www.confindustria.it/pubblicazioni/per-far-crescere-litalia-fronteggiare-gli-shock-internazionali-e-rafforzare-le-imprese



PRESTITI BANCARI: DINAMICHE MOLTO ETEROGENEE TRA I DIVERSI SETTORI
(Var % tendenziali degli stock a luglio 2026)



Fonte: elaborazioni e stime Centro Studi Confindustria su dati ISTAT.
https://www.confindustria.it/pubblicazioni/per-far-crescere-litalia-fronteggiare-gli-shock-internazionali-e-rafforzare-le-imprese

Lo scenario del CSC include ulteriori aumenti dei tassi Bce (+0,75 punti entro il 2027) e il rendimento del BTP che prosegue nella moderata risalita avviata nei primi mesi del 2026. "Perciò – sottolinea il rapporto - i tassi di interesse per le imprese continueranno ad aumentare: sono attesi salire nell'orizzonte previsivo a un livello abbastanza alto da frenare la domanda di credito. Anche perché la crescita e quindi il fabbisogno di risorse sono attesi rallentare nel 2027. Inoltre, la stretta Bce sui tassi, a breve e a lunga, potrebbe innescare un peggioramento anche dal lato dell'offerta di credito, per vari motivi, come in passato".

Il rapporto sottolinea che il tasso di mercato Euribor, riferimento dei tassi sui prestiti per consumi e investimenti in Italia, salirà di circa un altro punto rispetto ai valori correnti, in linea con il rialzo complessivo del tasso Bce sui depositi. In Italia, l'aumento di +0,64 punti registrato finora dall'Euribor, dal minimo di inizio 2026, ha iniziato a trasferirsi, parzialmente, ai tassi pagati da famiglie e imprese (per i quali i dati arrivano fino a luglio 2026). Nello scenario del CSC, perciò, è atteso un ulteriore significativo aumento del costo del credito nell'orizzonte di previsione.



È quanto emerge dall'*Outlook* ABI-Cerved 2026-28. Attesi aumenti del 2,9% nel 2027 e 2,8% nel 2028, contro il 2,6% del 2025 ma siamo lontani dai picchi del 2012



DOVE VA L'ECONOMIA | PREVISTI IN CRESCITA I CREDITI DETERIORATI DELLE IMPRESE, SOFFRE IL SETTORE DELLE COSTRUZIONI

L'incertezza internazionale e il contesto geopolitico presentano il conto al sistema economico italiano: secondo l'*Outlook* Abi-Cerved 2026-28 il tasso di deterioramento del credito alle imprese si assesterà al 2,8% (dal 2,6% del 2025), per crescere ulteriormente nel 2027 al 2,9% e tornare al 2,8% nel 2028. Si tratta comunque, sottolinea il *report*, di valori in linea con quelli del periodo pre-Covid e decisamente inferiori rispetto ai picchi toccati durante la crisi dei debiti sovrani.

Tra il 2025 e il 2028 gli aumenti più consistenti sono attesi per le imprese di medie dimensioni (dall'1,8% al 2,1%) e per il settore delle costruzioni (dal 2,9% al 3,2%). A livello territoriale, gli incrementi risultano invece omogenei, pari a 0,2 punti percentuali in tutte le macroaree. In termini di livelli, nel 2028 il tasso di deterioramento più elevato si conferma nelle microimprese (3,0%), nel Sud e Isole (3,7%) e nel settore delle costruzioni (3,2%). L'*Outlook* sottolinea che il "clima di instabilità in cui operano le imprese è testimoniato anche dal protrarsi dell'aumento del tasso di deterioramento del credito delle società non finanziarie riportato da Banca d'Italia: dal valore minimo osservato nel 2021 (1,95%) si è registrata una continua seppur moderata crescita, fino a toccare il 2,63% nel 2025. Le famiglie consumatrici, invece, favorite da tassi di interesse contenuti e da un aumento dell'occupazione, hanno evidenziato una dinamica in lieve calo, con il valore del 2025 pari allo 0,86% a fronte dello 0,95% del 2024".

NEL 2026 AUMENTO OMOGENEO IN TUTTE LE CLASSI DIMENSIONALI D'IMPRESA

Le stime di ABI-Cerved indicano un aumento dei tassi di deterioramento nel 2026 in tutte le classi dimensionali di impresa, con incrementi compresi tra 0,1 e 0,2 punti percentuali: le microimprese passano dal 2,8% del 2025 al 3,0% del 2026, le grandi dall'1,7% all'1,9%, le piccole e medie, rispettivamente, dal 2,0% al 2,2% e dall'1,8% al 2,0%.

"Il flusso dei nuovi crediti in *default* – si legge nel *report* - interessa tutti i comparti considerati: le costruzioni registrano l'incremento più consistente, dal 2,9% del 2025 al 3,3%, l'industria aumenta dal 2,5% al 2,7% (unico settore che supera il livello del periodo pre-Covid, 2,3%, a causa della significativa contrazione della produzione), i servizi dal 2,6% al 2,7%. Più nel dettaglio, nell'industria sono le piccole imprese a segnare gli incrementi più elevati (dall'1,8% del 2025 al 2,3%), mentre nelle microim-

prese sono più contenuti (dal 3,0% al 3,2%). Nelle costruzioni si osserva un aumento diffuso e superiore rispetto a tutti gli altri settori, ma con intensità differenti: modesto nelle microimprese (0,1 punti percentuali tra il 2025 e il 2026, le uniche a restare al di sotto del livello pre-Covid, 3,0% contro 4,1%), significativo nelle medie e piccole (rispettivamente, 2,1 e 1,3 punti percentuali)".

IN RIDUZIONE A LIVELLO GEOGRAFICO IL DIVARIO TRA AREE PIÙ RISCHIOSE E MENO RISCHIOSE

La dinamica nei servizi è polarizzata: cresce la rischiosità per le microimprese (+0,2 punti percentuali), mentre si riduce per le altre classi dimensionali (-0,3 punti percentuali circa). L'agricoltura mostra incrementi generalizzati: moderati per le micro e le piccole imprese (rispettivamente di 0,2 e 0,1 punti percentuali), più evidenti per le medie e le grandi (+0,4 e +0,5 punti percentuali), che mostrano un livello di rischiosità inferiore di 0,2 punti percentuali rispetto al 2019, mentre nelle altre si scende a -0,6 punti percentuali.

Rispetto all'andamento geografico, le stime per il 2026 indicano in aumento i tassi di deterioramento in tutto il Paese, con il divario fra le aree più rischiose e quelle meno rischiose che si riduce leggermente. Gli incrementi maggiori si registrano al Nord-Est, dove la rischiosità aumenta di 0,3 punti percentuali; seguono Sud e Isole (+0,2 punti) e Nord-Ovest e Centro (+0,1 punti). Il Mezzogiorno si conferma l'area con il tasso di deterioramento più elevato, con un tasso del 3,7% e un divario di 1,7 punti percentuali rispetto al Nord-Est, che presenta il tasso più basso (2,0%). Nord-Ovest e Centro si attestano rispettivamente a 2,5% e 3,2%.

NEL 2027 RISCHIOSITÀ IN AUMENTO PER TUTTE LE CLASSI DIMENSIONALI

Nel 2027 la rischiosità è attesa in aumento in tutte le classi dimensionali d'impresa, con incrementi generalmente contenuti: +0,1 punti percentuali per micro, piccole e grandi imprese e +0,2 punti per le medie. Nel 2028 si osserva invece un lieve miglioramento generalizzato, con una riduzione di 0,1 punti percentuali in tutte le classi.

Quanto ai settori, secondo l'*Outlook*, nel 2027 tutti registreranno un incremento di nuovi crediti deteriorati: l'agricoltura registrerà +0,2 punti percentuali, mentre l'industria, le costruzioni e i servizi registreranno +0,1 punti. Nel 2028 il miglioramento sarà più accentuato per agricoltura e costruzioni (-0,2 punti percentuali), l'industria scenderà di 0,1 punti e i servizi resteranno stabili. Agricoltura e costruzioni si mantengono significativamente al di sotto del livello pre-Covid, i servizi sono in linea, mentre l'industria mostra una rischiosità superiore (2,7% nel 2028, 2,3% nel 2019).

A livello territoriale, nel 2027 è previsto un lieve incremento del tasso di deterioramento in tutte le macroaree: nel Nord-Ovest (dal 2,5% al 2,6%), nel Nord-Est (dal 2,0% al 2,1%), nel Centro (dal 3,2% al 3,3%) e nel Sud e Isole (dal 3,7% al 3,8%), che continuerà a essere l'area con il tasso di deterioramento più elevato. Al termine del periodo di previsione, il Mezzogiorno presenterà valori inferiori al 2019 (3,7% contro 4,2%), mentre solo il Nord-Ovest registrerà valori leggermente superiori (2,6% contro 2,4%).

TASSI DI DETERIORAMENTO PER CLASSE DIMENSIONALE

Anno	Micro	Piccole	Medie	Grandi
2019	3.1%	2.1%	1.7%	1.3%
2025	2.8%	2.0%	1.8%	1.7%
2026	3.0%	2.2%	2.0%	1.9%
2027	3.1%	2.3%	2.2%	2.0%
2028	3.0%	2.2%	2.1%	1.9%

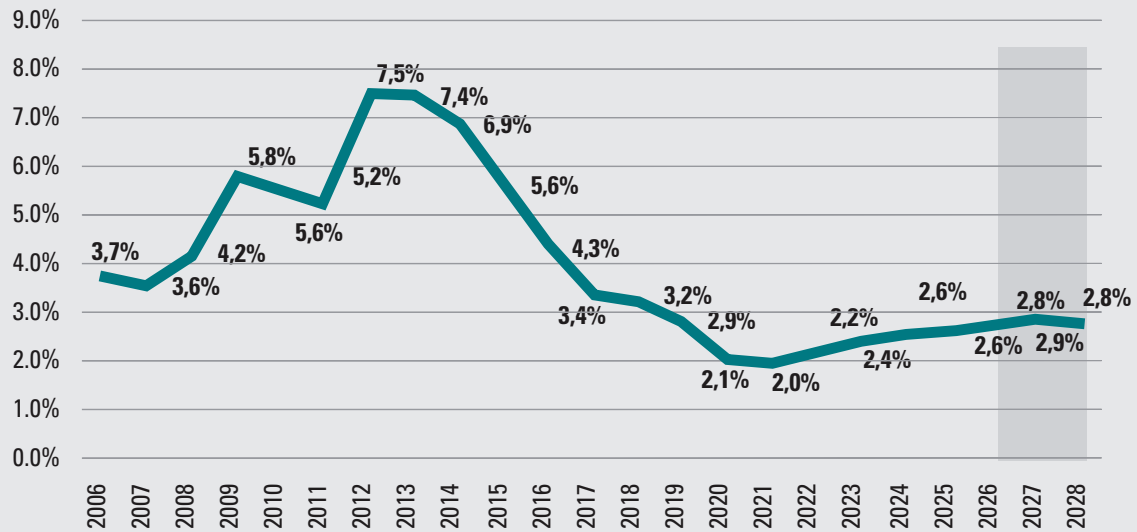
TASSI DI DETERIORAMENTO PER MACROSETTORE

Anno	Agricoltura	Industria	Costruzioni	Servizi
2019	3.1%	2.3%	4.0%	2.8%
2025	2.4%	2.5%	2.9%	2.6%
2026	2.5%	2.7%	3.3%	2.7%
2027	2.7%	2.8%	3.4%	2.8%
2028	2.5%	2.7%	3.2%	2.8%

Fonte: ABI-CERVED

TASSI DI DETERIORAMENTO DELLE IMPRESE

(previsioni al 2028)



Fonte: ABI-CERVED

Fonte: https://www.abi.it/outlook-abi-cerved-2026-28-sui-crediti-deteriorati-delle-imprese-tassi-di-deterioramento-attesi-in-aumento-29-nel-2027-e-28-nel-2028-contro-il-26-del-2025/

Ancora in rialzo i canoni di locazione. Il punto nel Bollettino economico della Banca d'Italia e nel sondaggio congiunturale di agosto che indicano un lieve recupero nel prossimo biennio

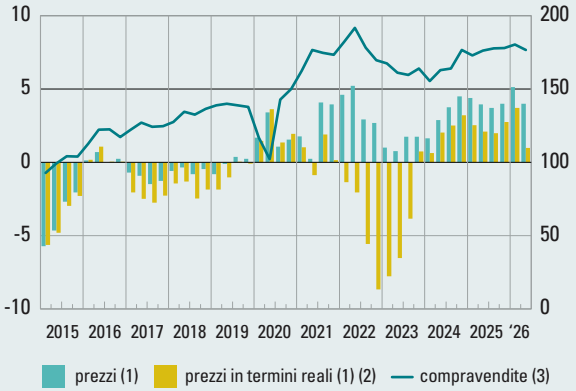


DOVE VA L'ECONOMIA | MERCATO IMMOBILIARE IN RALLENTAMENTO, IN LIEVE CALO LA QUOTA DI IMMOBILI ACQUISTATI ATTRAVERSO I MUTUI

Mercato immobiliare in rallentamento ma con prospettive di lieve recupero nel prossimo biennio: in base all'ultimo Bollettino della Banca d'Italia e al sondaggio congiunturale di agosto tra gli agenti immobiliari, il secondo trimestre di quest'anno ha registrato una frenata della crescita dei prezzi delle abitazioni, e una diminuzione del volume di compravendita. Se si volge però lo sguardo al medio periodo gli agenti immobiliari indicano per il prossimo biennio un lieve recupero, già riscontrabile, sia pur in modo meno marcato nel III trimestre 2026.

"In primavera – si legge nel Bollettino - la crescita dei prezzi delle abitazioni sul periodo corrispondente è stata più contenuta rispetto a quella dei tre mesi precedenti, riflettendo la decelerazione delle quotazioni sia nel segmento delle abitazioni esistenti, sia in quello delle case nuove. Il volume delle compravendite è diminuito. In base al Sondaggio congiunturale sul mercato delle abitazioni in Italia, condotto dalla Banca d'Italia tra giugno e luglio, nel secondo trimestre il rallentamento dei prezzi di vendita ha riguardato tutte le aree del Paese, ma è stato più marcato nel Nord Ovest. Nonostante condizioni di accesso al credito ancora distese, il calo della domanda di abitazioni è proseguito, seppure meno che nei tre mesi antecedenti". Tuttavia, aggiunge il Bollettino, "secondo le nostre elaborazioni basate sugli annunci pubblicati sulla piattaforma digitale Immobiliare.it - nei mesi estivi la domanda di abitazioni è stata considerevole". Un dato che sembra confermato dal sondaggio di agosto tra gli agenti in base al quale "le prospettive del mercato immobiliare nazionale si confermano in lieve recupero: il saldo delle attese è cresciuto lievemente" per il III trimestre (a -15 punti da -17 nell'indagine precedente) "e in misura più marcata sull'orizzonte del biennio successivo (-10 punti dai -22)".

COMPRAVENDITE E PREZZI DELLE ABITAZIONI (dati trimestrali; variazioni percentuali e numeri indice)

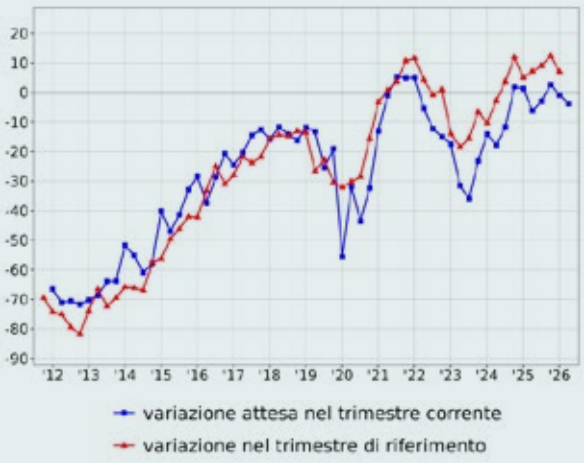


Fonte: elaborazioni su dati Banca d'Italia, Istat e Osservatorio del mercato immobiliare (OMI) dell'Agenzia delle Entrate.
(1) Variazioni sul periodo corrispondente. – (2) Prezzi delle abitazioni deflazionati con l'indice dei prezzi al consumo. – (3) Valori corretti per la stagionalità e per gli effetti di calendario. Indice: 2015=100. Scala di destra.

PER GLI AGENTI IMMOBILIARI PREZZI IN RALLENTAMENTO NEL II TRIMESTRE

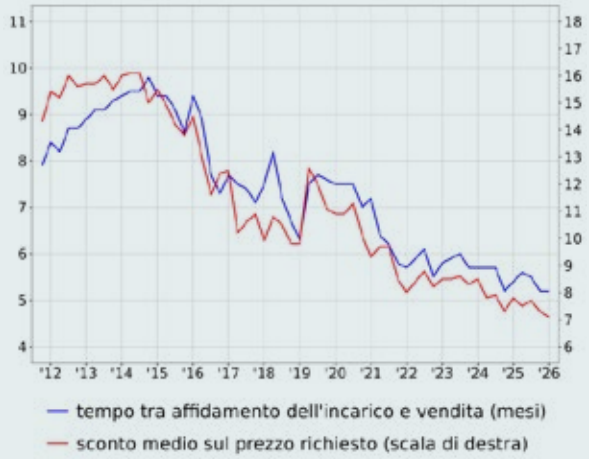
Per quanto riguarda invece il secondo trimestre del 2026 gli agenti immobiliari hanno indicato un rallentamento dei prezzi di vendita delle abitazioni e margini di sconto sui prezzi richiesti e i tempi di vendita sostanzialmente stabili sui livelli minimi dall'inizio della rilevazione. Le compravendite intermediate dalle agenzie si sono ridotte lievemente nel confronto con lo stesso periodo dell'anno precedente. La domanda di abitazioni è rimasta contenuta e l'offerta di abitazioni ha continuato a ridursi. Le condizioni di accesso al credito sono rimaste distese e hanno continuato a incidere in misura modesta sulle cessazioni degli incarichi a vendere.

GIUDIZI SULLE VARIAZIONI DEI PREZZI (1)



(1) Saldo tra le percentuali di risposte "in aumento" e "in diminuzione";

TEMPI DI VENDITA E SCONTO MEDIO SUL PREZZO RICHIESTO (2)



(2) gli sconti medi sul prezzo sono indicati in punti percentuali.

Nel dettaglio, si legge nel sondaggio, "il saldo tra giudizi di aumento e diminuzione dei prezzi di vendita delle abitazioni si è ridotto a 7 punti percentuali (da 12 nel trimestre precedente), pur restando superiore al livello dello stesso periodo del 2025. Il rallentamento dei prezzi è risultato particolarmente marcato nel Nord-Ovest, dove il saldo è sceso a 1 punto (da 11), e più contenuto nel Nord-Est e Centro, dove si mantiene invece più sostenuto (rispettivamente 13 e 11 punti). Nel Sud e nelle Isole il saldo si è attestato a 6 punti, in flessione rispetto al trimestre precedente ma su livelli nettamente più elevati rispetto allo stesso periodo del 2025, quando era negativo.

DIVARIO AMPIO TRA MACROAREE SUGLI SCONTI DI PREZZO

Lo sconto medio rispetto al prezzo inizialmente richiesto dal venditore è restato sui livelli minimi dall'inizio della rilevazione, scendendo leggermente rispetto al trimestre precedente al 7%. Il divario tra macroaree rimane ampio: lo sconto è più contenuto nel Nord-Est (5%) e più elevato nel Sud e Isole (9%). I tempi medi di vendita si sono confermati molto rapidi, attorno ai 5 mesi. La quota di agenzie che hanno concluso almeno una compravendita nel periodo di riferimento è risultata pari all'86%, sostanzialmente stabile rispetto al trimestre precedente e allo stesso periodo del 2025. Le transazioni hanno riguardato prevalentemente abitazioni preesistenti, in quota pressoché invariata (81%). "Il saldo tra giudizi di aumento e diminuzione delle vendite rispetto al trimestre precedente si è attestato a -13 punti percentuali, meno negativo rispetto all'inizio dell'anno (-19 punti). Se la variazione delle vendite è valutata rispetto a un anno prima, tuttavia, il saldo negativo si è lievemente ampliato a -20 punti (da -17 nella scorsa rilevazione); il peggioramento è concentrato nel Nord-Ovest e nel Nord-Est, mentre nel Centro e nel Sud e Isole è più contenuto. Il saldo tra giudizi di aumento e diminuzione dei potenziali acquirenti è risultato pari a -15 punti percentuali, sostanzialmente stabile rispetto al trimestre precedente ma in miglioramento rispetto allo stesso periodo del 2025 (-19 punti).

STABILE AL 78% IL RAPPORTO TRA PRESTITO E VALORE DELL'IMMOBILE

Dal lato dell'offerta, gli operatori continuano a segnalare una riduzione degli incarichi: la percentuale di agenti che ha riscontrato un calo dei nuovi incarichi a vendere ha superato di 26 punti percentuali quella di coloro che ne hanno registrato un aumento (da 28 nell'indagine precedente); il saldo resta negativo anche per lo *stock* degli incarichi ancora da evadere (a -26 punti, da -29).

La quota di acquisti finanziati con mutuo ipotecario si è attestata al 63%, in lieve calo rispetto al trimestre precedente (65%) e sostanzialmente in linea con lo stesso periodo del 2025. Il rapporto tra prestito e valore dell'immobile è rimasto stabile su livelli storicamente elevati, intorno al 78%.

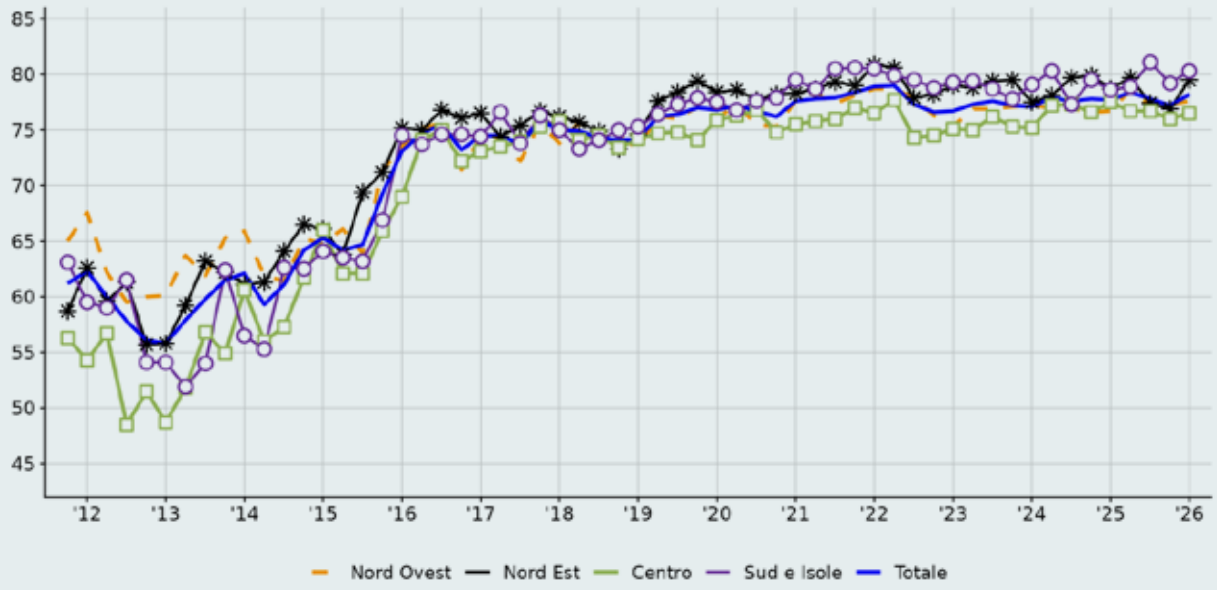
La quota delle agenzie che hanno segnalato le difficoltà di accesso al credito tra le principali cause di cessazione dell'incarico si è attestata al 18%, su livelli minimi dall'avvio della serie storica.

CANONI DI LOCAZIONE IN AUMENTO ANCHE NEL III TRIMESTRE

La quota di agenzie che hanno locato almeno un immobile è salita all'83%, dal 79% del trimestre precedente. Il saldo tra giudizi di aumento e diminuzione dei canoni si è attestato a 32 punti percentuali, sostanzialmente stabile a livello nazionale rispetto al trimestre precedente, ma con dinamiche divergenti tra le macroaree: nel Nordovest il saldo è sceso ulteriormente a 17 punti da 30, mentre nelle altre aree si osserva una ripresa, più marcata nel Sud e Isole (49 punti, da 39) e nel Centro (41 punti, da 29). Gli agenti immobiliari intervistati nel sondaggio indicano che i canoni di locazione hanno continuato ad aumentare, sebbene a ritmi più moderati nel confronto con i trimestri precedenti. Le attese per il III trimestre segnalavano ancora in salita (23 punti, da 19).

Dal sondaggio emerge che l'offerta di immobili in locazione ha continuato a contrarsi: la quota delle agenzie che hanno segnalato un calo dei nuovi incarichi rispetto al trimestre precedente supera di 26 punti quella di chi ne indica un aumento (da 29 nella rilevazione precedente). La quota di agenzie che giudicano rilevante il fenomeno delle locazioni brevi nel proprio mercato di riferimento si mantiene stabile, al 54%, con incidenze più elevate nel Centro e nel Sud e Isole (65% in entrambe le macroaree). I canoni di locazione hanno accelerato nel II trimestre rispetto al trimestre precedente nella maggior parte del territorio nazionale, salvo nel Nord-Ovest; hanno decelerato tuttavia nel confronto con lo stesso trimestre del 2025.

RAPPORTO TRA PRESTITO E VALORE DELL'IMMOBILE NELLE OPINIONI DELLE AGENZIE
(valori percentuali)



Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/sondaggio-abitazioni/2026-sondaggio-abitazioni/02/statistiche_SAB_20260812.pdf

PRINCIPALI RISULTATI DELL'INDAGINE (1)

(valori percentuali dove non diversamente indicato)

	Totale				
	2025 2° trim.	2025 3° trim.	2025 4° trim.	2026 1° trim.	2026 2° trim.
Compravendite					
Quota di agenzie che hanno venduto almeno un immobile	86,4	85,8	89,8	86,6	85,7
Sconto medio	7,8	7,5	7,7	7,3	7,1
Tempi di vendita (mesi)	5,4	5,6	5,5	5,2	5,2
Quota di acquisti finanziati con mutuo	63,1	65,9	63,8	64,5	63,1
Rapporto tra prestito e valore dell'immobile	77,7	78,4	77,8	77,2	78,2
Giudizi relativi al trimestre di riferimento (2)					
Prezzi di vendita	5,0	7,1	9,0	12,3	7,0
Incarichi da evadere	29,5	-32,4	-33,6	28,9	-26,2
Nuovi incarichi a vendere	29,8	-30,4	-30,2	28,1	-25,9
Attese sul trimestre successivo a quello di riferimento (2)					
Prezzi di vendita	-6,2	3,0	2,6	-0,9	-3,8
Nuovi incarichi a vendere	-25,7	7,9	-8,9	-11,5	-19,5
Situazione del mercato in cui opera l'agenzia	-18,1	11,2	-8,2	-14,2	-14,4
Situazione del mercato immobiliare in Italia	-15,2	11,7	-7,1	-17,0	-14,8
Locazioni					
Quota di agenzie che hanno locato almeno un immobile	81,3	79,5	76,5	79,1	83,0
Giudizi relativi al trimestre di riferimento (2)					
Canoni di locazione	42,6	40,9	37,9	31,2	32,4
Nuovi incarichi a locare	-31,2	31,4	-32,4	-28,7	-25,8
Attese sul trimestre successivo a quello di riferimento (2)					
Canoni di locazione	24,1	22,0	25,4	18,7	22,8

(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).



Risultati in linea con la prima indagine ma emerge la difficoltà a crescere



INNOVAZIONE FINANZIARIA | DALLA SECONDA INDAGINE DI BANCA D'ITALIA SUGLI OPERATORI ITALIANI *FINTECH* NON REGOLAMENTATI LA CONFERMA DI UN SETTORE GIOVANE E DINAMICO

Un segmento di mercato composto prevalentemente da imprese giovani, tecnologicamente avanzate e sempre più integrate con il sistema finanziario tradizionale. È quello che emerge dalla seconda indagine *Fintech* della Banca d'Italia sugli operatori non regolamentati che, confrontata con la precedente, offre "ampie conferme rispetto alle principali caratteristiche strutturali degli operatori e al loro profilo tecnologico e operativo". Non mancano però, sottolinea il documento, "alcuni segnali di cambiamento che testimoniano il progressivo adattamento del settore all'evoluzione del contesto di mercato". Nel complesso, la pubblicazione evidenzia come le *Fintech* italiane non vigilate non costituiscano necessariamente un circuito alternativo agli intermediari tradizionali, bensì una componente integrata della filiera finanziaria: a fronte di un'elevata capacità tecnologica e di competenze avanzate, il comparto mostra tuttavia "difficoltà ancora significative nel passaggio alla fase di industrializzazione, nell'accesso ai clienti e nella crescita su scala, nella costruzione della fiducia necessaria a operare stabilmente con controparti vigilate e nella capacità di finanziamento".

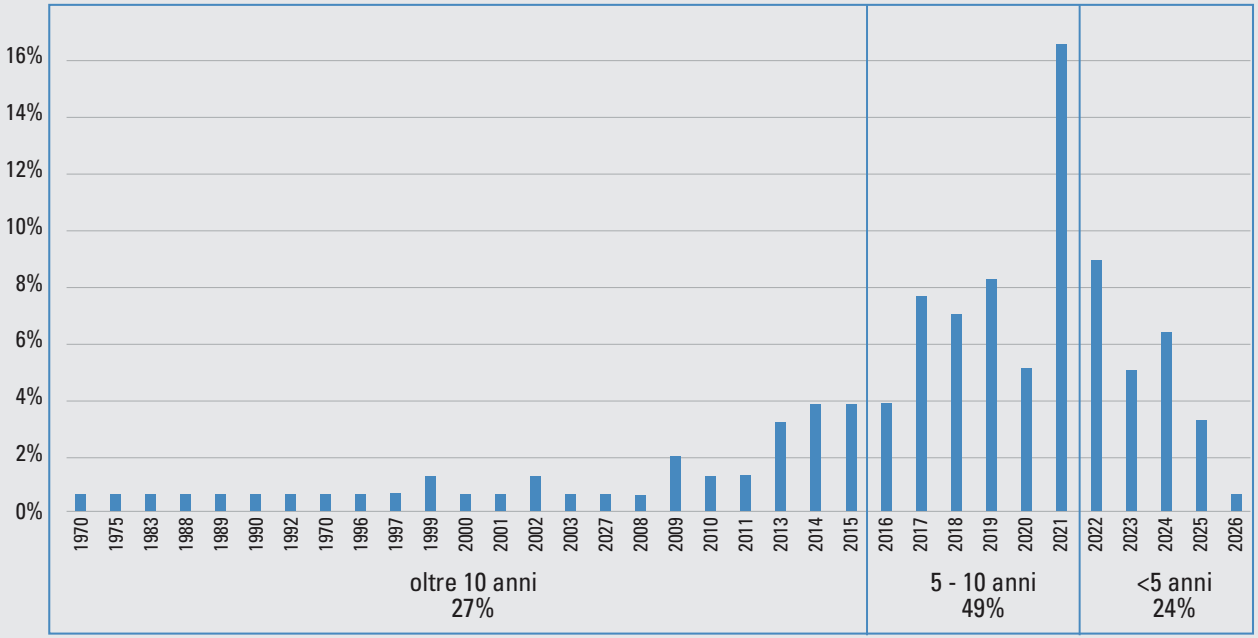
ECOSISTEMA GIOVANE, PREVALE LA FORMA GIURIDICA DELLE S.R.L.

L'indagine delinea "un tessuto imprenditoriale ancora giovane e concentrato territorialmente. Quasi la metà delle imprese è stata costituita tra cinque e dieci anni fa; la maggioranza opera in modo indipendente e adotta la forma giuridica della società a responsabilità limitata, con un organico inferiore a 100 dipendenti e caratterizzato da un sensibile squilibrio di genere. La distribuzione geografica resta localizzata prevalentemente nel Nord Italia, con Milano quale principale polo di riferimento".

In particolare, l'esame della longevità aziendale mostra una popolazione di imprese equamente distribuita tra realtà di recente costituzione e operatori sul mercato da maggior tempo. Il segmento principale è composto dalle società fondate tra 5 e 10 anni fa, che rappresentano il 49% del totale. Le imprese con più di 10 anni di attività si attestano al 27%, mentre quelle nate da meno di 5 anni al 24 per cento.

Il 78% delle aziende opera in modo indipendente, mentre la restante parte appartiene a gruppi

POPOLAZIONE DELLE SOCIETÀ
(percentuale di aziende sul totale dei rispondenti per anno di costituzione)



Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

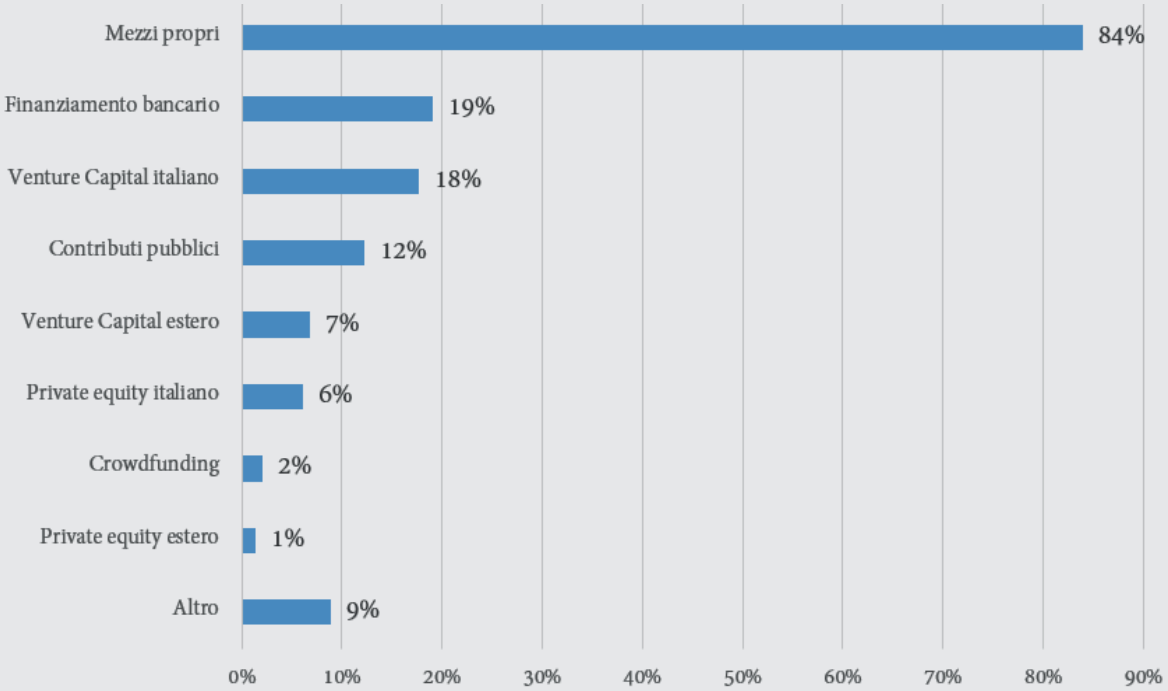


societari. Sotto il profilo della forma giuridica, si rileva una netta predominanza delle società a responsabilità limitata (S.r.l.), che costituiscono l'83% del totale. Le società per azioni (Spa) rappresentano appena il 14 per cento.

FINANZIAMENTI CON MEZZI PROPRI, INVESTIMENTI E FATTURATO CONTENUTI

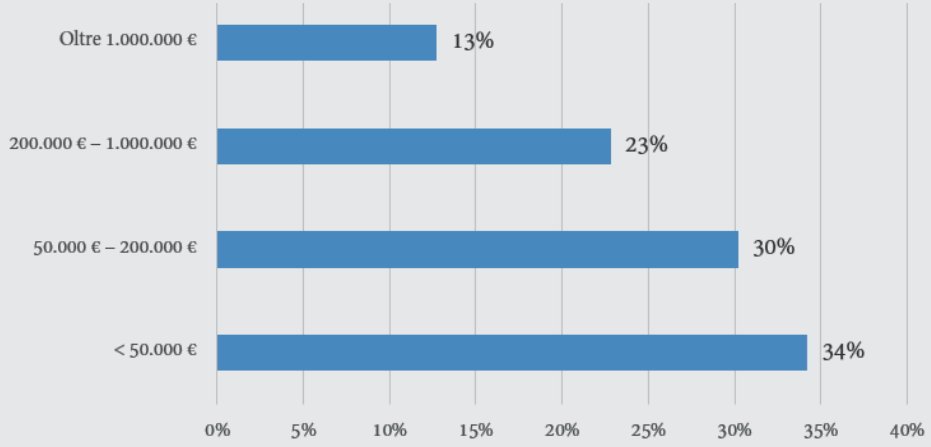
Dal punto di vista economico emerge che per le aziende *Fintech* i mezzi propri rappresentano la principale fonte di finanziamento (84%), in sostanziale continuità con quanto osservato nella precedente edizione. *Venture capital* e *private equity* risultano ancora residuali, con valori contenuti; tra le fonti esterne, il finanziamento bancario (19%) mantiene un ruolo rilevante. La limitata diffusione di fonti esterne di finanziamento contribuisce a spiegare la prevalenza di investimenti annui di importo contenuto che, per il 64% delle imprese, si attesta sotto i 200.000 euro.

PRINCIPALI FONTI DI FINANZIAMENTO DICHIARATE (selezione multipla)



Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

INVESTIMENTI IN PRODOTTI E SERVIZI *FINTECH*

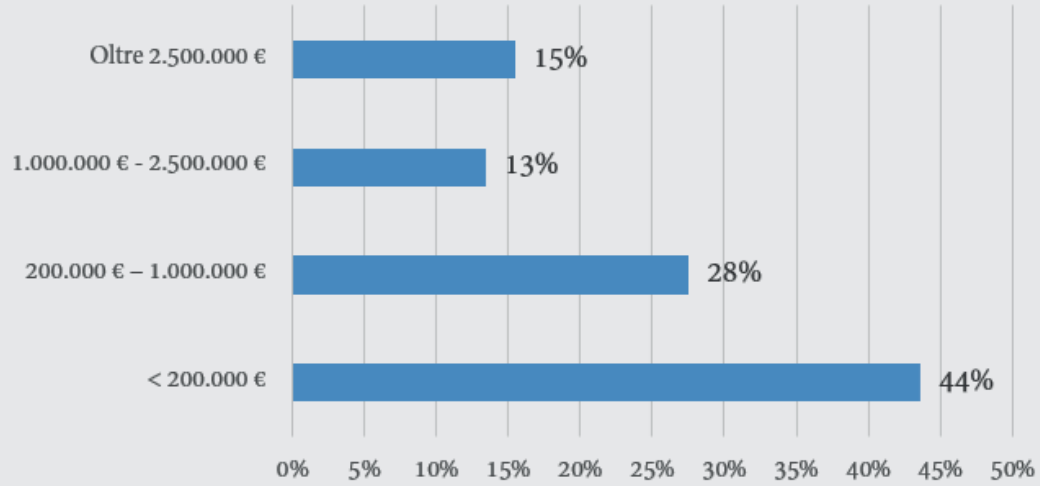


Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

L'analisi del fatturato segnala inoltre che la quota più elevata di aziende (44%) si colloca nella fascia più bassa, sotto i 200.000 euro, mentre più di un quarto supera un milione di euro. Per una quota significativa di imprese il fatturato è in larga parte generato dalle attività *Fintech*, con una presenza rilevante di operatori per cui questa operatività rappresenta oltre il 50% – e spesso anche il 100% – dei propri proventi.

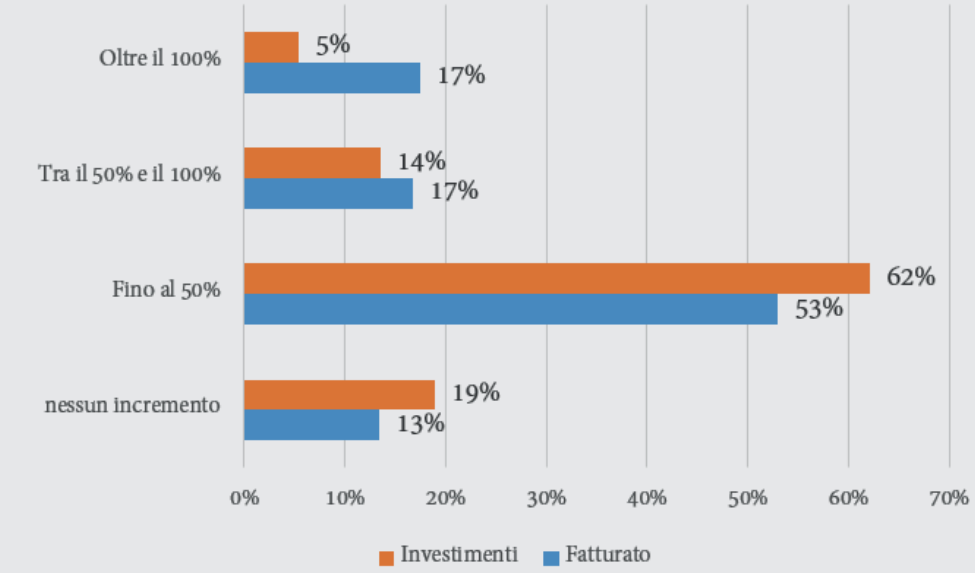


FATTURATO IN PRODOTTI E SERVIZI *FINTECH*



Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

CRESCITA ATTESA NEL 2026 DEGLI INVESTIMENTI E DEL FATTURATO *FINTECH*



Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

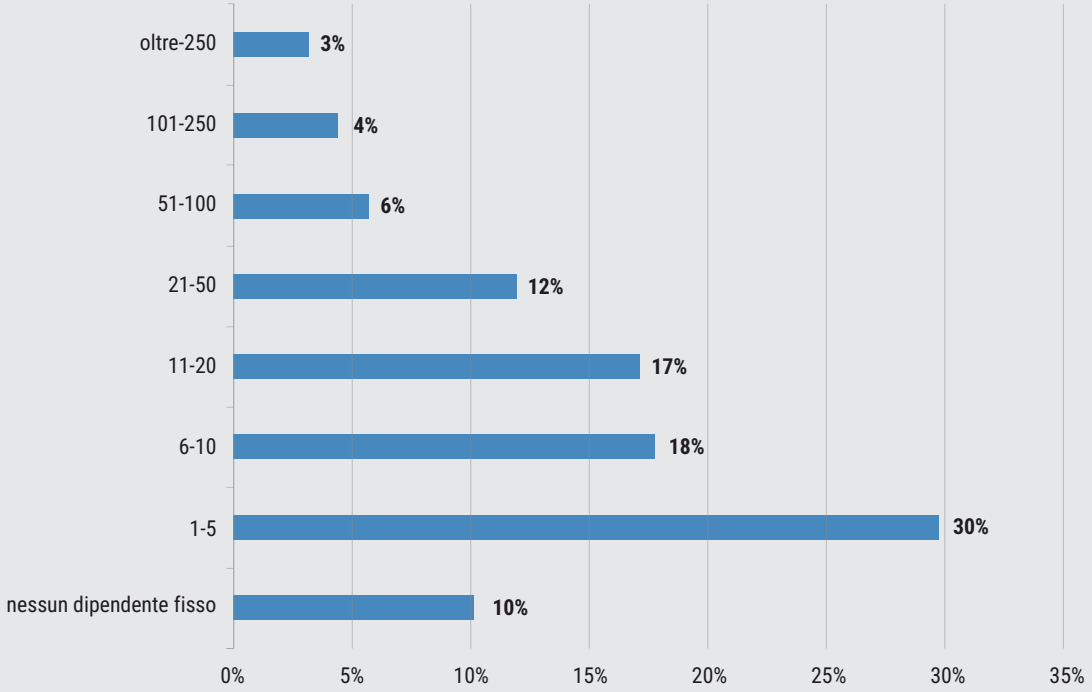
Con riferimento alle prospettive di crescita del fatturato e degli investimenti nel 2026, la maggioranza delle imprese prevede incrementi annui al di sotto del 50%.

IL 67% HA SEDE AL NORD, IL 44% A MILANO, IL 93% HA MENO DI 100 DIPENDENTI

La distribuzione geografica delle 157 sedi legali censite conferma l'elevata concentrazione nel Nord del Paese, dove si localizza il 67% del totale; "nella sola città di Milano ha la sede legale il 44% delle aziende rispondenti. Il Centro Italia ne ospita il 19% (con Roma pari al 13% del totale nazionale), mentre il Sud e le Isole ne accolgono il 14 per cento. In termini dimensionali il 93% delle aziende ha un organico inferiore a 100 dipendenti. Il 10% del totale non impiega dipendenti fissi, mentre il 25% presenta una struttura con oltre 20 addetti.

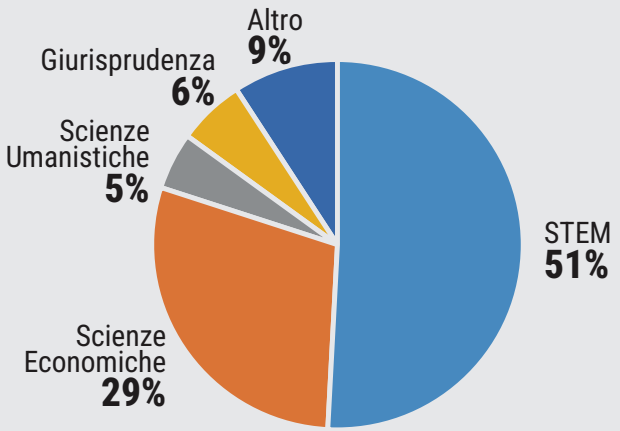


DIMENSIONE AZIENDE
(distribuzione % degli operatori per numero di dipendenti)



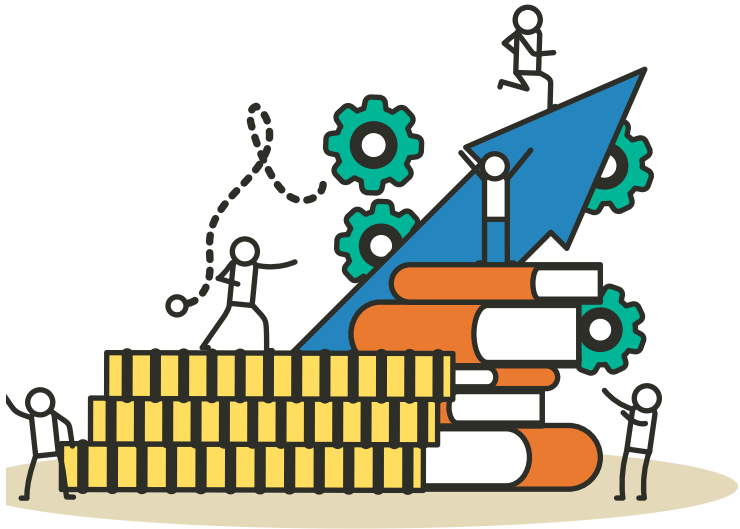
Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

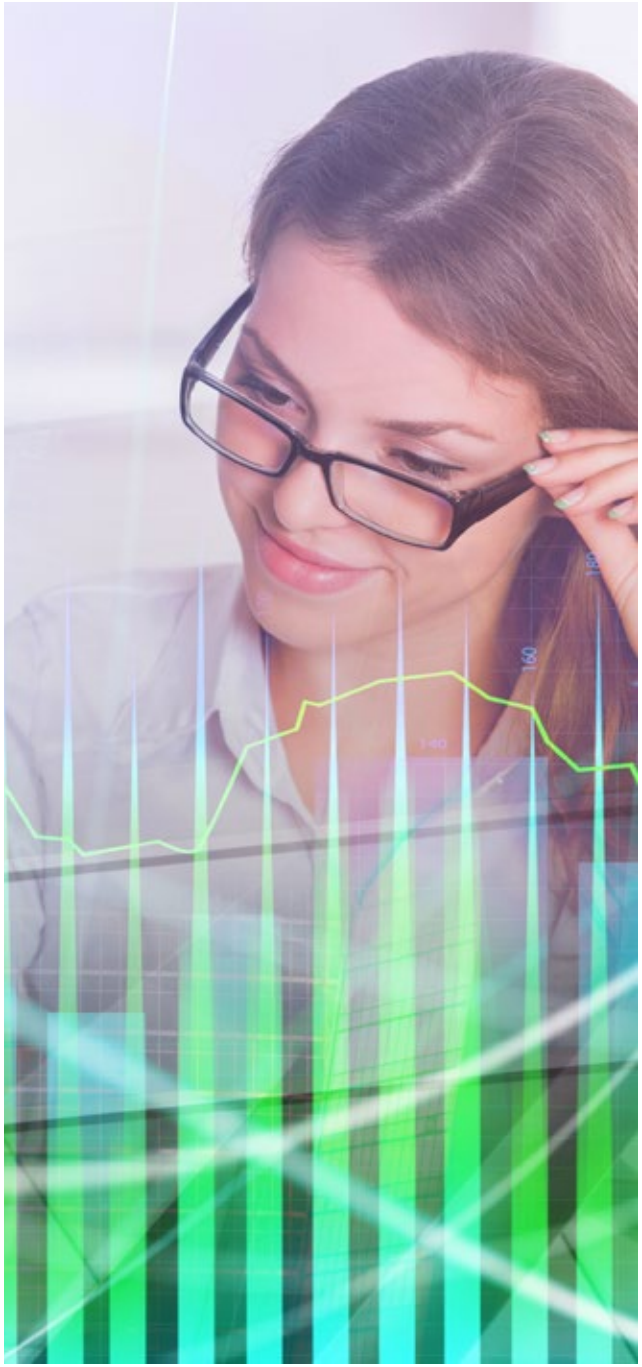
PROFILO DEGLI ADDETTI *FINTECH* PER AREA DI FORMAZIONE



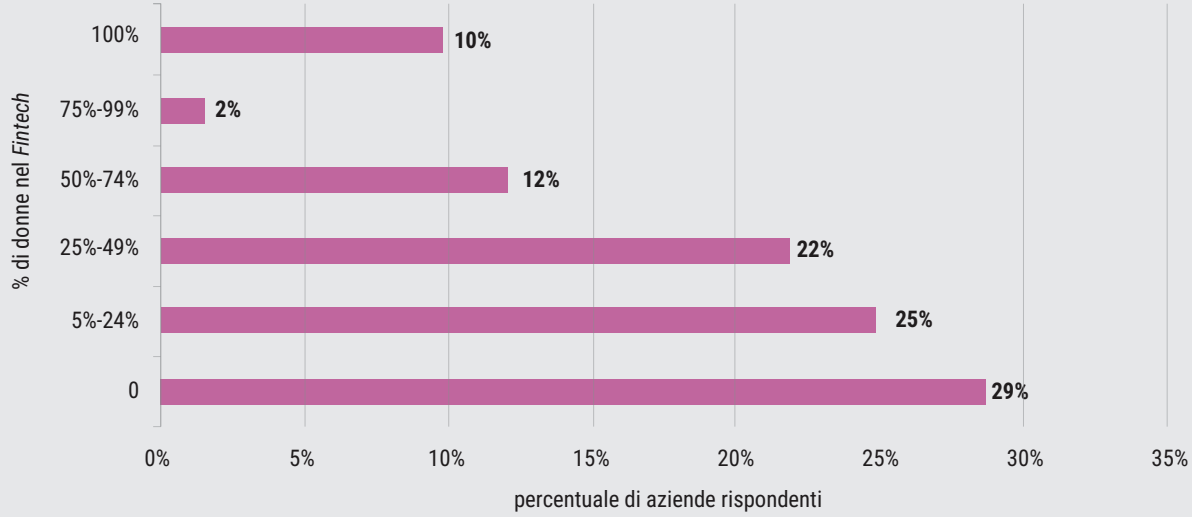
Il profilo relativo alla formazione degli addetti mostra una forte concentrazione nelle discipline tecnico-scientifiche ed economiche, che rappresentano rispettivamente il 51% e il 29% del totale del personale. La percentuale di dipendenti con formazione STEM si attesta stabilmente intorno al 50%, indipendentemente dalle modalità di costituzione dell'azienda o dalla partecipazione o meno a programmi di incubazione o accelerazione.

All'interno della forza lavoro dedicata al *Fintech* la presenza femminile è ancora contenuta: il 29% delle società non registra alcuna presenza femminile tra gli addetti *Fintech*, un valore in linea con la rilevazione dello scorso anno, mentre solo il 24% mostra una prevalente presenza femminile, con una quota di donne compresa tra il 50% e il 100%.





DISTRIBUZIONE DELLE AZIENDE PER % DI DONNE NEL *FINTECH*

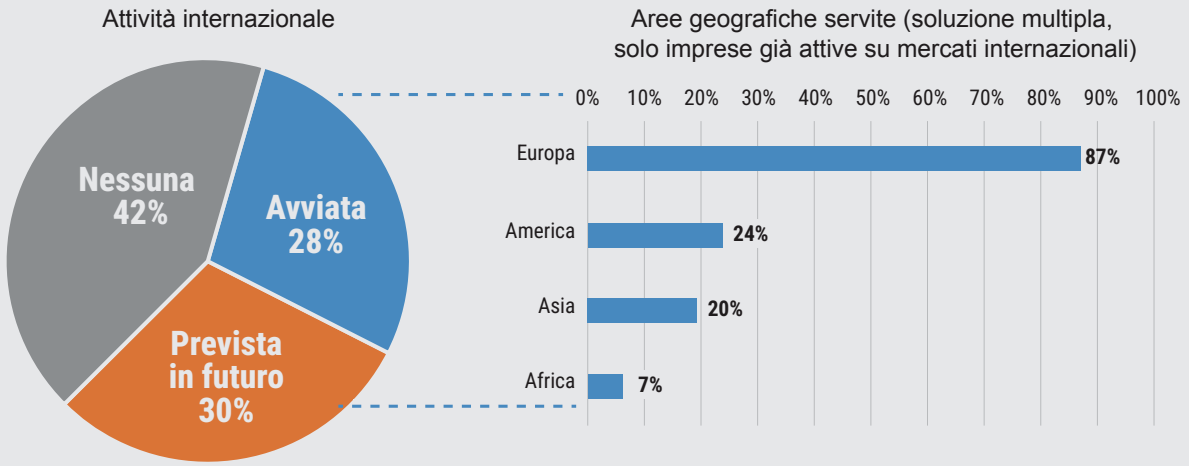


Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

AZIENDE APERTE AI MERCATI INTERNAZIONALI, SOPRATTUTTO ALL'EUROPA

L'indagine sottolinea anche una crescente apertura ai mercati internazionali: oltre un quarto delle imprese ha già avviato un'operatività all'estero e una quota analoga ne prevede l'avvio nei prossimi anni. Le aziende puntano soprattutto sull'Europa e privilegiano modalità di ingresso diretto nei mercati esteri: pur in presenza di un orientamento favorevole all'espansione internazionale, persistono alcuni ostacoli legati alla costruzione di *partnership* locali e al reperimento di risorse finanziarie adeguate. Sotto il profilo delle strategie di espansione estera, il 28% delle imprese ha già avviato un'operatività oltre i confini nazionali, sebbene il 9% di queste dichiari di non generare ancora ricavi, mentre il 30% prevede di avviarla in futuro. L'Europa si conferma l'area geografica su cui si concentra il maggior interesse (87%), seguita dall'America (24%), dall'Asia (20%) e dall'Africa (7%). Per quanto riguarda le strategie di espansione internazionale delle aziende, la modalità diretta risulta la più diffusa (83%), seguita dai progetti di *joint venture* (35%) e dalle partecipazioni societarie (16%). Relativamente alle barriere riscontrate, le difficoltà a costituire *partnership* locali costituiscono la principale criticità per l'espansione internazionale (51%), seguita dal reperimento di capitali (35%) e

INTERNAZIONALIZZAZIONE



Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

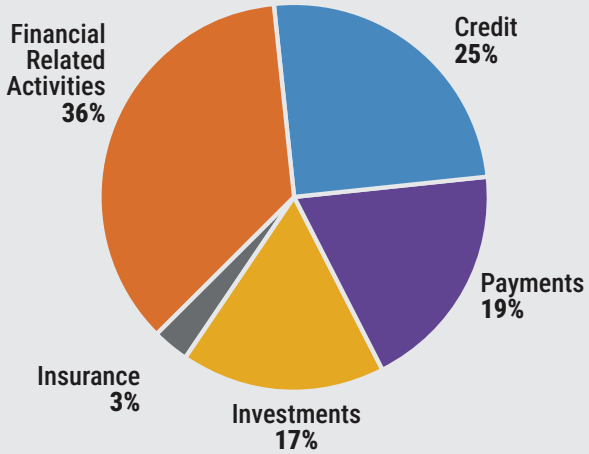
dal costo della *compliance* (12%).

Le imprese del settore hanno una forte componente innovativa: in particolare l'intelligenza artificiale si conferma la tecnologia più diffusa tra gli operatori ed è indicata come prevalente da una quota significativa di imprese. Specularmente il capitale umano appare fortemente specializzato con una forte concentrazione di profili STEM (*science, technology, engineering, and mathematics*) ed economici. Quanto alle strategie finanziarie risultano ancora fondate prevalentemente sull'autofinanziamento, mentre *venture capital* e *private equity* risultano meno diffusi. Per la maggior parte delle imprese gli investimenti annui in prodotti e servizi *Fintech* si collocano sotto i 200.000 euro. Per l'anno in corso prevalgono attese di crescita moderate del fatturato e degli investimenti. "I risultati – sottolinea la pubblicazione - suggeriscono che il principale divario non riguarda quindi l'innovazione in sé, ma la capacità di industrializzarla".

MODELLO DI *BUSINESS* B2B PREVALENTE (73%), SOLO IL 5% È B2C

L'analisi del settore prevalente di operatività segnala come la quota maggioritaria sia rappresentata dalle attività correlate ai servizi finanziari (*financial related activities*), che copre il 36% dei rispondenti. Seguono il comparto del credito (*credit*) con il 25%, i servizi di pagamento (*payments*) con il 19%, l'area degli investimenti (*investments*) con il 17% e il settore assicurativo (*insurance*) con il 3%. Sulla base delle risposte multiple fornite in merito alle singole attività operative, in media sono presenti 3 tipologie di attività per azienda, come

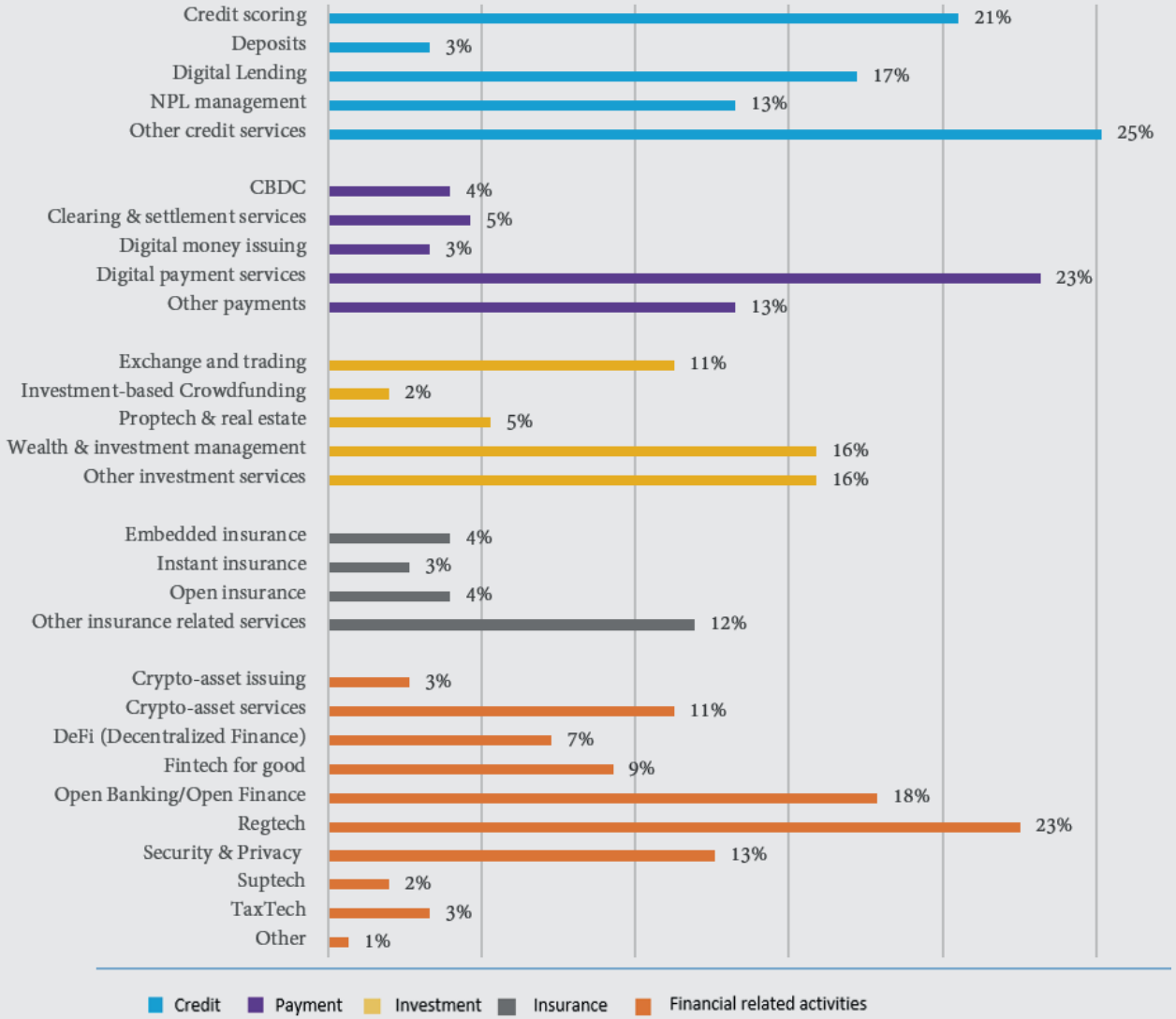
SETTORE PREVALENTE





ATTIVITÀ DICHIARATE DALLE AZIENDE

(rilevazione multipla di attività)



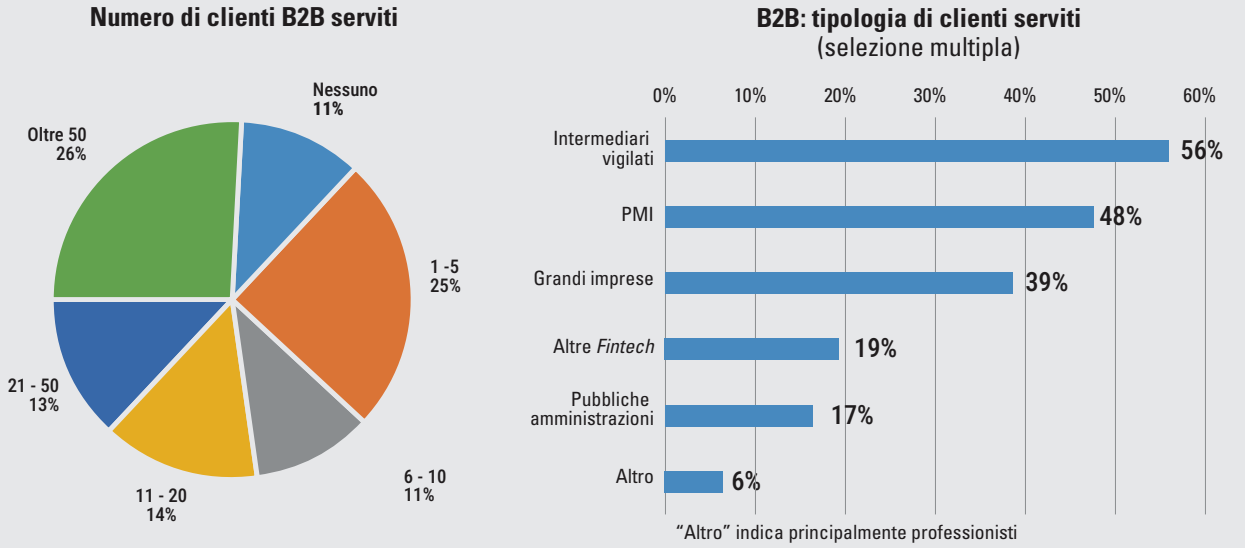
Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

rilevato nella precedente indagine.

Sotto il profilo dei modelli di *business*, per il 73% dei rispondenti prevale un'offerta orientata ad altre imprese (B2B). I modelli rivolti direttamente al consumatore finale (B2C) rappresentano solo il 5%, mentre le soluzioni di tipo B2B2C raccolgo-



CLIENTI B2B



Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

no il restante 22%.

Nell'ambito del modello B2B, emerge una distribuzione piuttosto polarizzata del portafoglio clienti. "Da un lato – sottolinea l'indagine - una quota rilevante di operatori presenta una base commerciale ancora contenuta: oltre un terzo delle imprese dichiara un numero di clienti non superiore a 10. Dall'altro lato, poco più di un quarto degli operatori segnala un portafoglio ampio, superiore a 50 clienti. Quanto alla tipologia delle controparti servite, la domanda per servizi B2B si concentra soprattutto su intermediari vigilati – a conferma del supporto al settore finanziario offerto dalle *Fintech* non vigilate – e imprese, sia PMI sia grandi aziende; più contenuti risultano invece i rapporti con altre *Fintech*, pubbliche amministrazioni e professionisti".

SCALABILITÀ DIFFICILE, PIÙ ALTA LA QUOTA DI AZIENDE CHE ABBANDONANO I PROGETTI

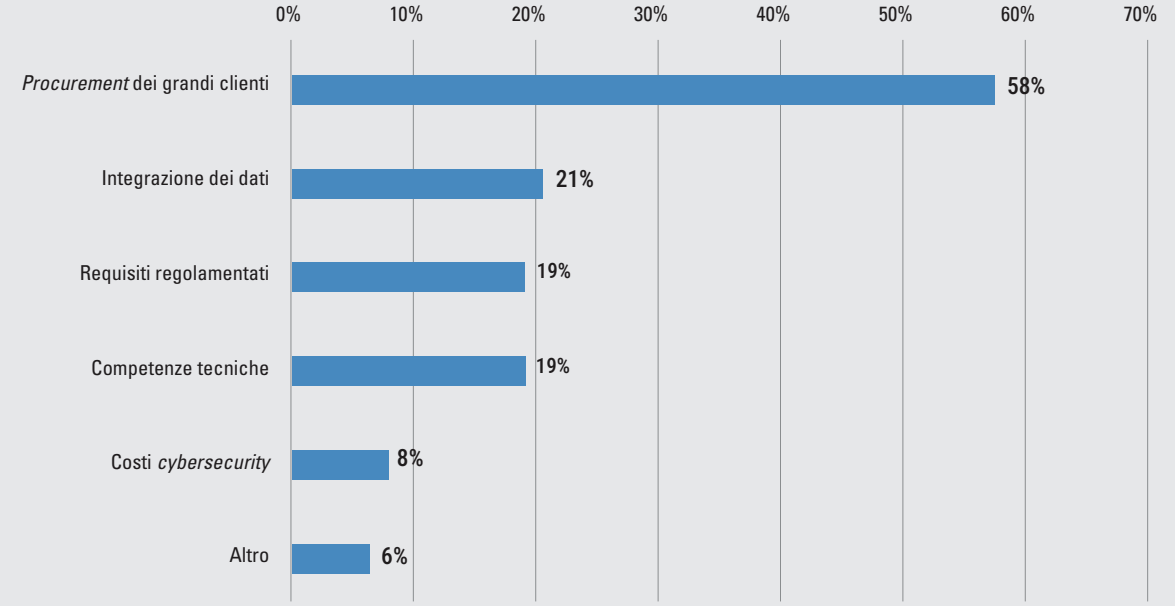
La pubblicazione evidenzia come nella fase di scalabilità permangano "alcune difficoltà: le principali barriere indicate dagli operatori riguardano la complessità dei processi di *procurement* dei grandi clienti, l'integrazione dei dati, i requisiti regolamentari e la disponibilità di competenze tecniche. La presenza di progetti abbandonati, pur circoscritta, conferma che il problema non è solo sviluppare nuove soluzioni, ma validarle, finanziarle e portarle in modo stabile sul mercato. La quota di imprese che ha interrotto progetti è più elevata rispetto alla precedente rilevazione". I meccanismi di tutela dell'innovazione, inoltre, non risultano ancora pienamente consolidati. La crescita e lo sviluppo delle soluzioni *Fintech* continuano a confrontarsi con ostacoli rilevanti. L'elemento percepito come maggiormente critico è costituito dalla complessità dei processi di *procurement* dei grandi clienti, indicato come principale barriera da circa il 60% delle imprese, mostrando le difficoltà di accreditamento nei confronti dei *player* di dimensioni maggiori. L'abbandono di iniziative progettuali resta un fenomeno relativamente contenuto, pur risultando più frequente rispetto alla precedente rilevazione. Nel complesso, il 26% delle imprese dichiara di aver interrotto uno o più progetti nell'ultimo anno, a fronte del 16% registrato nell'edizione precedente. Le principali motivazioni riportate riguardano la mancanza di risorse finanziarie e lo scarso interesse del mercato. Il confronto limitato alle imprese che hanno partecipato a entrambe le edizioni dell'indagine mostra un incremento che, sebbene più contenuto, rimane comunque sensibile (dal 17% al 23%). L'aumento degli abbandoni non è pertanto riconducibile esclusivamente alla diversa composizione della platea dei rispondenti, ma appare coerente con una difficoltà presumibilmente più diffusa nel trasformare le iniziative innovative in progetti sostenibili dal punto di vista

commerciale e finanziario. Pur restando minoritario, il fenomeno sembra quindi segnalare le sfide che una parte delle imprese incontra nella fase di validazione e consolidamento delle proprie soluzioni sul mercato.

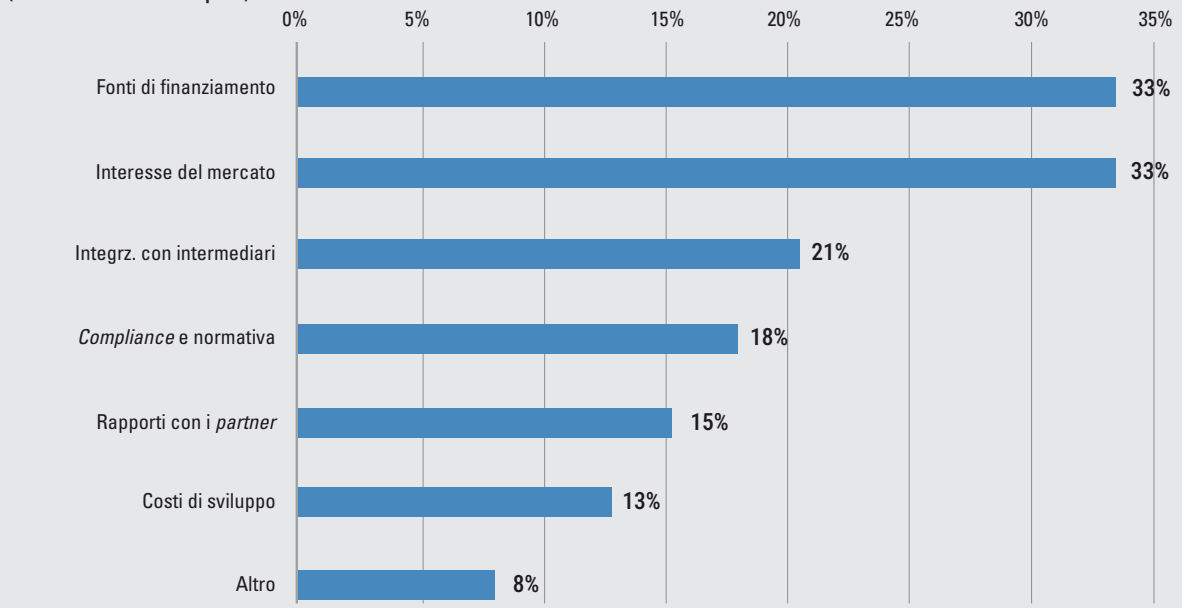
Risulta inoltre 'complicato' il rapporto con la regolamentazione che se da un lato viene considerata rilevante, dall'altro appare percepita come un fattore in grado di incidere "negativamente sui costi operativi e sul *time to market*, mentre appaiono meno penalizzanti i suoi effetti sullo sviluppo tecnologico e la definizione del modello di *business*".

Si confermano le priorità indicate dagli operatori nei *target* strategici: l'automazione dei processi costituisce l'obiettivo indicato con maggiore frequenza (62% delle imprese); seguono il soddisfacimento di bisogni nuovi o latenti sul mercato (58%) e il miglioramento della qualità dei prodotti o servizi esistenti (50%). La quantità di soluzioni commercializzate risulta infine correlata alla dimensione aziendale, misurata sul numero dei dipendenti: il 34% delle aziende presenta un'offerta monoprodotto; le aziende con 5 o più collaboratori gestiscono almeno due prodotti attualmente commercializzati. Tutte le classi dimensionali mostrano un incremento dell'offerta previsto entro il 2026.

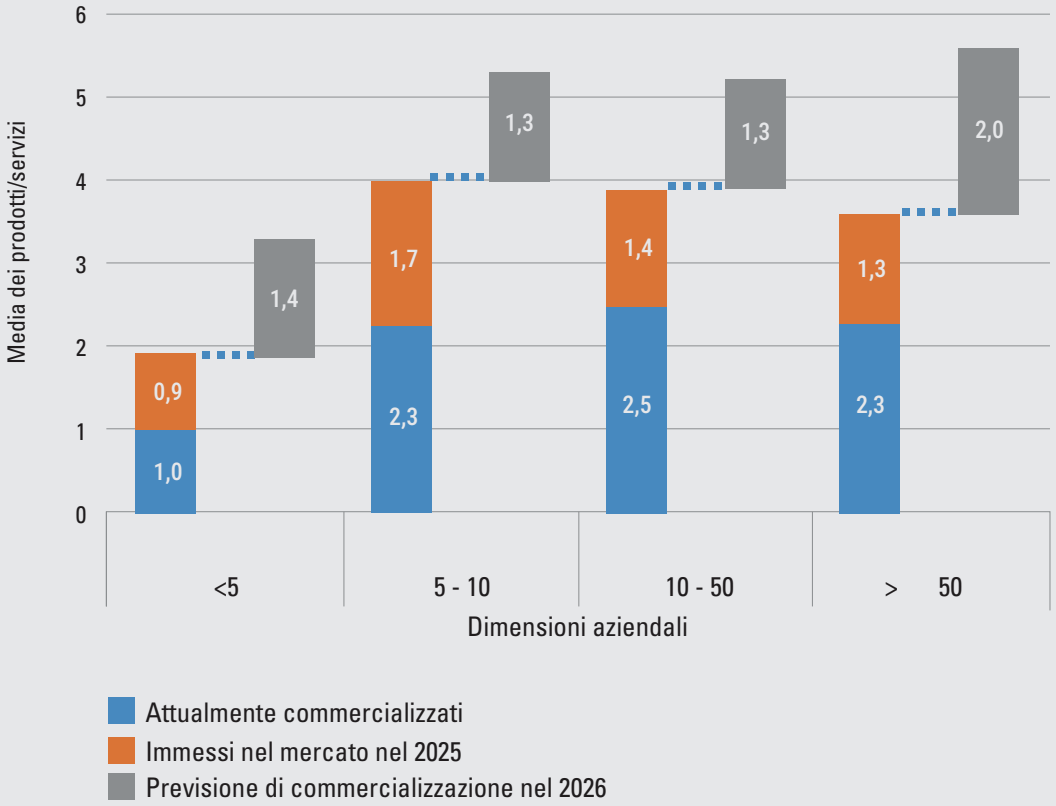
PRINCIPALI OSTACOLI ALLA SCALABILITÀ DELLE SOLUZIONI FINTECH
(selezione multipla)



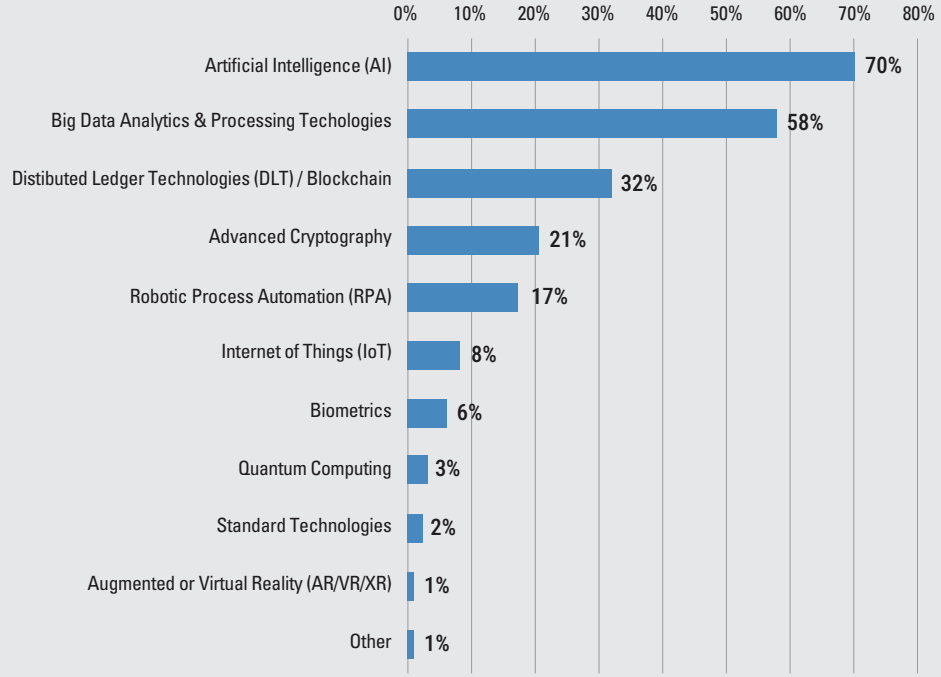
MOTIVI DI ABBANDONO DEI PROGETTI
(selezione multipla)



NUMERO DI PRODOTTI E SERVIZI FINTECH PER DIMENSIONE AZIENDALE
(valori medi)



TECNOLOGIE UTILIZZATE
(selezione multipla)



IL 34% DELLE AZIENDE HA ALMENO UN PROGETTO DI *FINTECH FOR GOOD*

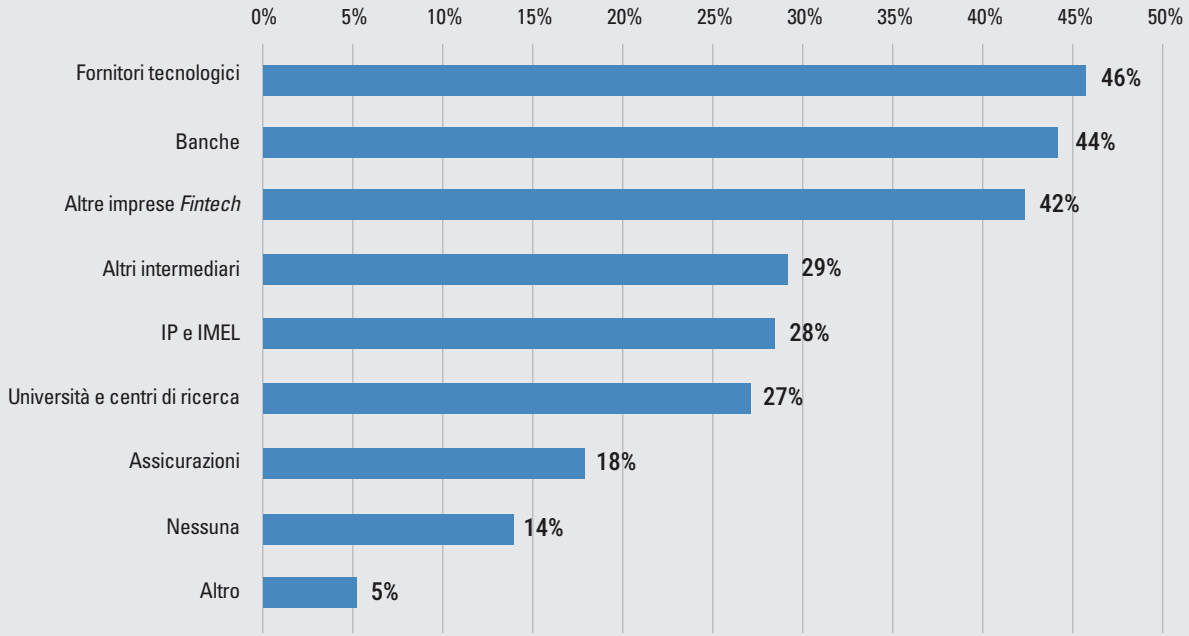
Dall'indagine emerge inoltre che il 34% dei rispondenti dichiara che almeno un progetto è riconducibile al *Fintech for Good*, vale a dire l'utilizzo di tecnologie e dell'innovazione al fine del raggiungimento di obiettivi sociali e di tematiche ambientali, come povertà, inuguaglianza, cambiamento climatico e inclusione finanziaria.

Nella pubblicazione vengono inoltre esaminate le tecnologie utilizzate dalle aziende, ed emerge una netta preminenza delle soluzioni legate alla gestione e valorizzazione dei dati. L'intelligenza artificiale si conferma la tecnologia più diffusa, adottata dal 70% delle aziende rispondenti e indicata come tecnologia principale dal 29% delle aziende, in linea con la rilevazione precedente.

Per quanto riguarda le *partnership*, l'analisi indica come le imprese *Fintech* sviluppino un ecosistema collaborativo ampio e diversificato, con relazioni concentrate soprattutto su fornitori tecnologici, banche e altre imprese *Fintech*. In particolare, il

I PARTNER STRATEGICI DELL'ECOSISTEMA FINTECH NON VIGILATO

(selezione multipla)

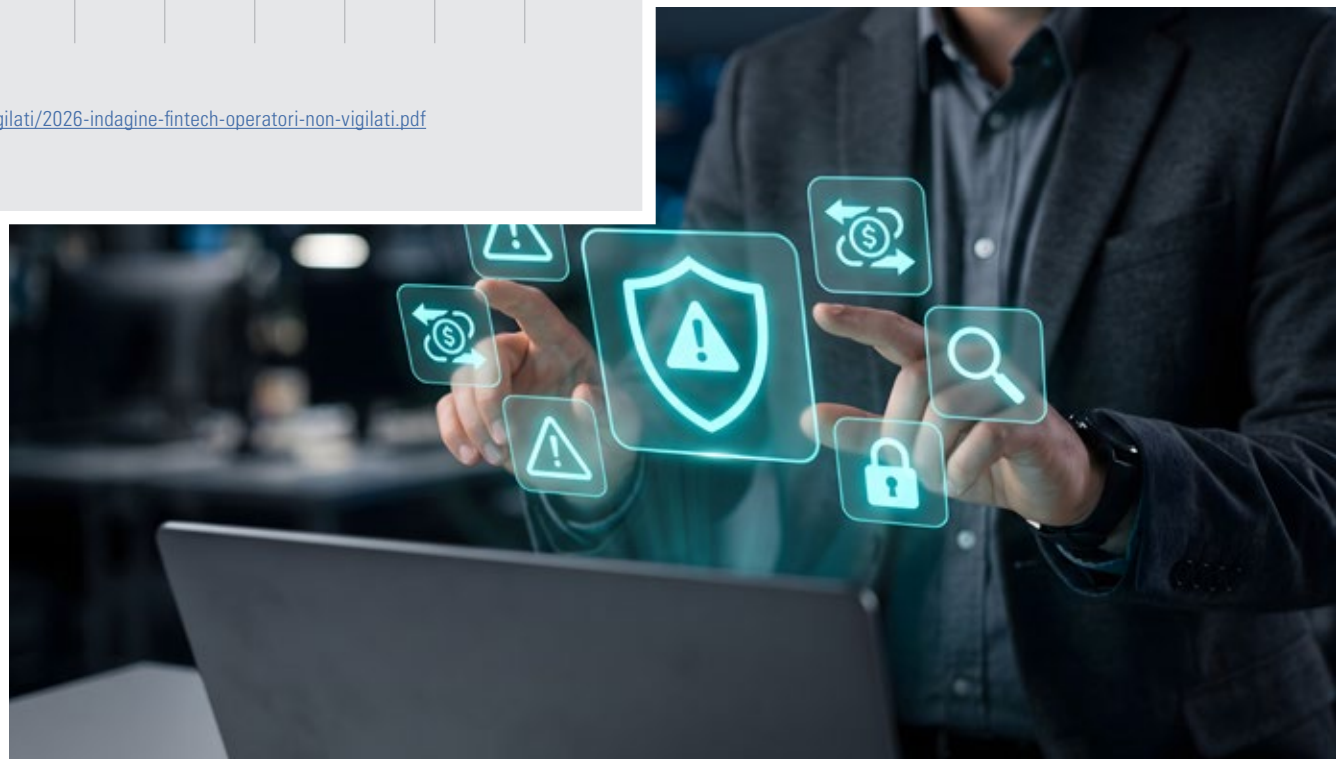


Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

66% delle imprese intrattiene collaborazioni con almeno un intermediario vigilato (banche, IP/IMEL, altri intermediari o assicurazioni), suggerendo un legame strutturale tra *Fintech* e sistema finanziario tradizionale, mentre rimane contenuta la quota di imprese prive di collaborazioni.

REGOLAMENTAZIONE IMPORTANTE MA CON IMPATTO CRITICO SUI COSTI

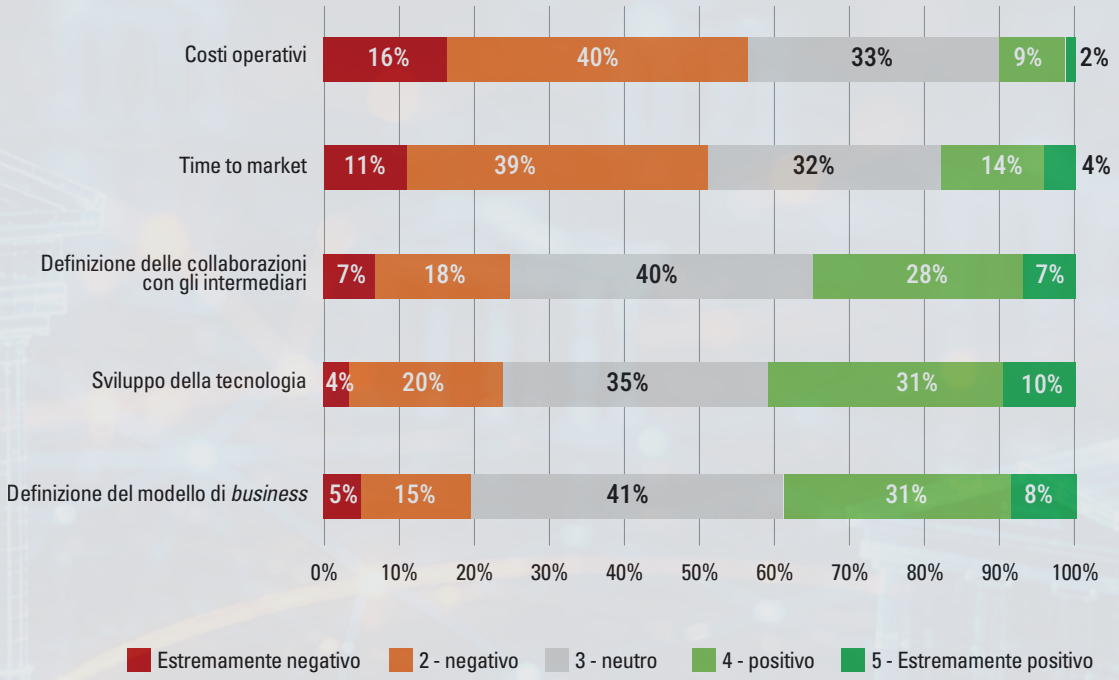
L'analisi scandaglia anche la percezione che gli operatori *Fintech* non vigilati hanno della regolamentazione. Nel complesso il 63% dei rispondenti individua almeno un ambito regolamentare in cui la normativa esercita un impatto negativo o molto negativo sull'attività di impresa. Tuttavia, anche tra gli operatori che segnalano criticità, prevale il riconoscimento dell'importanza di operare all'interno di un quadro regolamentare definito: il 70% di essi ritiene infatti che i vincoli imposti dalla normativa vigente siano nel complesso necessari (67% della rilevazione precedente); solo il restante 30%, pari a circa un'impresa su cinque del totale dei rispondenti.





VALUTAZIONE DELL'IMPATTO DELLA REGOLAMENTAZIONE

Come valutate la ricaduta della regolamentazione nei seguenti ambiti?



Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2026-non-vigilati/2026-indagine-fintech-operatori-non-vigilati.pdf

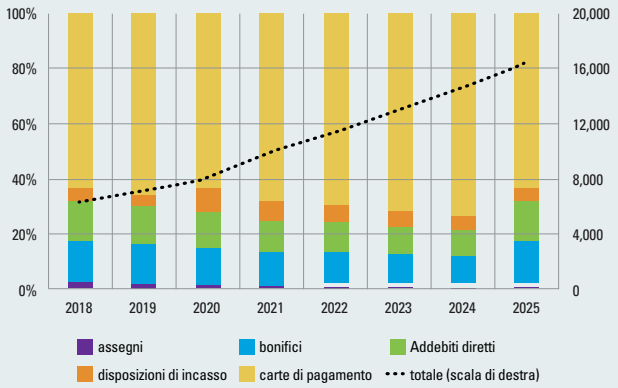
È quanto emerge dall'ultima analisi della Banca d'Italia sugli strumenti di pagamento utilizzati dalla clientela. I dati del 15° Rapporto dell'Osservatorio *Digital Banking* di ABI Lab confermano la tendenza



DIGITALIZZAZIONE | IN CRESCITA L'UTILIZZO DI BANCOMAT E CARTE ANCHE SE IL CONTANTE CONTINUA AD AVERE UN RUOLO IMPORTANTE

Un raddoppio in otto anni, anche per effetto della pandemia che ha inciso sulle modalità di consumo e di pagamento: è quello registrato dal ricorso agli strumenti di pagamento alternativi al contante secondo quanto evidenziato dallo studio pubblicato dalla Banca d'Italia sugli strumenti di pagamento utilizzati dalla clientela. In particolare, tra il 2018 e il 2025, il numero complessivo di operazioni effettuate con strumenti di pagamento alternativi al contante è più che raddoppiato, superando i 16 miliardi di transazioni. Negli anni successivi al Covid il processo si è consolidato segnalando verosimilmente un cambiamento strutturale nelle abitudini di pagamento anche se il contante rappresentava ancora, lo scorso anno, lo strumento di pagamento più utilizzato al punto vendita.

STRUMENTI DI PAGAMENTO ALTERNATIVI AL CONTANTE: NUMERO DI OPERAZIONI
(flussi, punti percentuali, milioni di operazioni)



Fonte: elaborazioni sui dati della Tavola 2a del report "Modalità di pagamento disponibili per la clientela: dati nazionali" e dei dati sulle operazioni con carte di credito consultabili in BDS nella tavola TSDPN150.

L'aumento delle transazioni con strumenti di pagamento alternativi al contante riflette, in larga misura, quello delle carte di pagamento, che nel 2025 rappresentavano circa il 75% del totale delle operazioni non in contante, dal 63% del 2018.

INCREMENTO PIÙ SOSTENUTO PER LE CARTE DI DEBITO

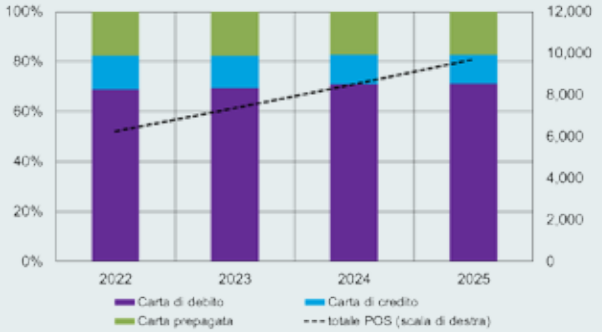
La crescita delle operazioni con carta ha interessato sia i pagamenti effettuati presso i punti vendita fisici (POS) sia quelli eseguiti da remoto. Tra il 2022 e il 2025, il numero di operazioni con carta al POS è aumentato da circa 6 miliardi a oltre 10 miliardi, con un tasso medio annuo di crescita pari al 15,7 per cento. L'incremento è stato più sostenuto nel comparto delle carte di debito e delle carte prepagate, con tassi medi annui pari rispettivamente al 17,1 e al 15,1%, rispetto alle carte di credito (9,1%). Nel 2025, le operazioni al POS con carte di debito rappresentavano il 71,2% del totale, seguite dal-

le carte prepagate (17,4%) e da quelle di credito (11,6%). I pagamenti con carta da remoto (*e-commerce*) sono aumentati da circa 1,7 miliardi di operazioni nel 2022 a oltre 2,7 miliardi nel 2025, con un tasso medio annuo di crescita pari al 15,9%, collocandosi 21,7% delle operazioni complessive con carta. Dal 2022, la crescita delle operazioni da remoto con carte di debito è stata particolarmente sostenuta, con un tasso medio annuo superiore al 33%, che nel 2025 rappresentavano il 31% di quelle complessive contro il 42 e il 27%, rispettivamente per le carte prepagate e di credito.

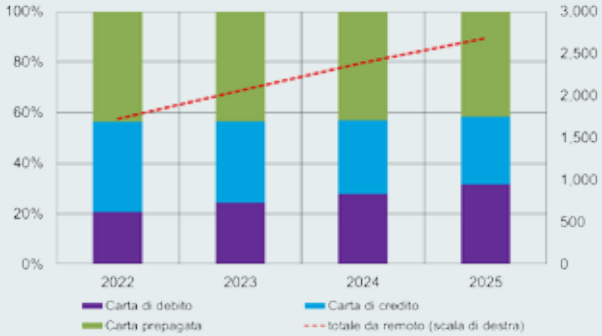


LE CARTE DI PAGAMENTO
(flussi, punti percentuali, milioni di operazioni)

a)Operazioni al POS per tipologia dicarta



b)Operazioni da remoto per tipologia dicarta



Fonte: elaborazioni sui dati della Tavola 5a del report "Modalità di pagamento disponibili per la clientela: dati nazionali".

Nel 2025 l'inserimento della carta nel terminale POS per l'avvio di un'operazione di pagamento è risultato poco frequente. Nel 2025 la quota di pagamenti al POS effettuata in modalità *contactless* ha raggiunto l'88%; i pagamenti tramite dispositivi mobile rappresentavano il 24% del totale delle transazioni al punto vendita fisico.

LE CARTE DI PAGAMENTO: TECNOLOGIA E INNOVAZIONE (punti percentuali)



Fonte: elaborazioni sui dati della Tavola 5a del report "Modalità di pagamento disponibili per la clientela: dati nazionali".

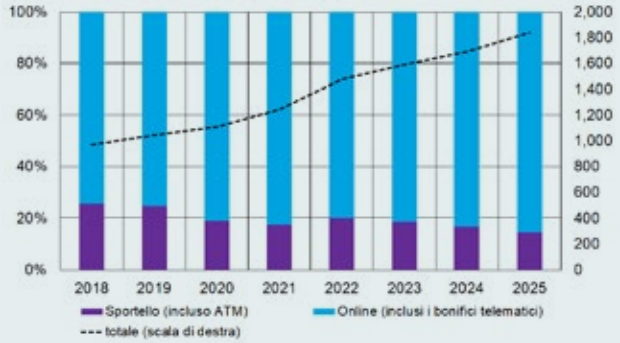
RADDOPPIATO ANCHE IL NUMERO DEI BONIFICI, A QUOTA OLTRE 1,8 MILIARDI

Nel 2025 i bonifici rappresentavano il secondo strumento per numero di pagamenti al dettaglio. Tra il 2018 e il 2025, il loro numero è pressoché raddoppiato, da circa 970 milioni di operazioni a oltre 1,8 miliardi, con un tasso medio annuo di crescita del 9,7 per cento. A differenza delle carte, che riflettono soprattutto transazioni per l'acquisto di beni e servizi da parte dei consumatori presso punti vendita fisici o da remoto, i bonifici consen-

tono i trasferimenti di denaro anche di importo medio-alto tra individui, imprese e altri soggetti economici per molteplici finalità.

La composizione dei canali di utilizzo evidenziava una netta prevalenza delle modalità digitali. Nel 2025, oltre l'85% dei bonifici risultava disposto tramite canali digitali, quali *internet*, il *mobile banking* e altri servizi telematici. Il ricorso allo sportello bancario, inclusa la disposizione tramite ATM fisico, risultava invece residuale e in progressiva riduzione.

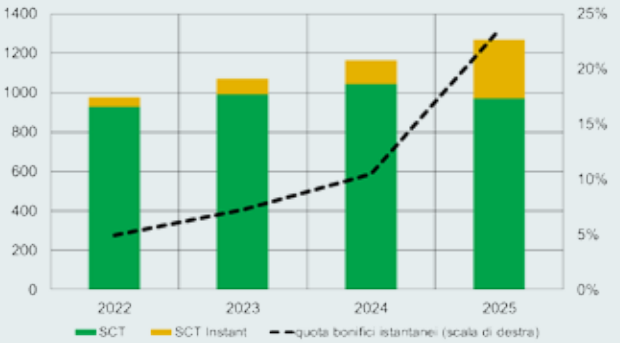
BONIFICI PER CANALE DI INIZIALIZZAZIONE
(flussi, punti percentuali, milioni di operazioni)



Fonte: elaborazioni sui dati della Tavola 3a del report "Modalità di pagamento disponibili per la clientela: dati nazionali".

In crescita, pur rappresentando una quota ancora contenuta del totale, il numero di bonifici istantanei che ha registrato un repentino aumento nel 2025, raggiungendo circa 298 milioni di operazioni. Su questa dinamica hanno influito le modifiche del quadro regolamentare che hanno accresciuto l'accessibilità e ridotto i costi per la clientela. I bonifici istantanei rappresentavano però, nel 2025 una quota del 24%, configurandosi come un servizio di pagamento in rapida diffusione ma non ancora prevalente.

BONIFICI SCHEMA DI PAGAMENTO
(flussi, punti percentuali, milioni di operazioni)



Fonte: elaborazioni sui dati della Tavola 4a del report "Modalità di pagamento disponibili per la clientela: dati nazionali".

IN RIDUZIONE (MA NON DI MOLTO) I PRELIEVI DI CONTANTE

Secondo i dati della Banca d'Italia i prelievi di contante si sono stabilizzati su livelli inferiori rispetto a quelli prevalenti prima della pandemia. Tra il 2018 e il 2025 il loro numero si è ridotto, da circa 1,4 a poco più di 1,2 miliardi di operazioni. La contrazione si è concentrata nel 2020, in corrispondenza della pandemia, quando i prelievi sono scesi a circa 1,1 miliardi di operazioni, mantenendosi però negli anni successivi su livelli inferiori rispetto a quelli precedenti. Nell'intero periodo considerato, la contrazione media è stata pari a circa il 3%. L'ATM rimane il principale canale di prelievo e le modalità alternative mostrano una diffusione ancora contenuta. Nel 2025 oltre l'88% dei prelievi complessivi è avvenuto tramite ATM. I prelievi al POS – come la cassa di un supermercato, la tabaccheria o un negozio di prossimità – sebbene in aumento, rappresentano una quota molto contenuta del totale (0,3% nel 2025).

PRELIEVI DI CONTANTE: NUMERO DI OPERAZIONI (flussi, punti percentuali, milioni di operazioni)



Fonte: elaborazioni sui dati della Tavola 6a del report "Modalità di pagamento disponibili per la clientela: dati nazionali".

SI RIDUCONO I DIVARI TERRITORIALI SIA PER LE CARTE CHE PER I BONIFICI

La crescita degli strumenti di pagamento alternativi al contante ha interessato tutte le macroaree, con intensità differenziate e una progressiva riduzione dei divari territoriali. Nel periodo 2020–2025,

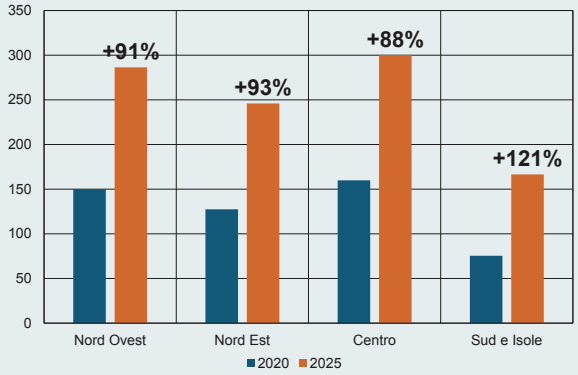
il numero di operazioni *pro capite* con strumenti di pagamento diversi dal contante è aumentato ovunque, con tassi di crescita compresi tra l'88% nel Centro e il 121% nel Mezzogiorno, dove la dinamica più sostenuta ha favorito la riduzione del divario rispetto alle altre aree del Paese.

La distribuzione territoriale delle operazioni evidenzia differenze apprezzabili tra regioni nell'intensità di utilizzo degli strumenti elettronici. In particolare, nel 2025 i pagamenti elettronici siano stati più frequenti nelle regioni del Nord e del Centro, in particolare Lombardia e Lazio, rispetto a quelle meridionali. Si tratta di differenze che riflettono svariati fattori: il diverso grado di sviluppo economico dei territori, la struttura produttiva locale, la diffusione delle infrastrutture e dei servizi di pagamento e le caratteristiche sociodemografiche della popolazione.



STRUMENTI DI PAGAMENTO ALTERNATIVI AL CONTANTE: DISTRIBUZIONE TERRITORIALE (operazioni *pro capite*, punti percentuali)

a) **Variazioni per macroarea**



b) **Distribuzione territoriale 2025**



Fonte: elaborazioni sui dati della Tavola 2a del report "Modalità di pagamento disponibili per la clientela: dati territoriali".
Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/metodi-e-fonti-approfondimenti/metodi-fonti-2026/Metodi-e-fonti-Gli-strumenti-di-pagamento-utilizzati-dalla-clientela.pdf

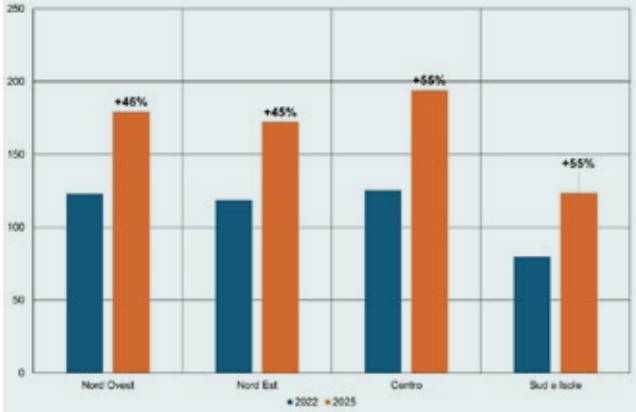
IN CRESCITA I PAGAMENTI CON CARTA AL POS

Per quanto riguarda le carte di pagamento i pagamenti con carta al POS hanno registrato una crescita significativa su tutto il territorio nazionale, con differenze nell'intensità di utilizzo tra le aree e una dinamica più sostenuta nelle regioni del Centro-Sud, dove il numero di operazioni *pro capite* è cresciuto di circa il 55% nel periodo 2022-2025. Lo scorso anno il numero di operazioni *pro capite* con carte al POS si è attestato a 194 nel Centro (in particolare nel Lazio), a 179 nel Nord Ovest e 172 nel Nord Est, contro 124 nel Mezzogiorno.

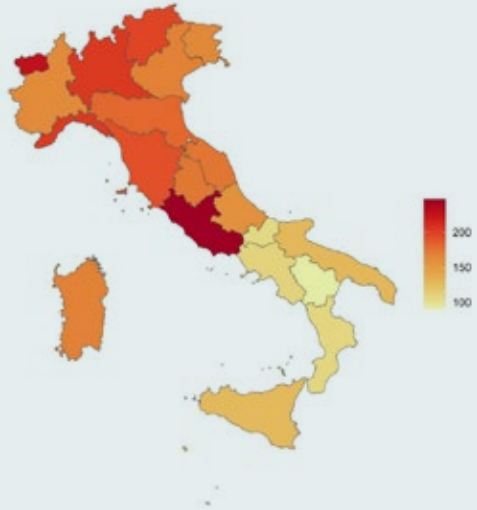


PAGAMENTI CON CARTA: DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE OPERAZIONI *PRO CAPITE* (operazioni *pro capite*, punti percentuali)

a) Variazioni per macroarea



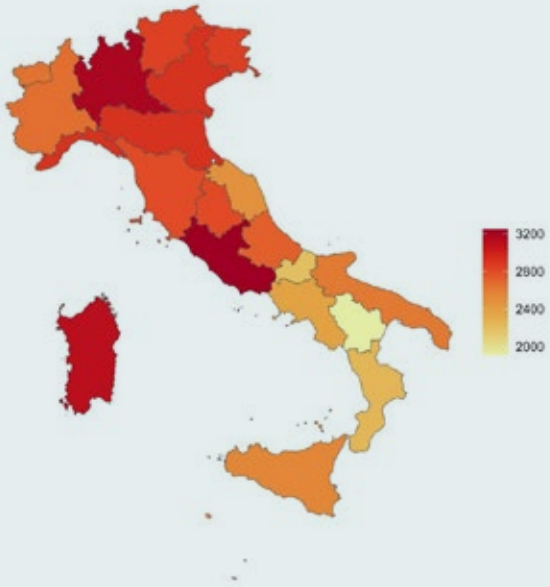
b) Distribuzione territoriale 2025



Fonte: elaborazioni sui dati della Tavola 5a del report "Modalità di pagamento disponibili per la clientela: dati territoriali".

Anche l'intensità di utilizzo delle infrastrutture di accettazione delle carte ha confermato, nel 2025, il divario territoriale: il numero medio di operazioni per POS ha superato le 3.000 unità su base annua in Lombardia, Lazio e Sardegna, mentre nelle altre aree si è collocato tra 2.000 e 3.000 operazioni. Tali differenze hanno riflesso sia la diversa diffusione e utilizzo dei pagamenti elettronici sia le caratteristiche economiche dei territori, incluse la specializzazione produttiva e la presenza di rilevanti flussi turistici.

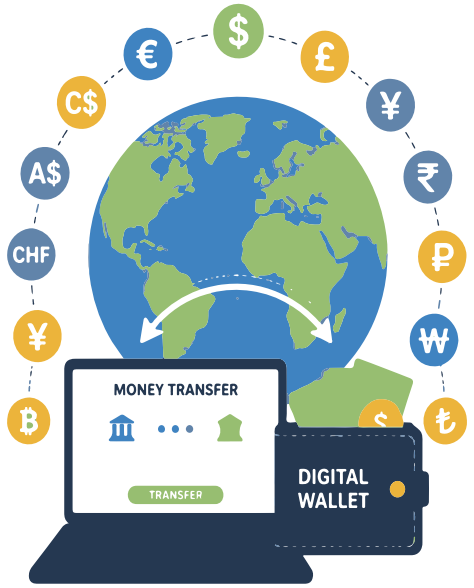
PAGAMENTI CON CARTA AL POS: DISTRIBUZIONE TERRITORIALE
(operazioni per POS)



Fonte: elaborazioni sui dati delle Tavole 2 e 5a del report "Modalità di pagamento disponibili per la clientela: dati territoriali".

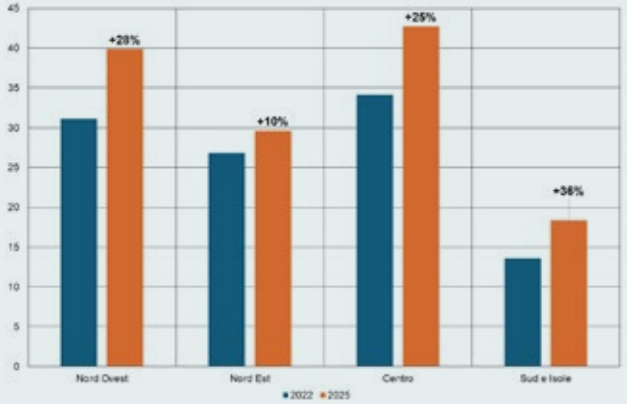
NEL NORD 30 BONIFICI *PRO CAPITE*, 18 NEL MEZZOGIORNO

Anche il numero di operazioni *pro capite* con bonifici ha mostrato differenze territoriali, con livelli più elevati nelle regioni del Nord e del Centro. Nel 2025 nel Mezzogiorno si è attestato su 18 operazioni *pro capite*, a fronte delle 30 nel Nord-Est, l'area con i valori più elevati nel Paese. La crescita più sostenuta registrata tra il 2022 e il 2025 nelle regioni meridionali, pari al 35%, ha contribuito tuttavia a ridurre il divario rispetto alle altre aree del Paese. I livelli di utilizzo più elevati registrati in Lazio e Lombardia appaiono coerenti con la maggiore concentrazione di imprese e pubbliche amministrazioni, che fanno ampio ricorso a questo strumento di pagamento.

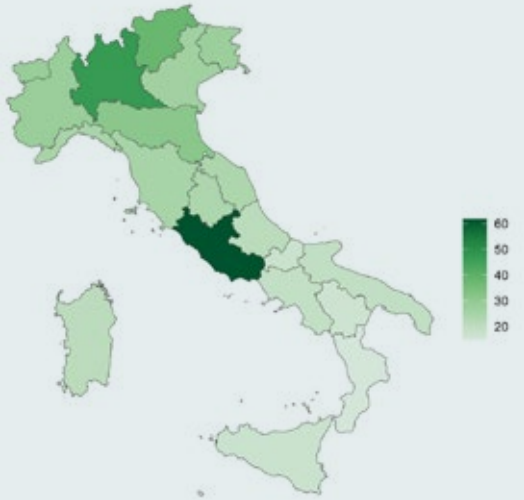


UTILIZZO DEI BONIFICI: DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLE OPERAZIONI *PRO CAPITE* (operazioni *pro capite*)

a) **Variazioni per macroarea**



b) **Operazioni pro capite**



Fonte: elaborazioni sui dati della Tavola 4a del report "Modalità di pagamento disponibili per la clientela: dati territoriali".

IN RIDUZIONE I PUNTI DI ACCESSO AL CONTANTE MA L'INFRASTRUTTURA RESTA ADEGUATA

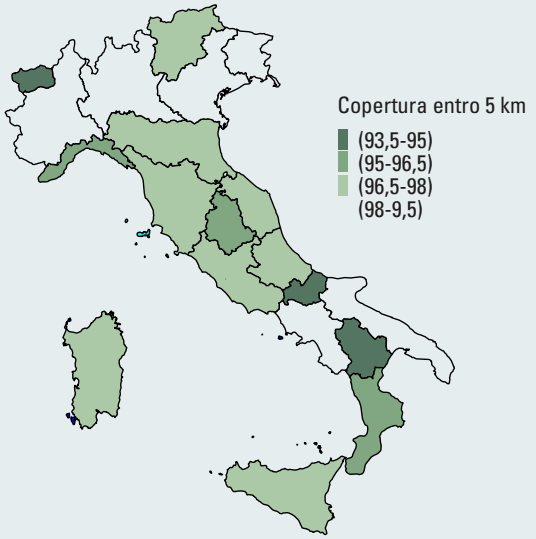
Il *Report* della Banca d'Italia analizza anche l'infrastruttura di offerta del contante che si è significativamente ridotta, restando tuttavia adeguata. Rispetto al 2008, anno in cui la rete di sportelli ha raggiunto il massimo livello di espansione, il numero di filiali bancarie si è ridotto di oltre il 40%, passando da circa 34.000 unità del 2008 a poco più di 19.000 del 2025. Nello stesso periodo, anche il numero di ATM bancari ha registrato una diminuzione, sebbene meno pronunciata, pari a circa un quinto. Tuttavia, secondo Via Nazionale alla clientela è garantita la possibilità di prelevare contanti sulla base di una serie di indicatori, dall'indice di copertura della popolazione, alla distanza stradale dal punto di accesso al contante (PAC) più vicino e il relativo tempo di percorrenza. In particolare, alla fine dello scorso anno il 98% della popolazione italiana risiedeva entro un raggio di 5 chilometri da un PAC; tale quota saliva al 99,7% considerando un raggio di 10 chilometri e si avvicinava alla totalità entro i 15 chilometri. La distanza stradale media dal PAC più vicino, ponderata per la popolazione, era pari a 1,2 chilometri mentre il tempo medio di percorrenza per raggiungerlo in auto era pari a circa 2-3 minuti.

I dati evidenziano un elevato livello di copertura nella media nazionale ma anche una certa eterogeneità territoriale. In 17 regioni, oltre il 95% della popolazione risiede entro 5 chilometri da un PAC e quasi tutte le regioni raggiungono una copertura superiore al 99% entro 10 chilometri. Se si considerano però raggi di copertura minori emergono maggiori differenze: in regioni quali Lombardia e Puglia circa il 70% della popolazione risiede entro 1 chilometro da un PAC, mentre in Valle d'Aosta e Umbria tale quota scende al di sotto del 50%. Anche la distanza varia da poco meno di 1 chilometro della Lombardia agli 1,9 chilometri della Valle d'Aosta.

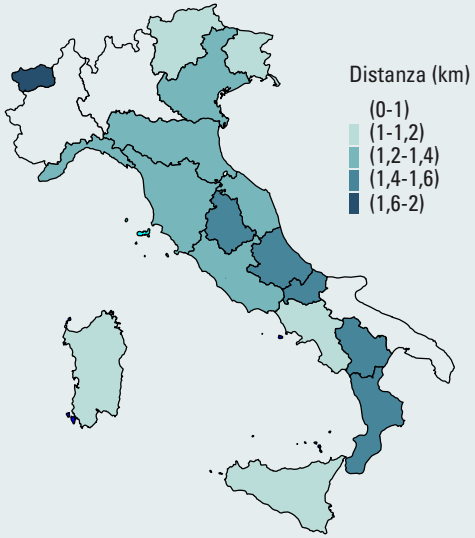
"Buona parte dell'eterogeneità a livello regionale – si legge nello studio - è spiegabile con la differente ripartizione della popolazione per densità abitativa. Considerando l'insieme dei PAC di banche e Poste, nelle aree urbane, caratterizzate da una densità abitativa superiore a 5.000 abitanti per km², quasi l'intera popolazione risiede entro 5 chilometri da un punto di accesso, mentre nelle aree rurali, aventi una densità fino a 300 abitanti per km², la quota si riduce all'88 per cento. La distanza minima da un PAC quasi quadruplica da 1,3 chilometri a 5 chilometri passando dalle aree più densamente abitate a quelle meno densamente abitate.

ACCESSO AL CONTANTE A LIVELLO REGIONALE

a) Copertura entro 5 km (percentuale)



b) Distanza media (chilometri)



Fonte: elaborazioni sui dati tratti dalle segnalazioni sui punti di accesso al contante. (a) Quota della popolazione che risiede entro 5 km dal più vicino punto di accesso al contante. (b) Media, ponderata per la popolazione, della distanza minima dalla rete dei punti di accesso al contante.

ANCHE PER ABI LAB SI RAFFORZA L'UTILIZZO DEI CANALI DIGITALI PER LE OPERAZIONI BANCARIE

L'aumento del livello di digitalizzazione della clientela nelle operazioni bancarie è confermato anche dal quindicesimo Rapporto annuale dell'Osservatorio *Digital Banking* di ABI Lab, il Consorzio per la Ricerca e l'Innovazione per la banca promosso dall'AB. In particolare, la crescita è guidata dal *mobile banking*, con i clienti attivi su app (applicazioni) in aumento del 5,7% nel 2025 rispetto al 2024 (del 141% confrontando il 2025 con il 2018). Il canale mobile si conferma punto di riferimento nell'operatività del cliente: le operazioni dispositive da app crescono del 18,6% rispetto al 2024 e raggiungono un volume quasi 3 volte superiore a quello dell'*internet banking*. Particolarmente significativa anche la crescita dei bonifici istantanei, in aumento del 130,5% da *mobile banking* e del 154% da *internet banking*.

La ricerca sottolinea che le banche operanti in Italia continuano ad ampliare la propria offerta digitale, con il 77% che ha aumentato gli investimenti sul *mobile banking*: tra le principali direttrici di intervento si confermano la vendita di prodotti e servizi bancari, il miglioramento dell'esperienza cliente, l'efficientamento dei processi e il rafforzamento della sicurezza. Inoltre, il 52% delle realtà prevede un incremento di investimenti su processi che abilitano l'interoperabilità dei diversi canali.

PRESTITI INTERAMENTE *ONLINE* DISPONIBILI NEL 68% DEI CASI, 32% PER I MUTUI

Dai dati emerge il consolidamento dell'offerta digitale a supporto del credito e della gestione finanziaria: "la sottoscrizione dei prestiti personali interamente *online* – sottolinea il Rapporto - è disponibile nel 68% dei casi, mentre quella dei mutui nel 32 per cento. Le soluzioni di gestione finanziaria personale sono diffuse nel 64% dei casi. Si amplia inoltre l'offerta per segmenti specifici di clientela, con soluzioni dedicate ai giovani: il 43% delle realtà propone offerte *ad hoc* per i minori di 18 anni e per la fascia di età 18-35 anni. Forte attenzione verso clienti sensibili a tematiche ambientali e sociali (29%). Sul fronte tecnologico, cresce l'adozione di soluzioni di Intelligenza Artificiale a supporto dell'acquisizione digitale dei clienti, tra cui il rilevamento automatico dei documenti di identità (62%) e il video-selfie con verifica biometrica in tempo reale (48%).

NEL 2025 I *CONTACT CENTER* BANCARI HANNO GESTITO 50,2 MILIONI DI TELEFONATE

Essenziale, in questo *trend* di incremento della digitalizzazione i *contact center* che nel 2025 hanno gestito 50,2 milioni di telefonate in ingresso, alle quali si aggiungono 9 milioni di chiamate proattive effettuate verso la clientela. Significativo anche il ricorso ai canali digitali: sono stati registrati circa 17,2 milioni di contatti via *chat* e circa

1,6 milioni di interazioni tramite *e-mail*. Secondo la ricerca, la durata media delle chiamate è di quasi 5 minuti, con circa il 90% delle richieste risolte al primo contatto e un tempo di attesa medio di poco superiore a un minuto. Per le *chat*, il tempo di attesa si attesta intorno ai 2 minuti e mezzo, con una durata media di 8 minuti e il 72,2% dei problemi risolti nel corso dell'interazione. La qualità della relazione resta il principale obiettivo dei *contact center* bancari. Tra le priorità indicate dagli operatori spiccano la soddisfazione della clientela, segnalata dal 92% delle banche coinvolte nell'indagine, e la fidelizzazione, indicata dall'88 per cento. Seguono il supporto alla reputazione aziendale e la promozione dell'utilizzo dei canali digitali, entrambi citati dal 67% degli intervistati. Rilevanti anche le attività legate alla vendita di prodotti (39%) e alla consulenza e al supporto all'acquisto in ambito digitale (35%). Le persone sono il principale punto di forza del servizio: gli operatori sono 6.551, con una crescita del 17% degli FTE (*Full-Time Equivalent* - Unità di Lavoro a Tempo Pieno) nel periodo 2021-2025, a testimonianza del valore apportato al canale. "Parallelamente – sottolinea la ricerca - la formazione è oggi fortemente orientata allo sviluppo di competenze digitali, relazionali (*soft skill*) e legate all'Intelligenza Artificiale. Il supporto sui canali digitali si conferma la principale motivazione di contatto con i *contact center* bancari. Un dato che evidenzia come la crescita della relazione online tra banca e cliente proceda in parallelo con il supporto umano garantito dagli operatori: il *contact center* – conclude il Report di Abi-Lab - continua infatti a rappresentare un importante punto di riferimento per la clientela nell'utilizzo dei servizi digitali".



DIGITALIZZAZIONE | DA UNO STUDIO DELLA BANCA D'ITALIA L'*IDENTIKIT* DELLE FAMIGLIE CHE UTILIZZANO IL BNPL

Il quadro è costruito sui dati dei bilanci delle famiglie del 2022 e per via Nazionale potrebbe essersi modificato nell'ultimo quadriennio ma resta però invariato il profilo degli utenti. Ribadita l'esigenza di vigilare sul sovraindebitamento



Sono guidate da soggetti di età compresa tra i 35 e i 44 anni, risiedono nell'Italia centrale, il capofamiglia ha un buon livello di istruzione, utilizzano *Twitter* e l'*home banking* e hanno un reddito netto disponibile annuo compreso tra 50.000 e 100.000 euro. È l'*identikit* delle famiglie italiane che fanno ricorso al BNPL (*Buy Now Pay Later*) tracciato dalla Banca d'Italia nello studio 'Chi utilizza il BNPL in Italia? Evidenze dall'Indagine sui bilanci delle famiglie', pubblicato a settembre di quest'anno.

L'analisi, costruita su dati riferiti al 2022, va sicuramente interpretata, come chiarisce la Banca d'Italia, visto che nel frattempo "l'adozione di strumenti di pagamento digitali ha registrato una rapida evoluzione, è probabile che l'uso del BNPL sia aumentato nel frattempo. Dati più recenti del settore – sottolinea la Banca d'Itala - indicano che l'utilizzo del BNPL ha continuato a crescere, sebbene il profilo degli utenti sembri essere rimasto invariato".

Sembra dunque restare valido l'*identikit* tracciato con un'importante eccezione: "le evidenze tratte dalla più recente rilevazione a breve termine su reddito e ricchezza delle famiglie – si legge nello studio - suggeriscono che l'uso del BNPL si stia estendendo a segmenti di popolazione finanziariamente più vulnerabili, sia per finalità di consumo sia per il consolidamento di altre forme di indebitamento.

IMPORTANTE MONITORARE IL FENOMENO A TUTELA DEI PIÙ VULNERABILI

Per questo l'analisi ribadisce che "un monitoraggio costante sarà particolarmente importante alla luce della rapida espansione del mercato e dell'imminente attuazione della seconda Direttiva sul credito ai consumatori. In tale contesto, adeguate tutele normative, sistemi di informazione creditizia più completi e iniziative mirate di educazione finanziaria saranno fondamentali per garantire uno sviluppo sicuro e sostenibile del BNPL per le famiglie vulnerabili".

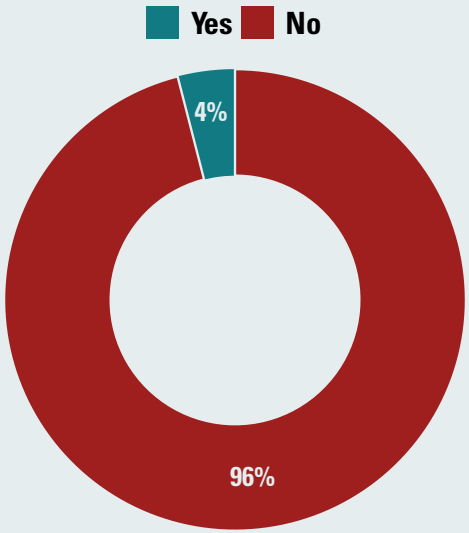
Lo studio, fondato su dati a livello di nucleo familiare anziché individuale, consente di analizzare l'adozione del BNPL nel più ampio contesto delle caratteristiche della famiglia.

L'analisi utilizza i dati della rilevazione 2022 dell'Indagine sui bilanci delle famiglie italiane della Banca

d'Italia (SHIW 2022), condotta mediante interviste personali assistite da *computer* (CAPI) su un campione rappresentativo a livello nazionale di 9.641 famiglie distribuite in 300 comuni.

Dall'analisi emerge che nel 2022 il 4% delle famiglie italiane ha dichiarato di utilizzare servizi BNPL: a quell'epoca, dunque, l'adozione di questo strumento di finanziamento era limitata e in una fase iniziale.

QUOTA DI FAMIGLIE ITALIANE CHE HANNO UTILIZZATO IL BNPL NEL 2022



Source: Banca d'Italia, SHIW 2022. Note: Shares refer to heads of household reporting BNPL use within each group.

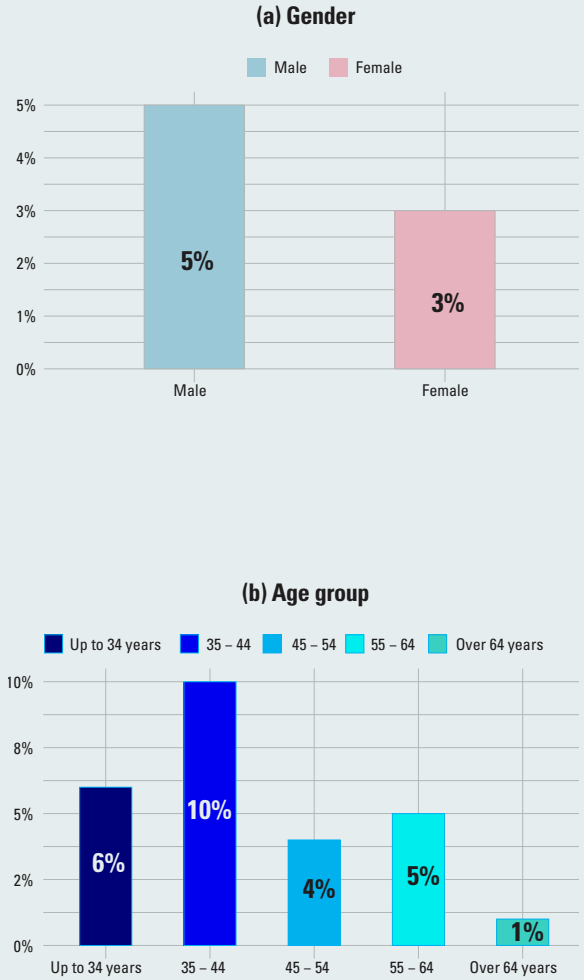
Passando alle caratteristiche socio-demografiche, le differenze di genere sono risultate contenute: il 5% delle famiglie con a capo un uomo e il 3% di quelle con a capo una donna hanno dichiarato di utilizzare il BNPL.

Per contro, l'adozione ha mostrato variazioni più marcate in base all'età, raggiungendo i livelli massimi tra le famiglie guidate da individui di età compresa tra i 35 e i 44 anni (10%) e tra quelle con capofamiglia di età inferiore ai 35 anni (6%), per poi scendere al 4% nella fascia 45-54 anni, al 5% in quella 55-64 anni e all'1% tra gli individui di 65 anni e oltre.

Sotto il profilo geografico, l'utilizzo del BNPL è risultato più elevato nell'Italia centrale (7%) rispetto al Nord (4%) e al Sud e Isole (3%). Un andamento analogo è emerso in relazione al livello di istruzione: solo il 2% delle famiglie con capofamiglia in possesso della licenza di scuola secondaria di primo grado ha dichiarato di ricorrere al BNPL, a fronte del 6% registrato tra chi possiede un titolo di scuola secondaria di secondo grado e dell'8% tra i laureati.



UTILIZZO DEL BNPL IN BASE ALLE CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE



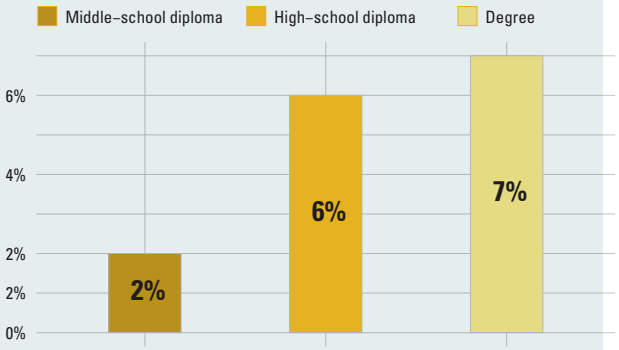
Source: Banca d'Italia, SHIW 2022. Note: Shares refer to heads of household reporting BNPL use within each group.

UTILIZZO DEL BNPL IN BASE ALLE CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

(c) Geographical area



(d) Educational level



Source: Banca d'Italia, SHIW 2022. Note: Shares refer to heads of household reporting BNPL use within each group.

UTILIZZO PIÙ ELEVATO DOVE IL CAPOFAMIGLIA È UN DIRIGENTE

Per quanto riguarda le condizioni economiche e finanziarie, i dati non indicano una concentrazione di utilizzatori di servizi BNPL tra le famiglie finanziariamente vulnerabili. Al contrario, l'utilizzo è risultato più elevato tra le famiglie con capofamiglia dirigente (11%) o lavoratore dipendente (9%), e più contenuto tra imprenditori e lavoratori autonomi (entrambi al 5%), operai (4%), disoccupati (3%) e pensionati (1%).

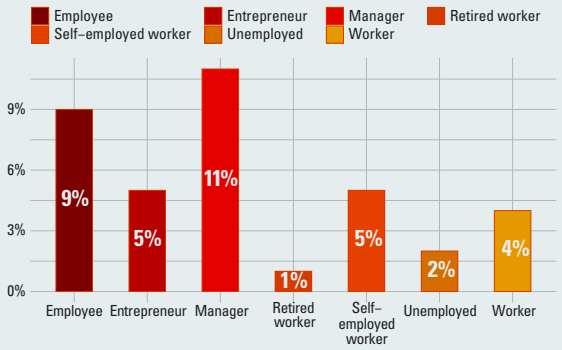
L'adozione del BNPL è inoltre aumentata all'aumentare del reddito fino a una certa soglia, raggiungendo un picco del 7% tra le famiglie con un reddito netto disponibile annuo compreso tra 50.000 e 100.000 euro, per poi diminuire a livelli di reddito più elevati (5% nella fascia 100.000–500.000 euro e 3% oltre i 500.000 euro).

Non sono emerse differenze significative tra le famiglie i cui consumi superavano il reddito e quelle le cui spese rientravano nelle proprie disponibilità (entrambe al 4%).

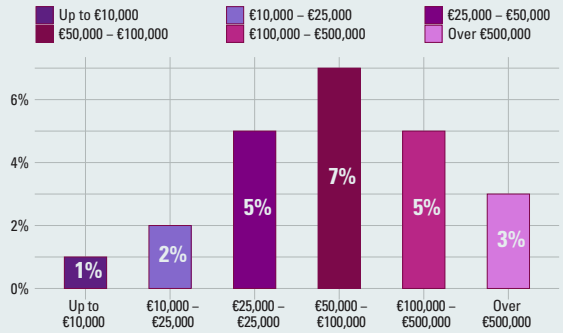
Un elemento interessante riguarda le famiglie le cui richieste di credito al consumo erano state parzialmente o totalmente respinte da banche e altri intermediari per mancato possesso dei requisiti: hanno registrato un utilizzo del BNPL più elevato (12%) rispetto a quelle con richieste approvate (4%). "Tale evidenza – sottolinea l'analisi - suggerisce che il BNPL possa rappresentare un'alternativa per le famiglie con accesso limitato al credito al consumo tradizionale".

UTILIZZO DEL BNPL IN BASE ALLE CONDIZIONI ECONOMICHE E FINANZIARIE

(a) Employment status

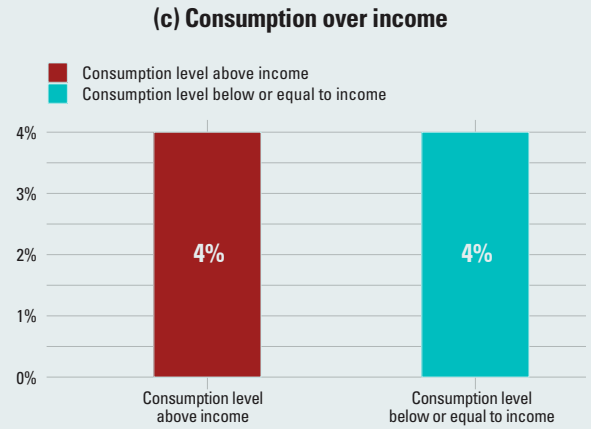


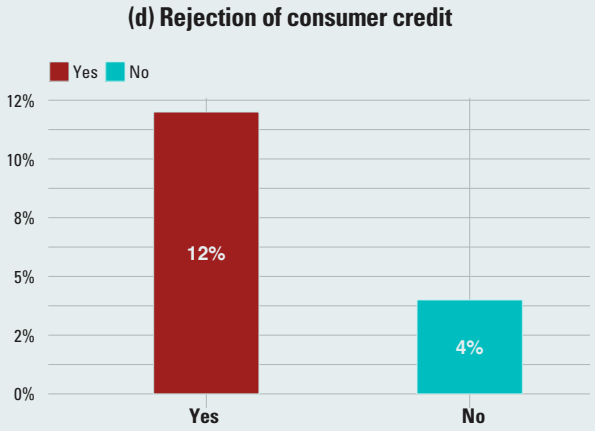
(b) Disposable household income



Source: Banca d'Italia, SHIW 2022. Note: Shares refer to heads of household reporting BNPL use within each group.

UTILIZZO DEL BNPL IN BASE ALLE CONDIZIONI ECONOMICHE E FINANZIARIE





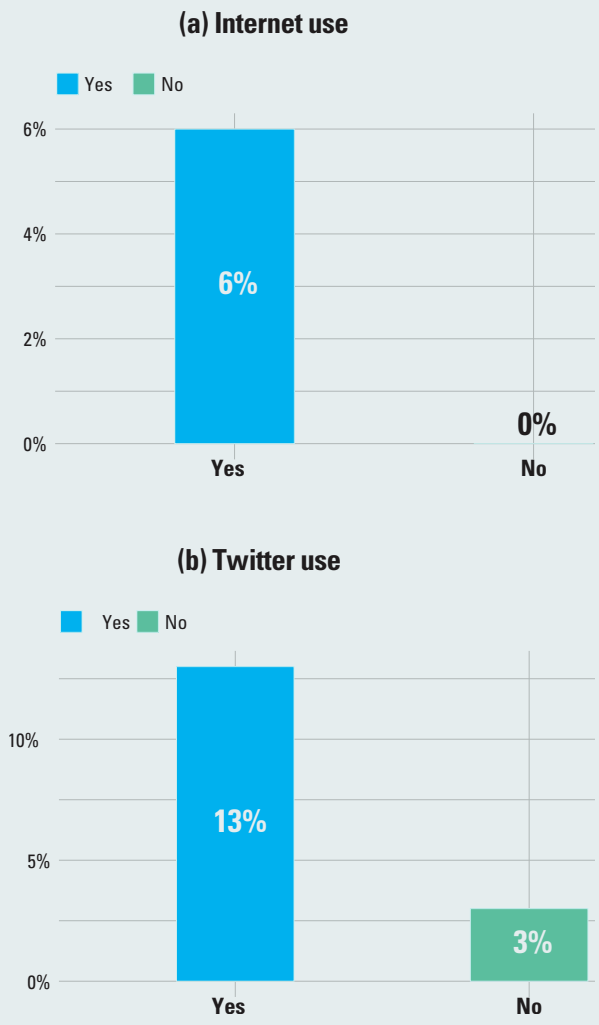
Source: Banca d'Italia, SHIW 2022. Note: Shares refer to heads of household reporting BNPL use within each group.

BNPL PIÙ DIFFUSO TRA CHI HA RICHIESTO PRESTITI *ONLINE*...

Infine, sono emerse differenze tra chi non usa Internet e chi invece ha dimestichezza con l'innovazione digitale. "In particolare – si legge nella pubblicazione - non è stato rilevato alcun utilizzatore di servizi BNPL tra le famiglie prive di accesso a Internet, a conferma dell'importanza dell'accesso digitale di base per l'utilizzo di tali servizi. L'uso è risultato più elevato tra le famiglie attive su *Twitter* (13%) e tra quelle che utilizzano servizi di *home banking* (8%). L'adozione del BNPL è stata particolarmente significativa tra le famiglie che avevano già richiesto un prestito *online*: il 26% di esse ha dichiarato di utilizzare il BNPL. Nel complesso, tali evidenze confermano che l'uso del BNPL è più diffuso tra le famiglie con una maggiore propensione all'adozione di innovazioni digitali, e in particolare tra quelle che già interagiscono con i servizi finanziari attraverso canali digitali".

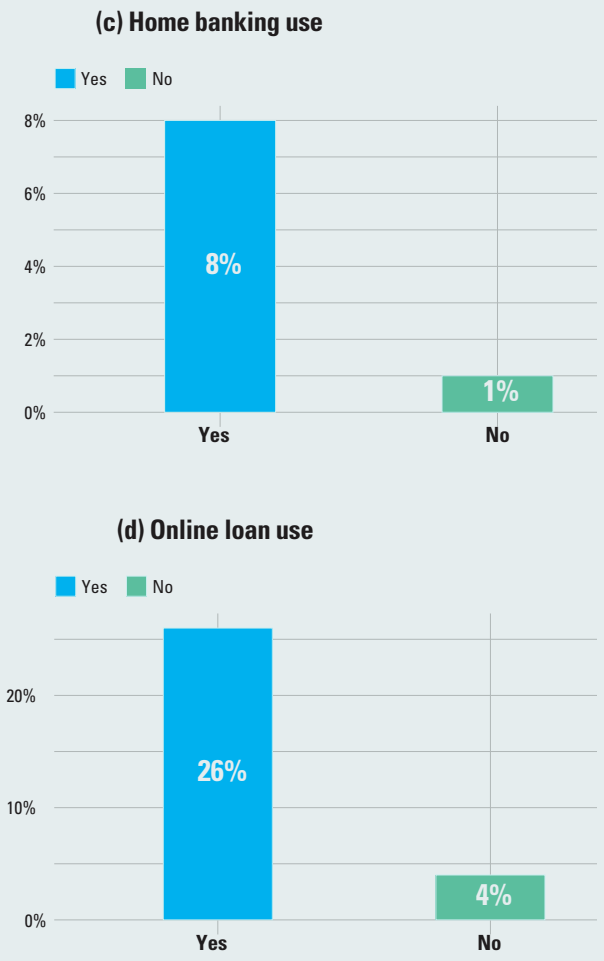


UTILIZZO DEL BNPL IN BASE ALLA PROPENSIONE ALL'INNOVAZIONE DIGITALE



Source: Banca d'Italia, SHIW 2022. Note: Shares refer to heads of household reporting BNPL use within each group.

UTILIZZO DEL BNPL IN BASE ALLA PROPENSIONE ALL'INNOVAZIONE DIGITALE



Source: Banca d'Italia, SHIW 2022. Note: Shares refer to heads of household reporting BNPL use within each group.

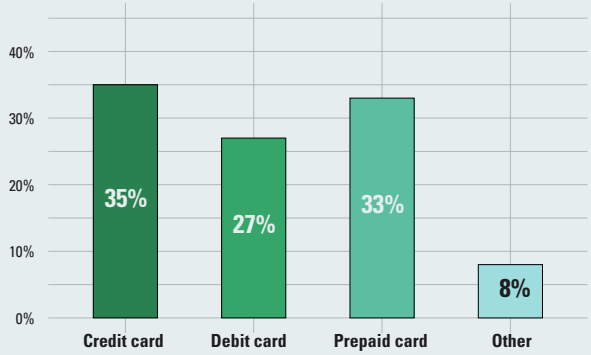
…E TRA LE FAMIGLIE CHE ABITANO IN CENTRO ITALIA

Sotto il profilo geografico, l'utilizzo del BNPL è risultato più elevato nell'Italia centrale (7%) rispetto al Nord (4%) e al Sud e Isole (3%). Un andamento analogo è emerso in relazione al livello di istruzione: solo il 2% delle famiglie con capofamiglia in possesso della licenza di scuola secondaria di primo grado ha dichiarato di ricorrere al BNPL, a fronte del 6% registrato tra chi possiede un titolo di scuola secondaria di secondo grado e dell'8% tra i laureati. Secondo lo studio "l'utilizzo del BNPL risultava inoltre associato soprattutto ai pagamenti con carte di credito e prepagate, riflettendo il diffuso impiego di tali strumenti negli acquisti *online*. Le evidenze suggeriscono che il BNPL operasse prevalentemente come complemento, piuttosto che sostituto, dei tradizionali prodotti finanziari *retail*, in particolare delle carte di credito *revolving*".

I dati dell'indagine SHIW 2022 indicano che il BNPL viene utilizzato più frequentemente in combinazione con carte di credito (35%) e carte prepagate (33%). La quota di transazioni BNPL che coinvolgono carte di debito è leggermente inferiore (27%), mentre solo una piccola percentuale di famiglie (8%) ha dichiarato di utilizzare altri metodi di pagamento digitali, come *PayPal*.

"La maggiore incidenza dell'uso di carte di credito e prepagate – sottolinea la pubblicazione - è coerente con il ruolo consolidato che tali strumenti ricoprono nell'*e-commerce* – il canale principale attraverso cui si accede ai servizi BNPL – laddove le carte di debito sono state abilitate su larga scala alle transazioni *online* in Italia solo di recente".

UTILIZZO DEL BNPL PER STRUMENTO DI PAGAMENTO



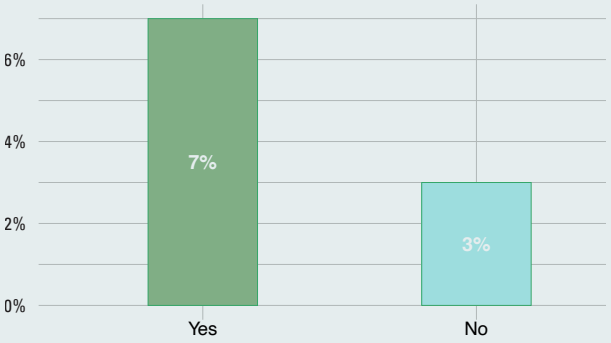
Source: Banca d'Italia, SHIW 2022. Note: Shares refer to heads of household reporting BNPL use by payment instrument.
The 'other' category refers to alternative digital payment methods, such as PayPal.

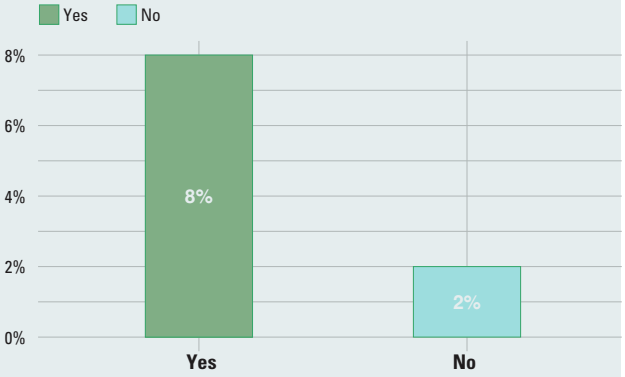
MENO BNPL LADDOVE PREVALE IL CONTANTE

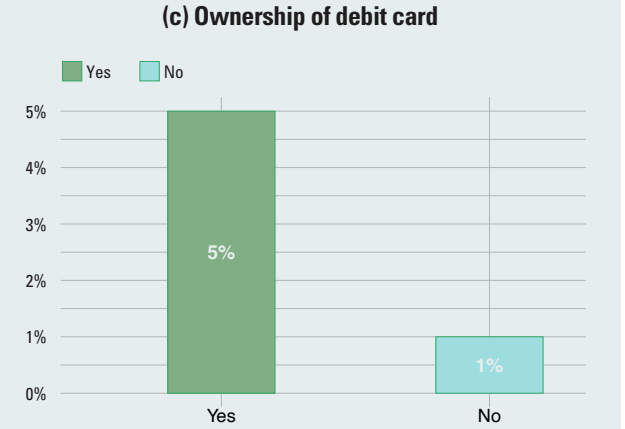
L'uso del BNPL è inoltre segnalato più frequentemente tra le famiglie in possesso di una carta di credito (7%, contro il 3% di quelle che ne sono prive) o di una carta prepagata (8%, contro il 2%). Per contro, l'uso del BNPL è dichiarato dal 5% delle famiglie titolari di una carta di debito, rispetto all'1% di quelle che non ne possiedono una. Un'analisi più dettagliata delle modalità di rimborso della carta di credito evidenzia differenze significative a seconda

della modalità scelta. Tra i soggetti che rimborsano il saldo della carta di credito a rate – sostenendo così costi per interessi – il 24% dichiara di utilizzare anche servizi BNPL, a fronte del 4% di chi non ricorre a tale modalità di rimborso. "Nel complesso – sottolinea lo studio - l'uso del BNPL è più diffuso tra le famiglie che già ricorrono a forme di pagamento dilazionato. Infine, l'uso del BNPL è segnalato più spesso tra le famiglie con livelli di spesa in contanti più contenuti. Nello specifico, il 6% delle famiglie che spendono meno di 200 euro al mese in contanti ha dichiarato di utilizzare servizi BNPL, seguito dal 5% delle famiglie con una spesa mensile in contanti compresa tra 500 e 800 euro". L'uso del BNPL risulta invece inferiore tra le famiglie con le spese in contanti più elevate, attestandosi al 2% tra quelle che spendono più di 800 euro al mese. Si tratta di un quadro "coerente con la maggiore diffusione del BNPL tra le famiglie che fanno minor ricorso al contante e utilizzano maggiormente strumenti di pagamento digitali.

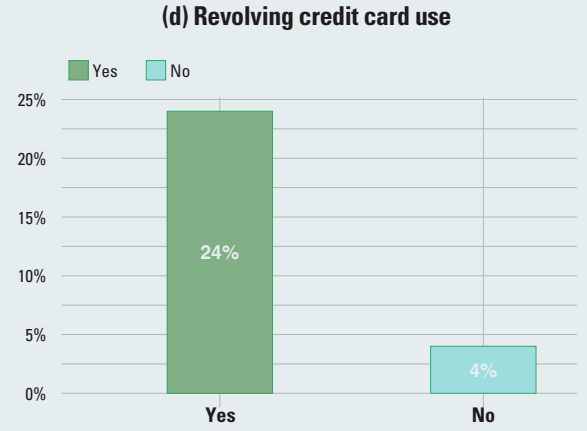
UTILIZZO DEL BNPL IN BASE ALLE ABITUDINI DI PAGAMENTO

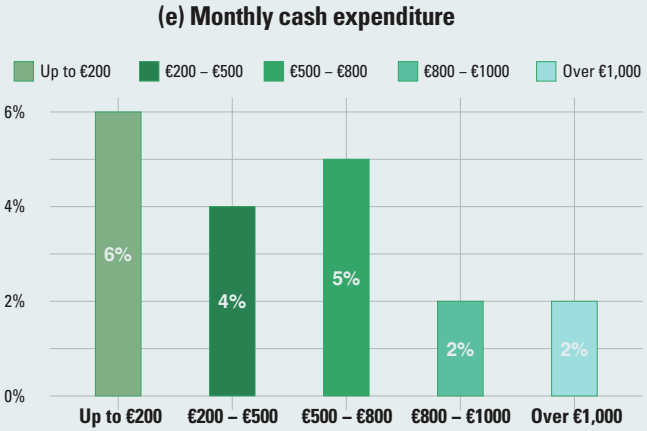






UTILIZZO DEL BNPL IN BASE ALLE ABITUDINI DI PAGAMENTO





Source: Banca d'Italia, SHIW 2022. Note: Shares refer to heads of household reporting BNPL use within each group.

Nel complesso, sintetizza l'analisi, "i dati indicano che l'uso del BNPL in Italia è fortemente associato all'adozione di strumenti digitali e alla familiarità con i tradizionali strumenti di pagamento differito, come le carte di credito *revolving*, nonché a una minore dipendenza dal contante."

È quanto emerge dall'indagine della Banca d'Italia relativa al 2025. Mutui e prestiti lo strumento di finanziamento più utilizzato, poco diffuso il *factoring*



ALFABETIZZAZIONE FINANZIARIA | IN AUMENTO TRA LE PICCOLE IMPRESE ITALIANE, IN CRESCITA ANCHE LE COMPETENZE DI FINANZA DIGITALE DI MERCATO

Crescono i livelli medi di alfabetizzazione finanziaria delle piccole imprese italiane: nel 2025, rispetto all'indagine compiuta dalla Banca d'Italia nel 2021, si evidenzia un miglioramento del 2%, attribuibile alle componenti relative ai comportamenti e agli atteggiamenti. È quanto emerge dalla seconda indagine sull'alfabetizzazione finanziaria e le competenze di finanza digitale delle piccole imprese in Italia, pubblicata di recente da Via Nazionale. L'indagine segnala anche come sia diffuso tra i microimprenditori l'uso di strumenti di pagamento *business*, per separare la finanza personale e quella d'impresa. Quanto ai servizi finanziari, mutui e prestiti risultano lo strumento di finanziamento più utilizzato mentre è poco diffuso il *factoring*.

NESSUN DIVARIO DI GENERE SULLE CONOSCENZE FINANZIARIE

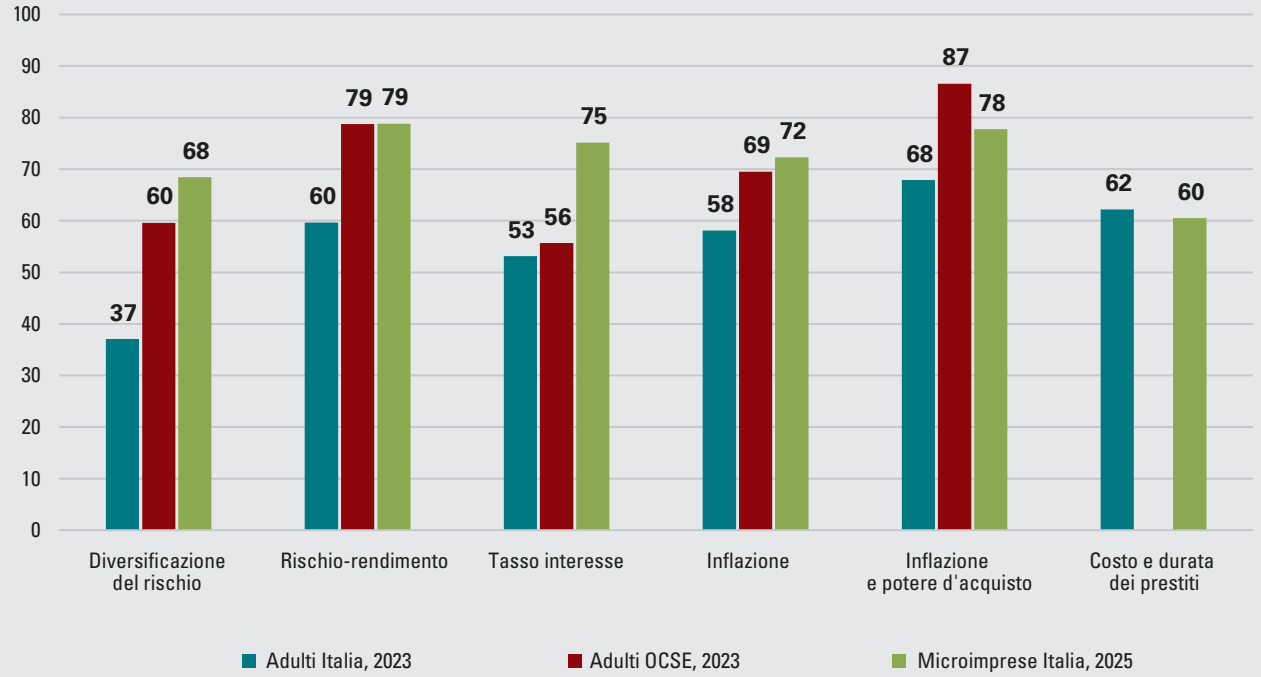
Dall'indagine emerge che il grado di alfabetizzazione finanziaria è stato pari al 74% del punteggio massimo ed è risultato più elevato tra le microimprese con un fatturato più alto e tra quelle che esportano mentre non si evidenziano divari di genere tra gli imprenditori. Entrando nel dettaglio il 15% degli intervistati si colloca nella fascia più bassa nella comprensione dei concetti finanziari di base (0-3 risposte corrette su 8) e il 40 in quella media (4-6 risposte corrette); il 45% raggiunge la fascia più elevata (almeno 7 risposte corrette). Risultati migliori sulle competenze si associano a punteggi più alti anche nei comportamenti e negli atteggiamenti finanziari.

Comparando le domande rivolte nell'indagine tra la popolazione adulta del 2023, i microimprenditori mostrano in media una maggiore incidenza di risposte corrette rispetto alla popolazione adulta italiana, pur con differenze tra i singoli quesiti.



CONOSCENZE FINANZIARIE (CONCETTI): MICROIMPRESE E POPOLAZIONE ADULTA

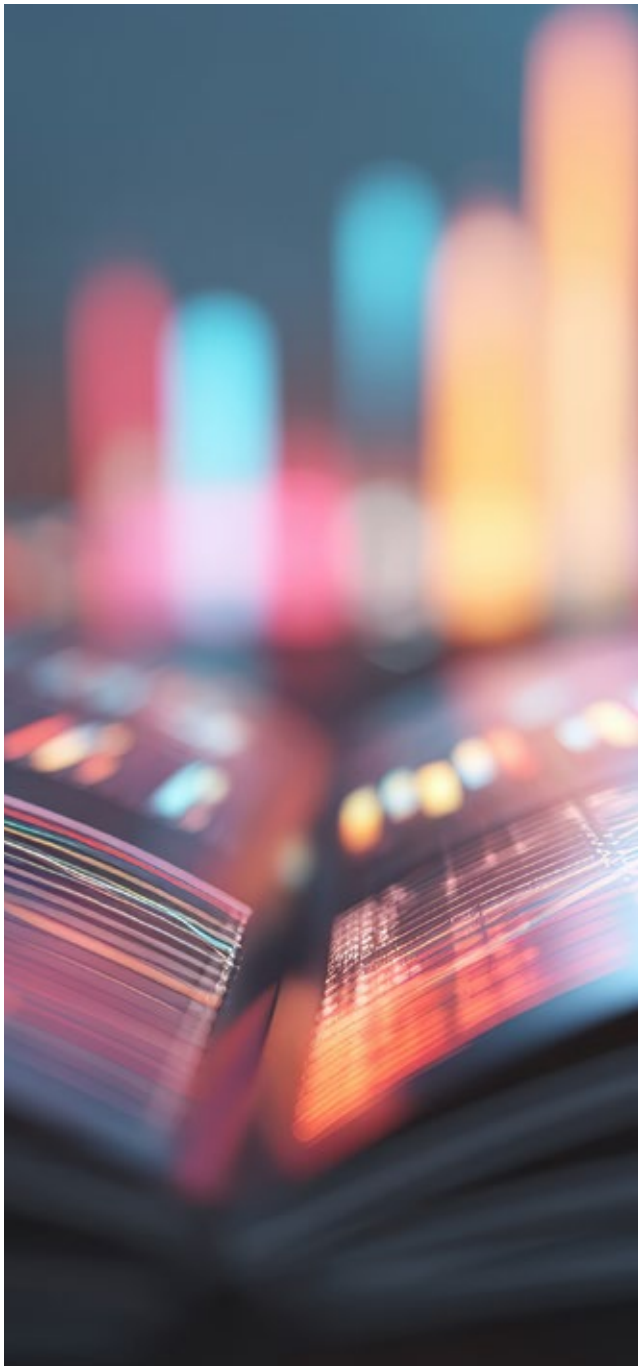
Microimprese in Italia (2025), Popolazione adulta in Italia (2023) e Popolazione adulta OCSE (2023), valori percentuali



Note: La tavola confronta la frequenza delle risposte corrette alle domande sui concetti finanziari comparabili tra le indagini sulle microimprese in Italia (2025) e sulla popolazione adulta (Italia e media OCSE, 2023). La domanda sul concetto 'Costo e durata del prestito', utilizzata nell'indagine sulla popolazione adulta in Italia, non è inclusa nella rilevazione armonizzata OCSE/INFE 2023. L'indicatore riferito alla popolazione adulta OCSE (2023) è costruito includendo i paesi OCSE partecipanti all'indagine OCSE/INFE 2023. Cfr. OECD/INFE 2023, International Survey of Adult Financial Literacy e Indagini sull'alfabetizzazione finanziaria e le competenze di finanza digitale in Italia: adulti, Banca d'Italia, Collana Statistiche, 20 luglio 2023.
Fonte: https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagini-alfabetizzazione/2025-indagine-alfabetizzazione-piccole-imprese/statistiche_IAF-DI_2025_ITA.pdf

L'indagine non evidenzia invece divari di genere nelle conoscenze finanziarie. A parità di condizioni, la probabilità di possedere conoscenze finanziarie elevate è maggiore tra i microimprenditori più istruiti.





LE CONOSCENZE FINANZIARIE (CONCETTI), PER CARATTERISTICHE DEL TITOLARE
(valori percentuali)

	Tasso interesse	Inflazione	Diversificazione del rischio	Dividendi	Capitale di rischio	Rischio - rendimento	Inflazione e potere d'acquisto	Costo e durata dei prestiti	FK bassa (0 -3)	FK media (4 -6)	FK elevata (7 -8)
Totale	75,1	72,3	68,4	80,3	62,8	78,8	77,8	60,5	14,6	40,6	44,7
Genere											
uomo	77,5	75,0	68,0	77,6	61,2	80,2	78,4	57,8	14,8	40,5	44,7
donna	69,3	65,4	69,6	87,0	66,9	75,2	76,1	67,3	14,3	40,9	44,8
Classe di età											
< 40 anni	66,2	68,4	61,5	83,7	67,7	74,2	74,2	63,0	17,3	40,5	42,3
40 -59 anni	76,0	71,9	69,8	79,3	62,4	79,1	77,3	61,3	14,3	41,1	44,6
≥ 60 anni	76,8	76,0	66,9	82,5	61,6	80,2	81,8	55,8	14,7	38, 5	46,8
Titolo di studio											
≥ diploma	75,3	72,1	69,2	80,4	63,5	79,2	78,1	61,1	14,5	40,1	45,4
< diploma	74,8	73,2	59,8	81,5	53,3	73,2	72,9	53,4	16,5	47,7	35,8
Genitori imprenditori											
No	73,2	70,4	67,3	81,3	62,5	77,4	76,5	60,9	15,8	40,7	43,5
Sì	80,4	77,5	71,7	77,5	63,7	82,7	81,3	59,3	11,5	40,5	48,0

Fonte: Banca d'Italia. Note: numerosità del campione=5.000. Valori pesati mediante post-stratificazione. Risposte corrette alle domande sui concetti indicati in colonna. Per la formulazione delle domande si veda la Tavola 1 della nota Metodi e fonti: note metodologiche. : https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagini-alfabetizzazione/2025-indagine-alfabetizzazione-piccole-imprese/statistiche_IAFDI_2025_ITA.pdf

PIÙ CONOSCENZA FINANZIARIA TRA LE IMPRESE PIÙ GRANDI E QUELLE PIÙ 'GIOVANI'

Inoltre, la probabilità di possedere conoscenze finanziarie è più alta tra i titolari di imprese più grandi e tra quelli di imprese attive da meno di dieci anni; in confronto ai microimprenditori delle imprese manifatturiere, la probabilità è più elevata tra coloro che operano in attività professionali, scientifiche e tecniche e dell'alloggio e ristorazione; infine, è più alta tra i titolari di imprese che operano anche sui mercati esteri.

Pressoché tutti i microimprenditori monitorano regolarmente l'andamento finanziario dell'impresa; quasi il 90% gestisce separatamente conti aziendali e familiari ed effettua previsioni sull'andamento della redditività. Meno diffusa risulta invece l'abitudine a confrontare offerte

LE CONOSCENZE FINANZIARIE (CONCETTI), PER CARATTERISTICHE DELLA MICROIMPRESA

(valori percentuali)

	Tasso interesse	Inflazione	Diversificazione del rischio	Dividendi	Capitale di rischio	Rischio - rendimento	Inflazione e potere d'acquisto	Costo e durata dei prestiti	FK bassa (0 -3)	FK media (4 -6)	FK alta (7 -8)
Totale	75 ,1	72 ,3	68 ,4	80 ,3	62 ,8	78 ,8	77 ,8	60 ,5	14,6	40,6	44,7
Settore ateco											
Agricoltura, silvicoltura e pesca (A)	69 ,3	68 ,6	67 ,4	78 ,8	57 ,3	76 ,9	74 ,3	52 ,1	19,9	39,7	40,4
Attività manifatturiere (C)	72 ,6	75 ,7	63 ,9	80 ,7	59 ,5	78 ,1	76 ,1	58 ,7	16,3	41,3	42,4
Costruzioni (F)	76 ,4	71 ,3	68 ,3	78 ,7	66 ,2	76 ,6	77 ,0	60 ,9	15,2	41,1	43,7
Commercio ingrosso/dettaglio, riparazione di veicoli motocicli (G)	75 ,8	72 ,5	65 ,8	78 ,1	64 ,6	78 ,3	76 ,7	58 ,3	17,0	40,7	42,2
Trasporto e Magazzinaggio (H)	76 ,8	80 ,9	68 ,0	78 ,6	64 ,7	78 ,4	84 ,0	60 ,4	13,1	42,3	44,5
Alloggio e ristorazione (I)	75 ,7	68 ,9	71 ,2	79 ,0	69 ,5	80 ,2	78 ,1	61 ,5	13,1	37,9	49,0
Servizi alla persona (P-Q-R-S)	73 ,1	71 ,6	67 ,0	78 ,5	62 ,3	76 ,0	77 ,1	57 ,0	15,2	42,5	42,3
Servizi informazione e comunicazione (J)	73 ,5	72 ,3	63 ,9	80 ,1	66 ,0	78 ,0	79 ,5	60 ,8	17,6	36,3	46,0
Att. professionali/scient./tecniche (M)	79 ,8	75 ,2	74 ,1	85 ,7	57 ,7	83 ,3	80 ,8	68 ,3	10,0	38,3	51,6
Servizi a imprese e famiglie (L-N)	71 ,9	69 ,0	68 ,5	81 ,3	67 ,8	78 ,8	77 ,9	62 ,4	12, 1	44,6	43,3
Macroarea sede legale											
Nord - Ovest	76 ,7	72 ,5	71 ,9	80 ,8	63 ,9	79 ,0	78 ,6	61 ,5	13,7	38,9	47,4
Nord - Est	75 ,3	75 ,0	68 ,5	82 ,0	59 ,5	78 ,4	78 ,5	62 ,1	14,0	40,9	45,0
Centro	74 ,5	70 ,3	66 ,9	79 ,0	65 ,0	77 ,7	77 ,3	60 ,8	15,1	41,9	43,0
Sud	72 ,7	72 ,0	64 ,8	78 ,7	63 ,2	78 ,9	75 ,9	57 ,0	16,1	41,5	42,4
Isole	77 ,2	70 ,3	69 ,4	81 ,5	61 ,2	81 ,2	78 ,8	61 ,0	14,4	40,3	45,3
Classe di fatturato											
Fino a 50.000 €	63 ,1	58 ,3	52 ,2	57 ,6	47 ,4	69 ,6	67 ,0	47 ,2	26,0	55,0	19,0
(50.000-100.000] €	68 ,2	62 ,3	63 ,0	75 ,1	62 ,8	71 ,6	70 ,7	57 ,5	16,4	52,1	31,5
(100.000-500.000] €	79 ,4	76 ,5	71 ,2	87 ,3	63 ,8	81 ,7	80 ,2	63 ,1	11,7	38,1	50,1
oltre 500.000 €	76 ,8	76 ,0	73 ,7	83 ,0	75 ,6	82 ,9	83 ,3	64 ,3	13,4	32,2	54,3
Inizio attività dell'azienda											
≤ 2 anni	73 ,7	75 ,0	60 ,8	81 ,5	54 ,5	71 ,7	77 ,4	55 ,9	21,5	33,0	45,5
3-5 anni	72 ,5	77 ,4	62 ,1	88 ,2	62 ,8	78 ,4	79 ,9	60 ,0	14,9	36,5	48,6
6-10 anni	78 ,8	78 ,1	70 ,9	86 ,1	65 ,9	84 ,4	81 ,0	60 ,7	11,9	35,7	52,3
> 10 anni	75 ,4	71 ,4	69 ,3	79 ,9	63 ,1	78 ,7	77 ,8	61 ,0	14,4	41,3	44,3

Fonte: Banca d'Italia. Note: numerosità del campione=5.000. Valori pesati mediante post-stratificazione. Risposte corrette alle domande sui concetti indicati in colonna. Per la formulazione delle domande si veda la Tavola 1 della nota Metodi e fonti: note metodologiche. : https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagini-alfabetizzazione/2025-indagine-alfabetizzazione-piccole-imprese/statistiche_IAFDI_2025_ITA.pdf

per l'acquisto di servizi finanziari e assicurativi (66%) e a tutelarsi dal rischio di furto (65) mediante assicurazioni o accantonamenti.

L'indagine ha riguardato anche gli atteggiamenti finanziari, misurati attraverso tre domande finalizzate a rilevare l'abitudine a pianificare, l'impegno nel perseguire obiettivi di lungo periodo e l'abitudine a negoziare nei rapporti con le banche, anziché accogliere soluzioni "chiavi in

mano". Ne è emerso che l'88% degli intervistati ha dichiarato di impegnarsi in obiettivi di lungo periodo; più basse sono le percentuali di coloro che curano attivamente i rapporti con le banche discutendo le soluzioni offerte (57) e pianificano le proprie scelte (52).

IL 38% RICORRE A PRESTITI O MUTUI, SOLO IL 6% AL *FACTORING*

Riguardo ai servizi finanziari, il 38% ricorre a prestiti o mutui, il 29 ad aperture di credito in conto corrente e il 23 agli anticipi su fatture.; il *leasing* e il *factoring* sono utilizzati, rispettivamente, dal 15 e dal 6% delle microimprese; il credito commerciale è utilizzato dal 13%. Il ricorso ai prestiti è inoltre più frequente tra le microimprese più grandi e tra quelle guidate da titolari con genitori imprenditori. Dal punto di vista del genere, inoltre, le imprese guidate da donne appaiono più caute nel fare uso di strumenti di finanziamento mentre i settori che più facilmente utilizzano finanziamenti sono il manifatturiero e i trasporti.

GLI ATTEGGIAMENTI FINANZIARI, PER CARATTERISTICHE DEL TITOLARE
(valori percentuali)

	Persegue obiettivi finanziari di lungo termine	Nei rapporti con le banche non accetta soluzioni "chiavi in mano"	Preferisce piani finanziari all'istinto
Totale	88 ,3	56 ,6	51 ,9
Genere			
uomo	88 ,3	56 ,2	51 ,5
donna	88 ,4	57 ,6	53 ,0
Classe di età			
< 40 anni	84 ,5	63 ,6	59 ,2
40 -59 anni	89 ,5	55 ,3	51 ,0
≥ 60 anni	85 ,7	57 ,8	51 ,8
Titolo di studio			
≥ diploma	88 ,5	56 ,6	51 ,6
< diploma	86 ,2	58 ,0	56 ,6
Genitori imprenditori			
No	87 ,4	52 ,8	48 ,1
Sì	90 ,8	67 ,2	62 ,5

Fonte: Banca d'Italia. Note: numerosità del campione=5.000. Valori pesati mediante post-stratificazione. Risposte corrette alle domande sui concetti indicati in colonna. Per la formulazione delle domande si veda la Tavola 1 della nota Metodi e fonti: note metodologiche.





L'USO DI SERVIZI FINANZIARI, PER CARATTERISTICHE DEL TITOLARE
(valori percentuali)

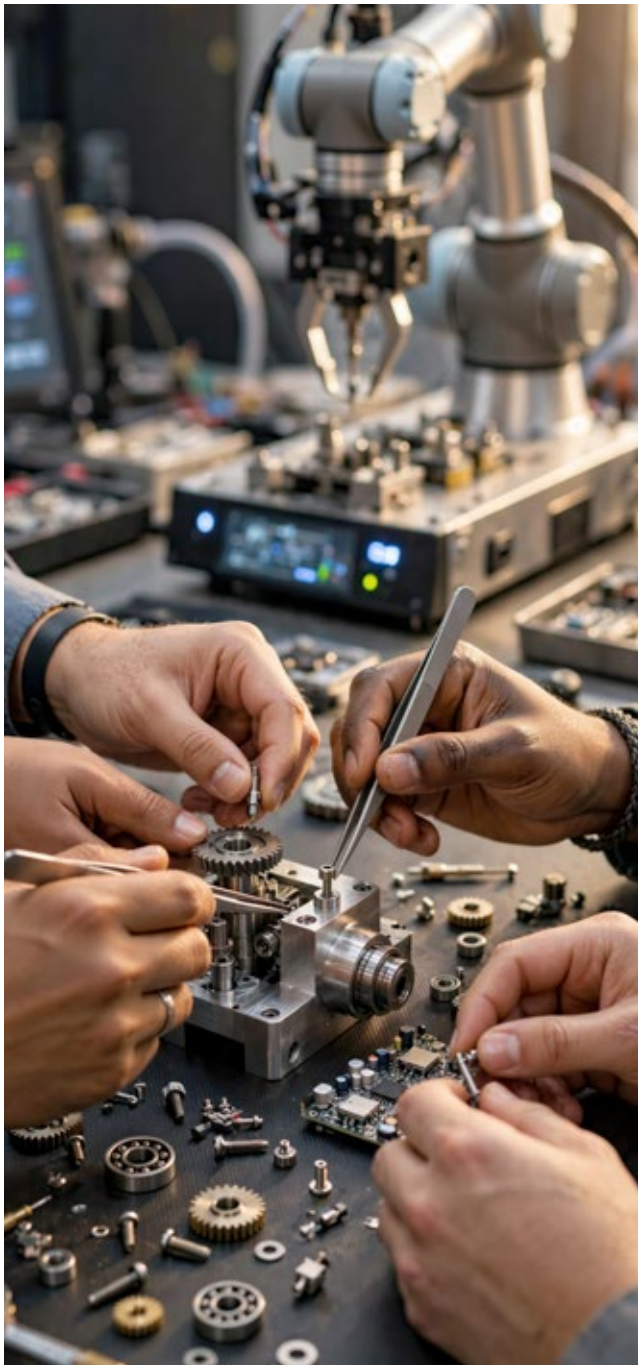
	Mutuo/Prestito bancario	Scoperto di conto corrente	Anticipo su fatture	Credito commerciale	Micro-credito	Leasing	Factoring
Totale	38,2	28,8	23,0	13,4	16,3	15,4	6,4
Genere							
uomo	41,3	32,1	22,7	13,2	15,1	15,0	6,4
donna	30,4	20,6	23,6	13,7	19,5	16,4	6,4
Classe di età							
< 40 anni	36,0	27,9	26,4	13,7	17,4	15,6	6,2
40 -59 anni	37,6	28,5	24,1	14,4	17,9	16,2	6,9
≥ 60 anni	41,9	30,4	16,5	8,9	9,5	12,0	4,5
Titolo di studio							
≥ diploma	38,6	28,9	23,0	13,7	16,7	15,8	6,7
< diploma	33,4	27,0	23,9	9,9	11,5	7,8	2,4
Genitori imprenditori							
No	35,3	26,3	21,3	12,2	15,5	14,4	6,6
Sì	46,2	35,9	27,6	16,6	18,8	18,2	5,8

Fonte: Banca d'Italia. Note: numerosità del campione=5.000. Percentuali di microimprenditori che dichiarano di aver ricorso negli ultimi 24 mesi ai servizi indicati in colonna. Valori pesati mediante post-stratificazione.

L'USO DI SERVIZI FINANZIARI, PER CARATTERISTICHE DELLA MICROIMPRESA
(valori percentuali)

	Mutuo/Prestito bancario	Scoperto di conto corrente	Anticipo su fatture	Credito commerciale	Micro-credito	Leasing	Factoring
Totale	38,2	28,8	23,0	13,4	16,3	15,4	6,4
Settore economico (Sezione Ateco)							
Agricoltura, silvicoltura e pesca (A)	38,3	33,9	21,0	10,8	14,3	9,8	6,0
Attività manifatturiere (C)	47,9	37,2	30,6	12,3	22,2	19,8	6,7
Costruzioni (F)	40,7	33,9	29,4	13,5	24,1	16,1	4,3
Commercio ingrosso/dettaglio, riparazione di veicoli motocicli (G)	39,5	32,7	26,5	16,1	14,8	16,4	7,6
Trasporto e Magazzinaggio (H)	47,1	34,0	25,3	15,0	18,0	27,6	10,0
Alloggio e ristorazione (I)	39,5	26,2	23,9	13,3	17,0	10,0	6,7
Servizi alla persona (P-Q-R-S)	36,7	22,1	16,0	11,8	13,0	16,2	5,5
Servizi informazione e comunicazione (J)	30,3	24,1	20,8	15,2	19,8	19,9	5,7
Att. professionali/scient./tecniche (M)	32,9	24,1	19,2	12,5	13,6	12,6	6,1
Servizi a imprese e famigl.(L-N)	38,1	26,3	22,5	13,8	18,0	18,5	7,4
Macroarea sede legale							
Nord - Ovest	40,9	27,1	24,1	14,5	18,4	16,1	7,1
Nord - Est	42,4	31,3	27,1	13,4	17,7	17,7	4,9
Centro	35,7	29,5	20,7	10,3	13,8	13,7	6,4
Sud	34,6	29,2	22,0	16,1	16,1	15,4	8,3
Isole	34,3	25,7	17,4	10,7	13,3	12,1	3,3
Classe di fatturato							
Fino a 50.000 €	36,2	29,4	16,9	13,5	15,2	13,0	12,0
(50.000-100.000] €	31,2	29,1	19,5	12,4	13,7	14,6	7,1
(100.000-500.000] €	36,5	26,7	22,7	12,6	16,0	14,3	4,5
oltre 500.000 €	47,8	32,5	30,6	14,9	20,6	19,9	7,6
Inizio attività dell'azienda							
≤ 2 anni	32,1	23,3	17,1	8,8	10,7	8,6	7,0
3-5 anni	40,2	24,8	18,8	7,2	17,5	19,6	6,6
6-10 anni	35,3	24,4	18,2	9,8	11,6	11,4	3,1
> 10 anni	38,8	30,0	24,2	14,3	17,2	16,0	7,0

Fonte: Banca d'Italia. Note: numerosità del campione=5.000. Percentuali di microimprenditori che dichiarano di aver ricorso negli ultimi 24 mesi ai servizi indicati in colonna. Valori pesati mediante post-stratificazione.





LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO: CARTE E PORTAFOGLI ELETTRONICI, PER CARATTERISTICHE DEL TITOLARE
(valori percentuali)

	Carta di debito	Carta di credito	Carta prepagata	Portafoglio elettronico
Totale	86,4	62,0	33,2	21,2
Genere				
uomo	85,8	61,4	31,6	19,8
donna	87,8	63,5	37,1	24,8
Classe di età				
< 40 anni	84,1	63,9	34,3	21,9
40 -59 anni	87,3	63,3	35,4	23,0
≥ 60 anni	84,1	55,4	23,4	13,6
Titolo di studio				
≥ diploma	86,6	62,1	33,8	21,9
< diploma	86,8	58,5	20,3	10,1
Genitori imprenditori				
No	86,8	59,4	32,9	20,5
Sì	85,2	69,0	33,8	23,1

Fonte: Banca d'Italia. Note: numerosità del campione=5.000. Percentuali di microimprenditori che dichiarano di utilizzare lo strumento indicato in colonna. Valori pesati mediante post-stratificazione.

OLTRE L'86% UTILIZZA CARTE DI DEBITO, IL 62% CARTE DI CREDITO

Tra i microimprenditori risulta diffuso l'uso di strumenti di pagamento *business*, una caratteristica che favorisce una più netta separazione tra la finanza personale e quella d'impresa: l'86% utilizza carte di debito, il 62 carte di credito e il 33 carte prepagate; inoltre, circa un quinto integra le carte di pagamento con portafogli elettronici, utilizzando dunque quelle applicazioni digitali che consentono alle imprese di gestire operazioni di pagamento, integrando carte di pagamento e/o altri strumenti finanziari in un unico ambiente digitale (a esempio. Google Pay, Bancomat Pay, Amazon Pay, Apple Pay, Samsung Pay nelle versioni *business*).

LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO: CARTE E PORTAFOGLI ELETTRONICI, PER CARATTERISTICHE DELLA MICROIMPRESA

(valori percentuali)

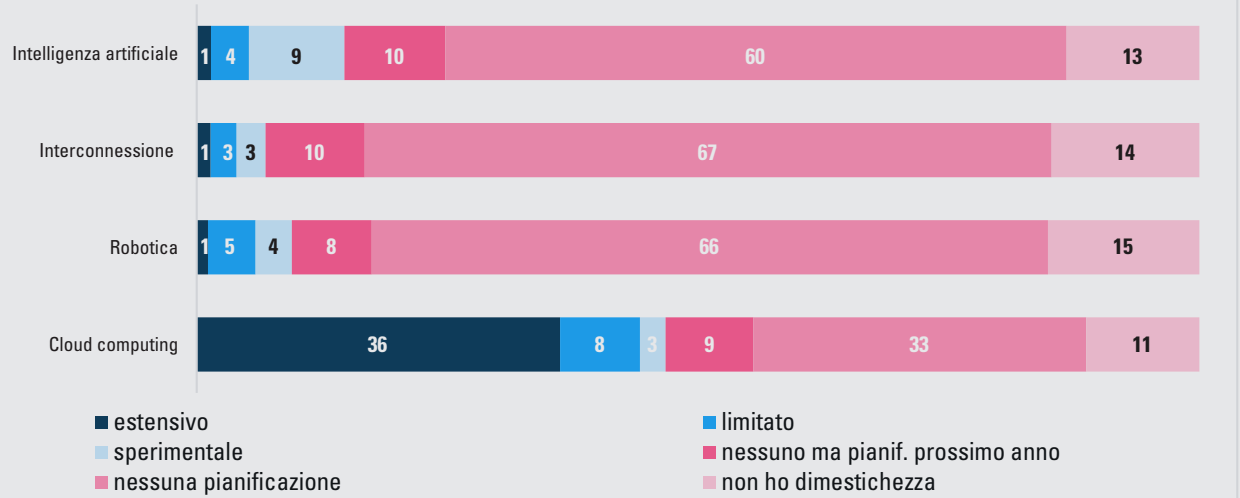
	Carta di debito	Carta di credito	Carta prepagata	Portafoglio elettronico
Totale	86,4	62,0	33,2	21,2
Settore economico (Sezione A teco)				
Agricoltura, silvicoltura e pesca (A)	86,3	58,1	30,4	17,4
Attività manifatturiere (C)	76,6	65,0	35,1	18,8
Costruzioni (F)	89,9	68,8	37,0	20,3
Commercio ingrosso/dettaglio, riparazione di veicoli motocicli (G)	84,9	61,0	30,1	20,7
Trasporto e Magazzinaggio (H)	85,5	66,0	33,1	23,0
Alloggio e ristorazione (I)	88,2	62,2	33,6	23,3
Servizi alla persona (P-Q-R-S)	86,6	57,2	32,9	21,6
Servizi informazione e comunicazione (J)	87,9	64,2	37,9	25,9
Att. professionali/scient./tecniche (M)	88,5	62,5	34,2	21,3
Servizi a imprese e famigl.(L-N)	86,0	62,5	33,5	24,7
Macroarea sede legale				
Nord - Ovest	84,7	64,3	31,8	21,1
Nord - Est	85,1	62,1	29,8	20,3
Centro	87,5	59,3	34,7	22,7
Sud	88,1	64,5	37,5	22,3
Isole	88,1	55,2	31,6	17,9
Classe di fatturato				
Fino a 50.000 €	79,4	74,5	56,4	41,9
(50.000-100.000] €	85,9	64,0	39,8	30,5
(100.000-500.000] €	87,8	57,3	27,2	15,0
oltre 500.000 €	86,7	60,9	27,7	17,3
Inizio attività dell'azienda				
≤ 2 anni	84,7	51,8	31,2	17,0
3-5 anni	89,7	56,9	30,8	14,9
6-10 anni	88,8	55,9	28,7	12,8
> 10 anni	86,0	62,6	33,7	22,9

ANCORA RESIDUALE IL RICORSO ALL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE, DONNE PIÙ PROPENSE

L'indagine esplora anche l'adozione di tecnologie digitali che possono contribuire ad aumentare la produttività, ridurre i costi di gestione e migliorare la gestione dei dati delle piccole imprese. In particolare, l'intelligenza artificiale è adottata, in forma estensiva o limitata, solo dal 5% delle microimprese ed è più diffusa nei servizi di informazione e comunicazione e nelle attività professionali, scientifiche e tecniche; la robotica, impiegata dal 6%, è maggiormente presente nel manifatturiero; l'interconnessione dei processi, utilizzata dal 4%, è più frequente nei servizi di informazione e comunicazione. Il cloud, più semplice da implementare, è adottato in forma estensiva o limitata dal 44% ed è relativamente diffuso tra le imprese dei diversi settori. Una parte delle microimprese sta sperimentando tecnologie digitali oppure ne prevede l'adozione entro un anno: il 19% nell'ambito dell'intelligenza artificiale, il 13 per l'interconnessione dei processi e il 12 per la robotica e per le soluzioni cloud.

Dall'indagine emerge che, a parità di caratteristiche, la propensione ad adottare, in modo sperimentale o più intensivo, almeno una tecnologia digitale tra intelligenza artificiale, robotica e interconnessione dei sistemi è maggiore tra le donne imprenditrici e ha un legame positivo con il livello di conoscenze finanziarie dei titolari di impresa, che potrebbero favorire una migliore capacità di valutare i ritorni economici degli investimenti digitali.

LE TECNOLOGIE DIGITALI NEI PROCESSI DELLE MICROIMPRESE: INTENSITÀ DI UTILIZZO
(valori percentuali)



Fonte: Banca d'Italia. Note: numerosità del campione=5.000. Intensità di impiego delle tecnologie: cloud computing, robotica, interconnessione dei processi produttivi e intelligenza artificiale. Valori pesati mediante post-stratificazione. I totali possono differire da 100 a causa di arrotondamenti.

MICROIMPRENDITORI SENSIBILI AI VALORI SOCIO-AMBIENTALI

Oltre l'80% degli intervistati, infine, dichiara di prestare attenzione alle ricadute ambientali e sociali dei propri investimenti e alla sostenibilità dei propri fornitori. A parità di altre caratteristiche, la probabilità di dichiarare sensibilità verso le questioni ambientali e sociali non presenta divari di genere ed è più elevata tra coloro che possiedono conoscenze finanziarie più elevate.

Quanto agli strumenti per fronteggiare eventi climatici che possono colpire le proprie attività produttive, il 28% ha sottoscritto coperture assicurative (il 26 escludendo le imprese agricole e della pesca, disciplinate da normative specifiche), il 26 ha effettuato investimenti per la sicurezza e il 14 ha pianificato uno spostamento delle attività produttive. La propensione ad adottare almeno una delle misure è più accentuata tra le donne imprenditrici (42%) e tra coloro che provengono da famiglie con tradizione imprenditoriale (54) ed è invece meno diffusa tra gli imprenditori meno istruiti (32).





LA PREVENZIONE DEI RISCHI CLIMATICI, PER CARATTERISTICHE DEL TITOLARE
(valori percentuali)

	Investimenti	Assicurazione per rischi fisici legati al cambiamento climatico	Spostamento attività	Almeno una
Totale	26,2	27,5	14,0	39,0
Genere				
uomo	25,3	27,4	11,1	37,9
donna	28,7	27,9	21,3	41,6
Classe di età				
< 40 anni	20,3	21,2	8,0	32,3
40 -59 anni	28,3	28,4	16,6	40,8
≥ 60 anni	21,2	27,4	6,8	35,2
Titolo di studio				
≥ diploma	26,7	27,8	14,6	39,5
< diploma	18,7	23,8	4,3	32,2
Genitori imprenditori				
No	21,2	23,9	13,3	33,6
Sì	40,2	37,7	15,9	53,8

Fonte: Banca d'Italia. Note: numerosità del campione=5.000. Percentuale di microimprese che dichiarano di adottare le strategie indicate in colonna. Valori pesati mediante post-stratificazione.

Quasi uno su cinque riguarda il conto corrente, in crescita rispetto allo stesso periodo del 2025 mentre crolla, dal 20 al 7% la quota di quelli in materia di Cessione del V



TUTELA DEI CONSUMATORI | CRESCONO DEL 40% NEL II TRIMESTRE I RICORSI RICEVUTI DALL'ABF

Nel secondo trimestre di quest'anno i ricorsi presentati dai consumatori all'Arbitro Bancario Finanziario sono cresciuti del 40% rispetto allo stesso periodo dell'anno scorso. Quasi uno su cinque, il 19%, ha riguardato i conti correnti, in crescita rispetto al 14% del II trimestre 2025, mentre 'crolla' la quota dei ricorsi che hanno riguardato la cessione del V: dal 20 al 7%. È quanto emerge dagli ultimi dati pubblicati sul sito dell'Arbitro Bancario Finanziario che evidenziano anche la 'resistenza' degli intermediari alle decisioni relative alla cessione del V: dei 232 nuovi inadempimenti a decisioni dell'ABF la quasi totalità (192) riguarda le decisioni in materia di estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio (CQS).

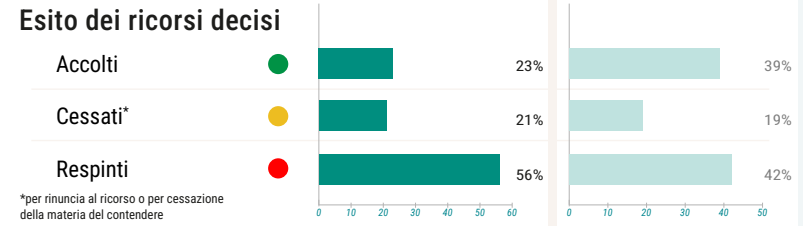


Arbitro Bancario Finanziario. Un quadro di sintesi

(dati del **2° trimestre 2026** a confronto con il **2° trimestre 2025**)

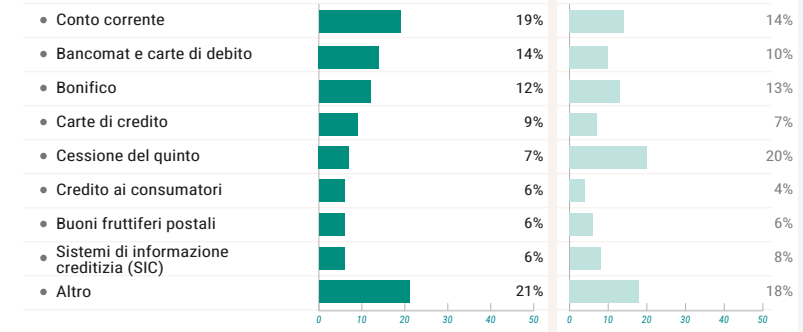
		2° trimestre 2026	2° trimestre 2025
Ricorsi ricevuti	40%▲	4.657	3.319
Ricorsi decisi	3%▲	3.746	3.623

Esito dei ricorsi decisi



*per rinuncia al ricorso o per cessazione della materia del contendere

Ricorsi ricevuti per materia



	2° trimestre 2026	2° trimestre 2025
Durata media (numero di giorni al netto dei periodi di sospensione feriale)	117	108

I dati relativi al secondo trimestre 2026 confermano le tendenze già emerse lo scorso anno e riportate nella Relazione annuale. Se è vero che nel 2025 i ricorsi pervenuti, 13.500, sono risultati in calo del 3%, già nella seconda parte dell'anno si era osservata una loro crescita. Da segnalare che il 93% dei ricorsi è stato presentato dai consumatori, mentre i ricorsi dei non consumatori, pur in aumento del 15%, sono passati dal 6 al 7 per cento.

Lo scorso anno è inoltre proseguita la flessione del contenzioso in materia di estinzioni anticipate dei finanziamenti contro la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS), mentre risultavano aumentati i ricorsi relativi ai servizi e strumenti di pagamento e agli utilizzi fraudolenti. Quanto agli esiti dei ricorsi decisi (oltre 12.500), nel 56% dei casi sono risultati sostanzialmente a favore dei consumatori considerando anche quel 19% che si è concluso con la cessazione della materia del contendere a seguito dell'accordo tra le parti. Sono stati riconosciuti alla clientela 11 milioni di euro, di cui 7,6 già restituiti (15,7 e 9,8 milioni nel 2024, rispettivamente). Circa un terzo degli importi non restituiti è riconducibile agli inadempimenti sugli utilizzi fraudolenti che, seppure numericamente modesti, sono caratterizzati da importi in media più elevati. L'importo medio riconosciuto per i casi di frode è stato di 5.200 euro (era 4.700 nel 2024); quello in materia di CQS è stato invece di 1.000 euro (1.100 nel 2024).

Al netto del contenzioso in materia di CQS, su cui alcuni intermediari hanno continuato a non condividere la posizione dell'ABF, il tasso di adempimento è stato del 94%, in linea con il dato del 2024.

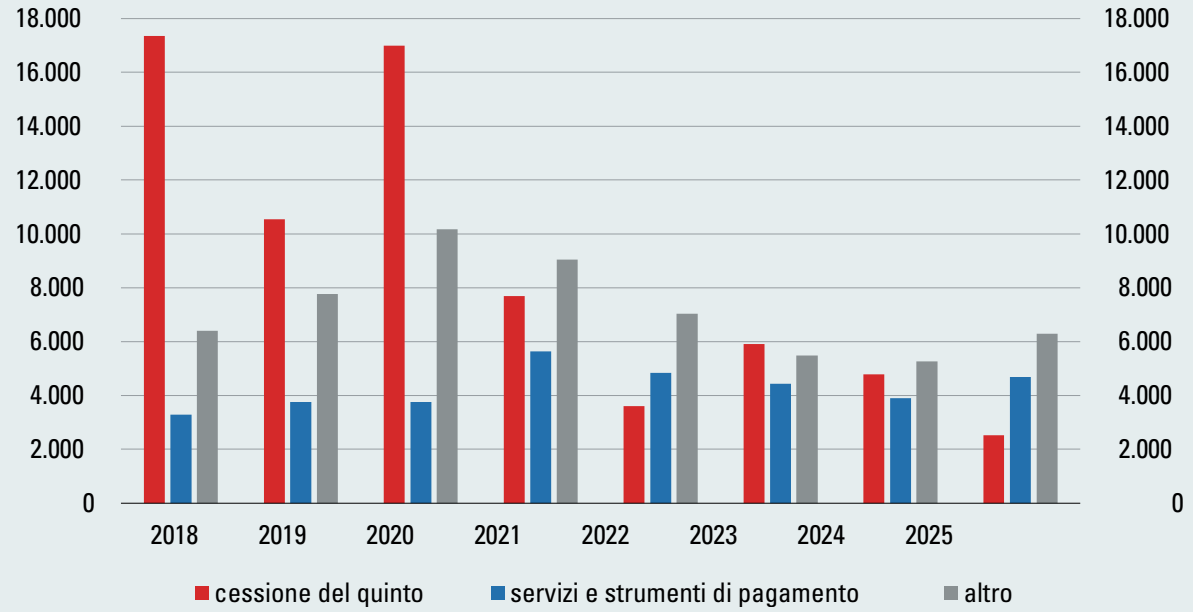
Il tema della cessione del V ha continuato dunque, anche nel 2025, a caratterizzare l'attività dell'ABF: nonostante sia proseguito il rilevante calo del contenzioso su questa materia (-47% rispetto all'anno precedente), con oltre 2.500 ricorsi e una quota del 19% del contenzioso complessivo,

RICORSI RICEVUTI PER OGGETTO DELLA CONTROVERSIA: CONFRONTO CON IL 2024
(1) (unità e valori percentuali)

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2024		2025		2025 sul 2024
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	variazione percentuale
Cessione del quinto (CQS)	4.783	34	2.526	19	-47
Conto corrente	1.636	12	2.058	15	26
Bonifico	1.017	7	1.656	12	63
Bancomat e carte di debito	1.455	10	1.553	11	7
Carte di credito	1.183	8	1.074	8	-9
Sistemi di informazione creditizia (SIC)	769	6	974	7	27
Buoni fruttiferi postali (BFP)	720	5	752	6	4
Credito ai consumatori	419	3	538	4	28
Mutuo	400	3	440	3	10
Centrale dei rischi	352	3	400	3	14
Altro	1.210	9	1.547	11	28
Totale ricorsi ABF	**13.944**	**100**	**13.518**	**100**	**-3**
Totale ricorsi escludendo CQS	9.161	66	10.992	81	20
Totale ricorsi servizi e strumenti di pagamento	3.896	28	4.695	35	21
Totale ricorsi utilizzi fraudolenti	4.100	29	4.951	37	21

(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

RICORSI ABF ANNUALI RICEVUTI (unità)



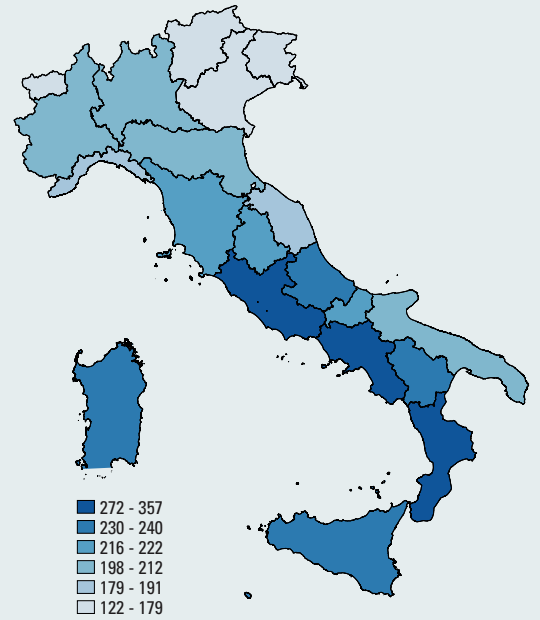
questa si conferma la materia prevalente nei ricorsi ricevuti. Sono risultati invece in crescita del 26% i ricorsi relativi ai conti correnti (il 15% del totale), che riguardano in buona parte operazioni fraudolente non autorizzate dai correntisti, seguiti dalle questioni successorie e da quelle sulla chiusura e sul blocco del conto corrente. In aumento del 21% i ricorsi attinenti all'insieme dei servizi e degli strumenti di pagamento con un picco del 63% dei ricorsi in materia di bonifici. Complessivamente le controversie sugli utilizzi fraudolenti hanno registrato una crescita del 21% e sono arrivate a rappresentare il 37% del contenzioso totale dell'ABF; le controversie in materia di *phishing*, *spoofing*, *smishing* e *vishing* si confermano prevalenti.

REGIONI DEL CENTRO, SUD E ISOLE PIÙ LITIGIOSE

Dalla relazione 2025 si evince che la clientela del Centro, del Sud e delle Isole è più litigiosa rispetto al Nord. Le prime tre regioni per ricorsi per abitante si sono riconfermate, nell'ordine, il Lazio, la Calabria e la Campania. "Il dato – sottolinea la Relazione - è coerente con la maggiore litigiosità delle regioni del Mezzogiorno, testimoniata dalle evidenze relative ai procedimenti davanti all'Autorità giudiziaria". La regione che ha registrato l'incremento più consistente del numero di ricorsi è stata però il Trentino-Alto Adige (49%), seguita dal Molise (21%) e dal Veneto (9%). I Collegi di Milano e Roma continuano a essere i poli sui quali si concentra gran parte delle controversie, con una quota superiore al 20% del totale a livello nazionale per entrambi.

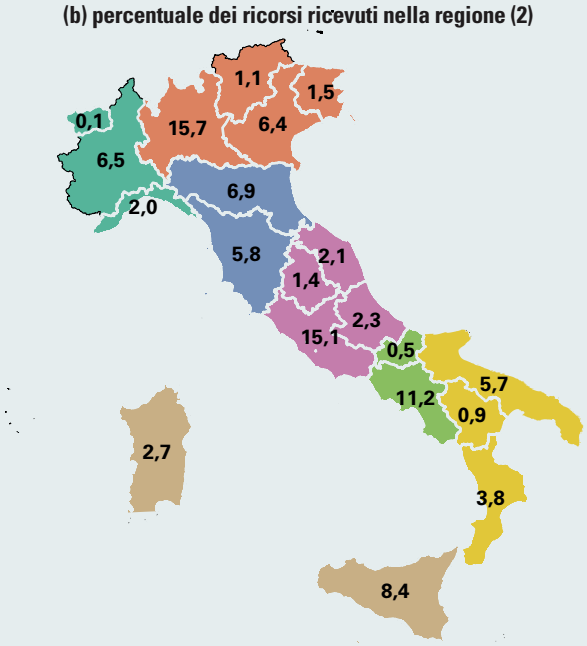
DISTRIBUZIONE DEI RICORSI

(a) ricorsi per milione di abitanti (1)



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.
(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2025. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo Collegio ABF, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale. L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

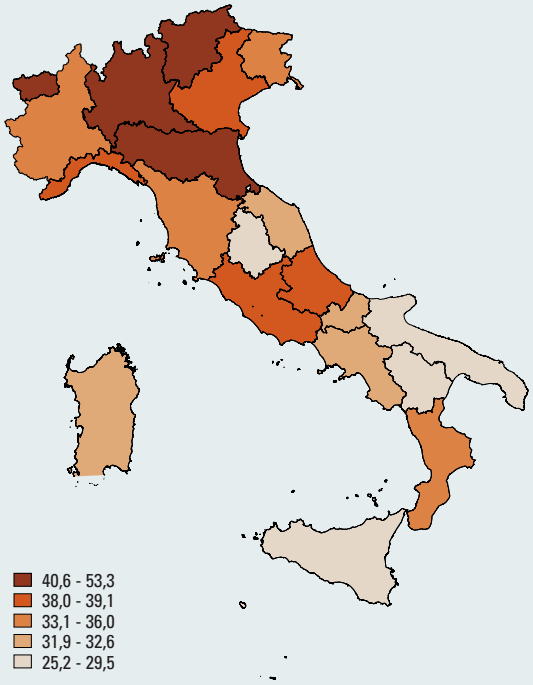
DISTRIBUZIONE DEI RICORSI



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.
(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2025. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo Collegio ABF, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale. L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

QUOTA DI RICORSI PRESENTATI DALLE CONSUMATRICI PER REGIONE

(valori percentuali)



RICORSI RICEVUTI PER GENERE DEL RICORRENTE CONSUMATORE E PER OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

(valori percentuali)

MATERIA	DONNE	UOMINI
Cessione del quinto	30,9	69,1
Conto corrente	37,5	62,5
Bancomat e carte di credito	48,9	51,1
Bonifico	38,1	61,9
Carte di credito	37,8	62,2
Sistemi di informazione creditizia	23,1	76,9
Buoni fruttiferi postali	44,9	55,1
Credito ai consumatori	32,3	67,7
Altro	31,7	68,3
Totale	**35,9**	**64,1**

TRA I CONSUMATORI RICORRENTI PREVALGONO GLI UOMINI

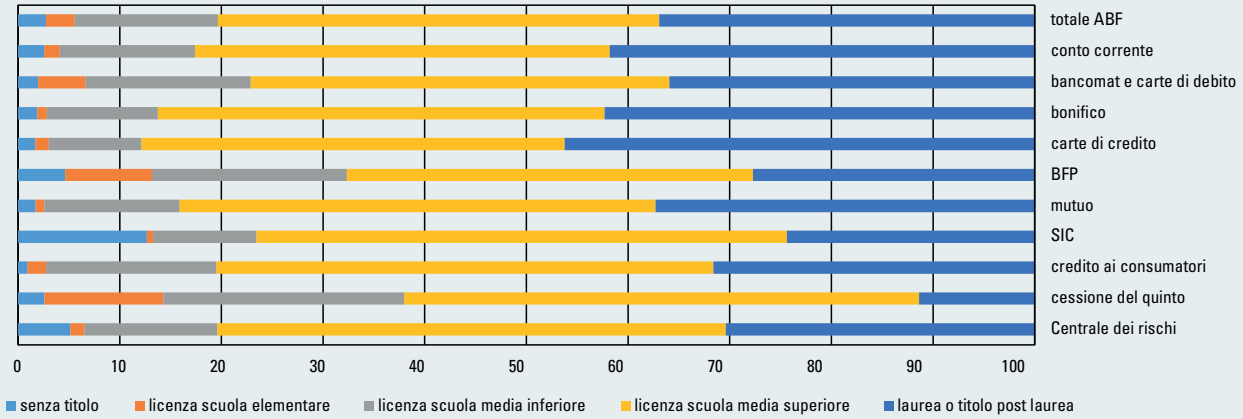
La Relazione 2025 consente anche di costruire una sorta di *identikit* del consumatore che ricorre all'ABF. Il ricorrente è in prevalenza maschio visto che solo il 36% delle istanze è stato avanzato da donne, con percentuali più basse al Sud.

Circa 2/3 dei ricorsi in materia di cessione del V e credito ai consumatori è presentato da uomini; sono sempre maggiormente i consumatori maschi a presentare istanze su servizi e strumenti di pagamento e quelle riguardanti utilizzi fraudolenti (rispettivamente 58 e nel 57% dei casi).

L'età media dei ricorrenti è stata di 54 anni, in linea con il triennio precedente, più elevata per il contenzioso su CQS e Buoni fruttiferi postali, minore per le segnalazioni ai SIC, per i mutui e per i servizi e strumenti di pagamento. L'ABF sottolinea che "sembra sussistere una relazione tra il titolo di studio dei ricorrenti e la materia oggetto del ricorso; in particolare, le controversie su CQS e BFP risultano presentate da una percentuale maggiore 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 inoltrati da una più elevata percentuale di ricorrenti con laurea e/o titolo post-laurea".

COMPOSIZIONE PER MATERIA E PER TITOLO DI STUDIO DEI RICORRENTI
(valori percentuali)



TRA LE IMPRESE CHE RICORRONO PREVALGONO QUELLE CHE OPERANO NEI SERVIZI

All'interno di quel 7% dei ricorsi ricevuti dalle imprese nel 2025, prevalgono quelli avanzati dalle imprese operanti nel settore dei servizi. Tra le aziende ricorrenti, la maggior parte risulta essere di dimensioni ridotte, con un numero di addetti inferiore a dieci nell'84% dei casi. La quota di ricorsi presentati con l'aiuto di un rappresentante (58%) è in linea con quella dei consumatori (il 59%).

COMPOSIZIONE DEI RICORRENTI NON CONSUMATORI PER SETTORE ECONOMICO E NUMERO DI ADDETTI ALLE IMPRESE (valori percentuali)

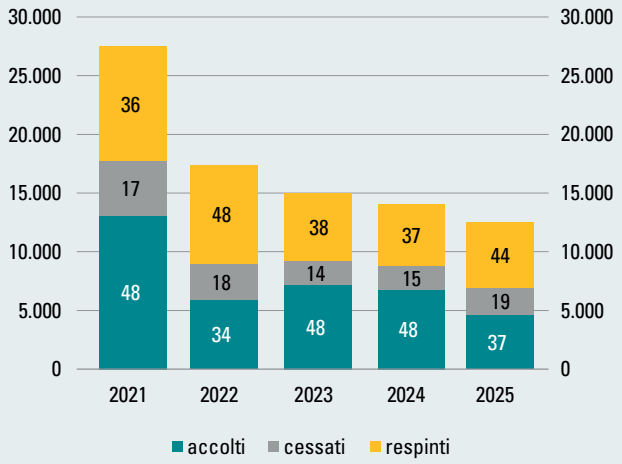
SETTORE ECONOMICO	%	NUMERO DI ADDETTI	%
Agricoltura	4,6	Da 1 a 9	59,5
Industria	5,2	Da 10 a 19	5,4
Costruzioni	7,5	Da 20 a 49	2,4
Servizi	33,8	Oltre 50	3,4
Altro	42,0	No so o non intendo rispondere	29,3
No so o non intendo rispondere	6,9		

(1) Dati desunti da un'indagine proposta ai rcorrenti che hanno utlizzato il portale ABF

PIÙ DELLA METÀ DEI RICORSI VIENE ACCOLTO

Quanto all'esito dei ricorsi, l'esito è stato sostanzialmente favorevole ai clienti nel 56% dei casi (di cui il 19% per cessazione della materia del contendere dopo l'accordo intervenuto tra le parti) mentre il restante 44% dei ricorsi è stato respinto. "Si tratta dei casi – spiega la Relazione - in cui i Collegi hanno ritenuto la richiesta del cliente infondata, non provata o inammissibile per il mancato rispetto delle regole della procedura. La diminuzione del tasso di accoglimento è in parte dovuta alla mutata composizione per materia del contenzioso, con un calo sensibile del numero di ricorsi relativi a CQS che presentano tassi di accoglimento particolarmente alti".

ESITO DEI RICORSI DECISI PER ANNO (1)
(unità e valori percentuali)

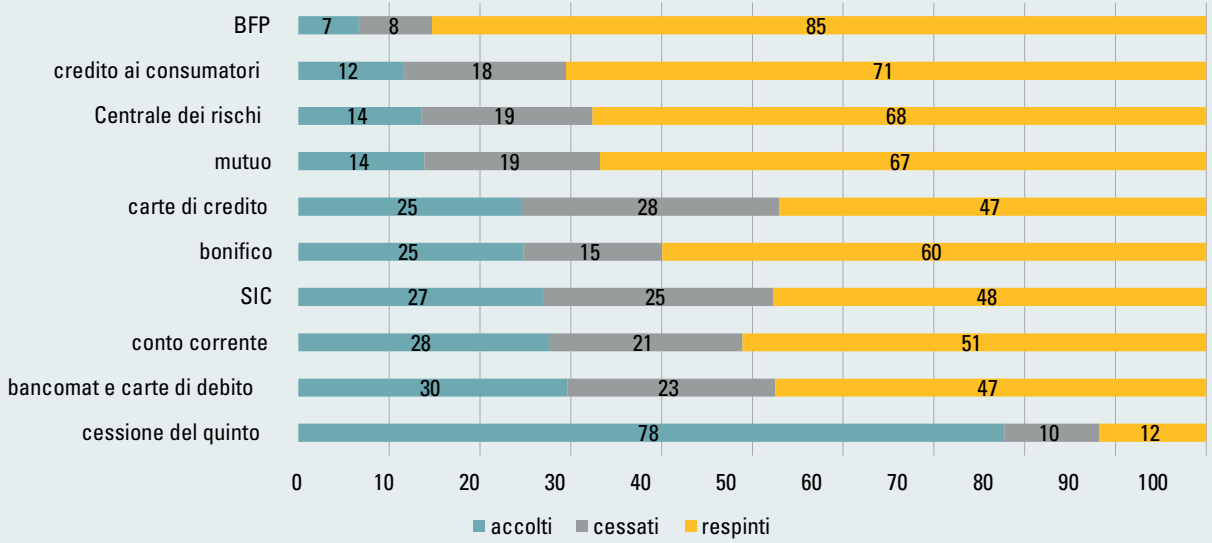


(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

Tra le principali materie del contenzioso, la percentuale di ricorsi con esito sostanzialmente favorevole ai ricorrenti è stata più bassa per i BFP (al 15%), molto elevata per i ricorsi riguardanti la CQS (all'88%) e al 49% per le controversie in materia di conto corrente (al 49%,). Complessivamente, è diminuita la quota di accoglimento e di cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti sui ricorsi relativi a strumenti e servizi di pagamento (al 49%, dal 58 nel 2024).

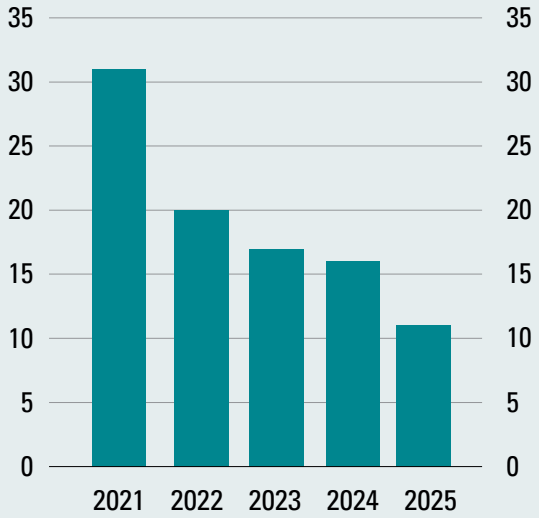
In materia di utilizzi fraudolenti, le decisioni sono state per il 30% favorevoli ai ricorrenti; nel 20% dei casi i Collegi hanno rilevato la cessazione della materia del contendere, mentre il 50% delle istanze è stato respinto.

ESITO DEI RICORSI PER MATERIA (1)
(valori percentuali)



(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

IMPORTI RICONOSCIUTI IN TOTALE
(milioni di euro)



CLIENTI SODDISFATTI DALLA PROCEDURA PER IL RICORSO MA SUL MERITO PESA L'ESITO DEL RICORSO

L'ABF ha condotto anche un'indagine *ad hoc* sul grado di soddisfazione dei ricorrenti. Ne è emerso che il grado di soddisfazione è elevato per quanto riguarda la facilità di presentazione del ricorso e la relativa procedura. Il livello di soddisfazione sulla gestione della controversia e il giudizio sulla chiarezza della decisione variano invece a seconda dell'esito del ricorso.

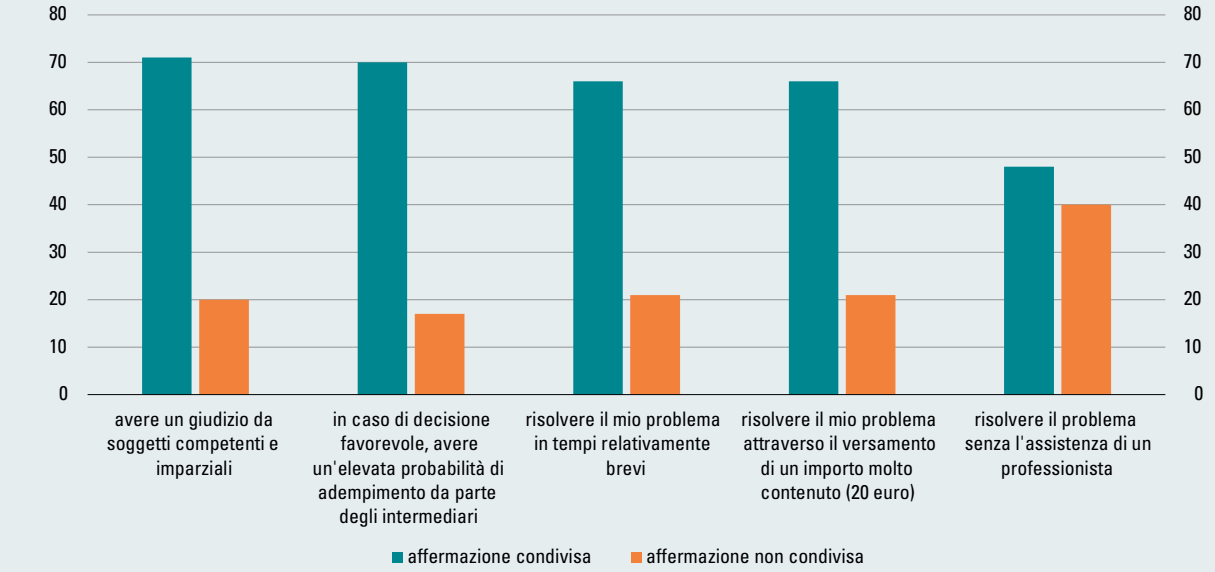
Entrando nel dettaglio il 97% ha letto la decisione del Collegio e di tale quota il 68% l'ha ritenuta

chiara; quest'ultima percentuale è risultata più contenuta (45%) per coloro che hanno visto respinta la propria istanza. Tra i ricorrenti che hanno letto la decisione, il 62% ha compreso il ragionamento giuridico alla base della stessa. Si conferma elevata 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 livello di soddisfazione sulla gestione del ricorso varia a seconda del suo esito: è soddisfatto il 79% di chi ha ricevuto un accoglimento dell'istanza o ha visto cessare la materia del contendere a seguito di un accordo tra le parti, contro il 15% di chi ha visto respinto il ricorso. La percentuale di soddisfazione è risultata in media inferiore al 50 per cento.

Una sezione del questionario alla base dell'indagine ha infine riguardato l'utilizzo dei servizi bancari e finanziari. I risultati hanno mostrato che, almeno una volta al mese, il 93% degli intervistati ha avuto accesso al proprio conto in modalità *home banking* e l'81 ha effettuato bonifici *online*; il 43% ha utilizzato carte o *bancomat* almeno una volta alla settimana. La sezione dedicata alla rilevazione delle competenze economico-finanziarie e di quelle digitali dei ricorrenti mostra che in entrambi gli ambiti la quota di chi ha valutato le proprie competenze al di sopra della media è maggiore di quella di coloro che le hanno reputate al di sotto della stessa. Il saldo è stato particolarmente elevato relativamente alle competenze digitali sui pagamenti *online*. I

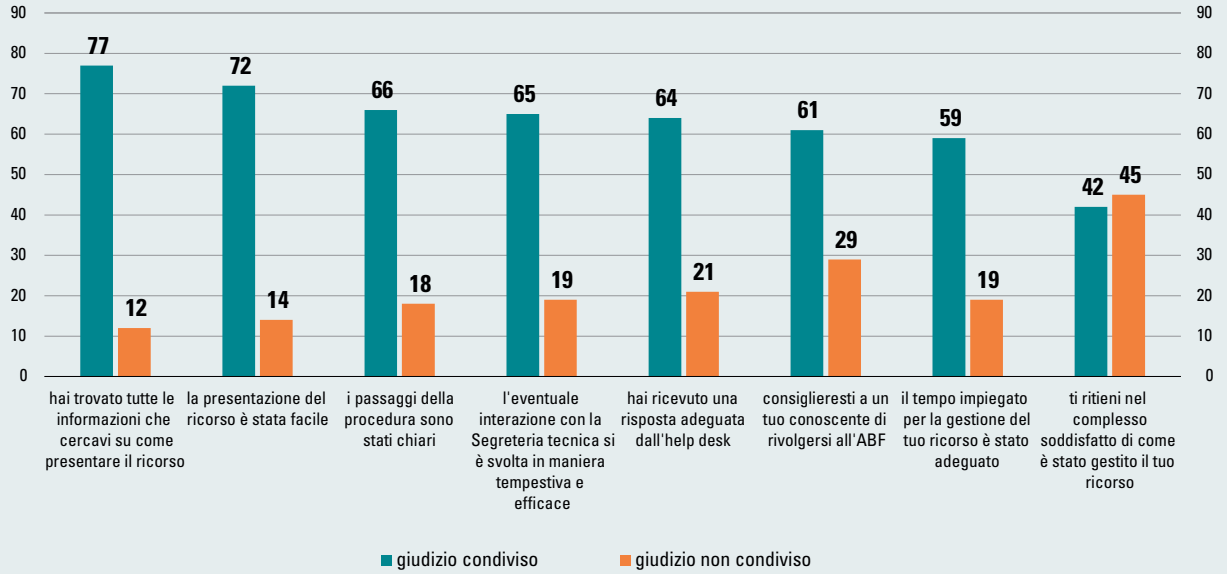
MOTIVAZIONI ALLA BASE DEL RICORSO

(valori percentuali)



GIUDIZI DEI RICORRENTI NEI CONFRONTI DELL'ABF

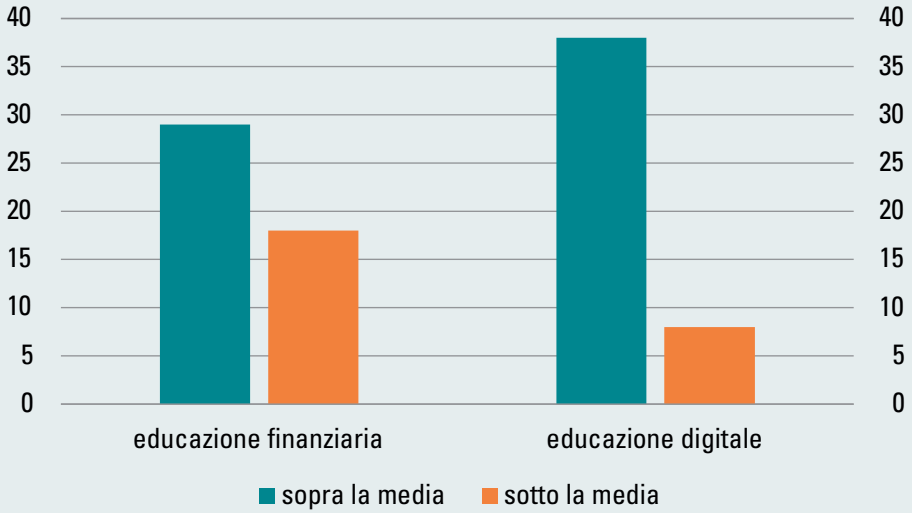
(valori percentuali)



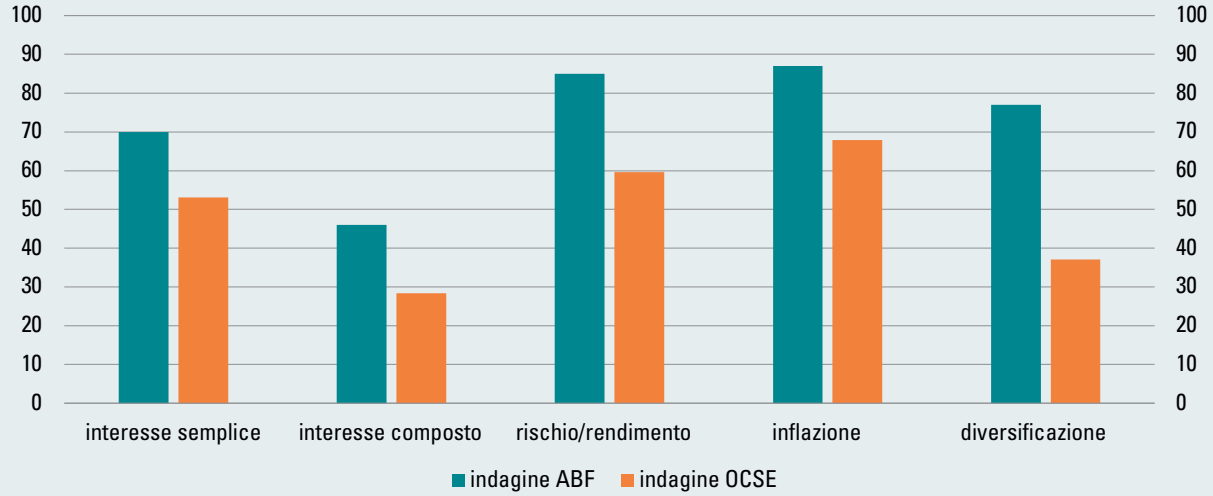
ricorrenti all'ABF hanno infine mostrato un livello di educazione finanziaria più alto rispetto alla media italiana rilevata dall'indagine OCSE. È emersa inoltre un'associazione positiva fra le competenze economico-finanziarie dimostrate e la loro corretta autovalutazione.



AUTOVALUTAZIONE DELLE COMPETENZE ECONOMICO-FINANZIARIE E DIGITALI
(valori percentuali)



CONOSCENZE ECONOMICO-FINANZIARIE DEGLI INTERVISTATI
(valori percentuali delle risposte corrette)



Oltre 1000 *Merchant* iscritti al Registro al 22 ottobre. I dati di settembre degli iscritti agli Elenchi confermano che il settore degli intermediari del credito si sta consolidando. Ai fini del rafforzamento della vigilanza semplificato il sistema delle segnalazioni di vigilanza e introdotto un nuovo regime transitorio.



DAL MONDO OAM | ORGANISMO AL LAVORO PER L'APPLICAZIONE DELLA CCD2, GIÀ AVVIATO IL REGISTRO *MERCHANT* E STABILITE LE NUOVE REGOLE PER LA FORMAZIONE E L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE DEGLI ISCRITTI

OAM al lavoro per rendere pienamente operativa la riforma del credito al consumo introdotta con la Direttiva CCD2. L'Organismo ha infatti già tagliato alcuni traguardi a partire dall'istituzione del Registro dei *Merchant* diventato operativo a partire dal 13 luglio scorso. Come noto, il nuovo Registro rappresenta una delle principali novità della Direttiva in quanto consente di presidiare quell'area 'grigia' dei finanziamenti per i consumatori rappresentata dai prestiti o dalle rateizzazioni concessi dai i c.d. *Merchant*, cioè grandi punti vendita, venditori sul *web* e concessionari auto.

PRIMA CIRCOLARE SUI *MERCHANT* A RIDOSSO DELLA PAUSA ESTIVA

A ridosso della pausa estiva, dunque, l'Organismo ha emanato una Circolare (la n. 70/26) che ha stabilito le modalità di registrazione al portale OAM per i soggetti sottoposti alla nuova normativa, e i dati che dovevano essere comunicati per l'accreditamento e iscrizione. In particolare, nel Registro devono essere annotati i dati dei *Merchant* che Banche e Intermediari finanziari sono tenuti ad inviare. In un'apposita sezione sono invece pubblicati i dati dei *Merchant* Creditori, cioè i fornitori di beni o prestatori di servizi che concludono direttamente contratti di credito a titolo accessorio rispetto alla propria attività nella sola forma della dilazione di pagamento gratuita (salve limitate spese per i ritardi nel rimborso).

Come spiegato dalla Circolare banche e Intermediari devono comunicare i dati dei *Merchant* Intermediari con cui hanno stipulato convenzioni per l'erogazione del credito per l'acquisto di beni o servizi offerti da questi ultimi, anche sulla base di dichiarazioni fornite, sotto la propria responsabilità, dagli stessi. L'OAM ha attivato un apposito sistema sul proprio Portale di Area Privata ad accesso riservato tramite credenziali, dalla quale la Banca/Intermediario può trasmettere l'elenco dei dati, indicati dettagliatamente nella Circolare, relativi ai *Merchant* Intermediari con cui ha stipulato convenzioni nonché le eventuali variazioni dei dati stessi.

Anche per i *Merchant* Creditori è stato creato un meccanismo analogo in base al quale il singolo *Merchant*, una volta registratosi al Portale può iscriversi direttamente compilando un modulo firmato digitalmente dal legale rappresentante o da altro soggetto legittimato.

Il meccanismo di trasmissione dei dati messo a punto dall'Organismo ai fini del popolamento del Registro vale per il suo avvio ma anche a regime, visto che nel Registro stesso andranno annotate tutte le variazioni relative ai *Merchant* convenzionati con gli intermediari del credito.

A partire dal 7 settembre banche e intermediari hanno iniziato a inviare i dati: si tratta di un popolamento progressivo che cambia di giorno il giorno il quadro. Congelando la situazione al 22 ottobre emerge che i *Merchant* indicati dagli intermediari sono più di mille, il 73% opera con un solo intermediario e hanno oltre 12mila sedi operative. Più della metà è collocato al Nord e il settore più rappresentato è quello dell'automotive che complessivamente copre il 40 per cento. Va detto che questi dati potrebbero essere rivisti anche in diminuzione alla luce di alcune posizioni anomale che l'OAM verifica, di volta in volta, con gli intermediari interessati.

UNA RETE AMPIA, CON UN NUCLEO RILEVANTE DI POSIZIONI MULTI-INTERMEDIARIO

1.013	25	1.675	12.122	27%
Posizioni Merchant	Intermediari	Relazioni	Sedi operative	Multi-intermediario

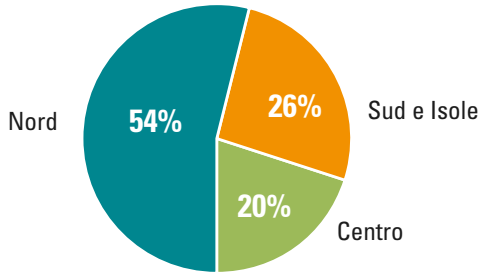
STRUTTURA DELLE RELAZIONI

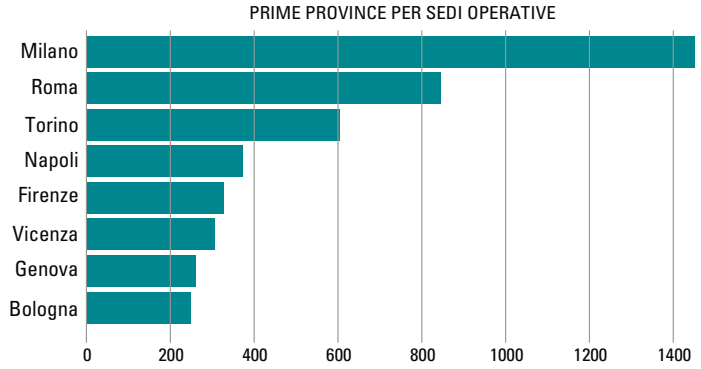
73% delle posizioni opera con un solo intermediario.

27% opera con due o più intermediari, creando una rete molti-a-molti

COPERTURA NAZIONALE, CON PREVALENZA DEL NORD E DELLE GRANDI AREE METROPOLITANE

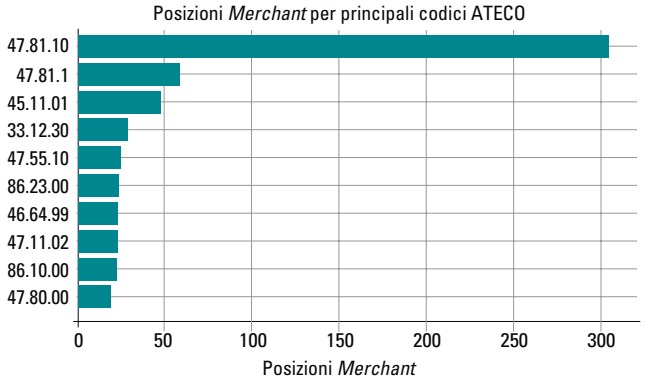
Distribuzione territoriale delle sedi





Milano guida con 1.452 sedi, seguita da **Roma** (845) e **Torino** (598). La rete copre 106 province e 1.406 comuni; il 90,2% delle sedi è diretto e il 9,8% indiretto.

DESCRIZIONE, NUMEROSITÀ E INCIDENZA SULLE 1.013 POSIZIONI MERCHANT



Codice	Descrizione	N.	Quota
47.81.10	Autovetture e autoveicoli leggeri	306	30,21%
47.81.1	Commercio al dettaglio di autoveicoli	58	5,73%
45.11.01	Commercio di autovetture e veicoli leggeri	47	4,64%
33.12.30	Manutenzione mezzi di sollevamento	28	2,76%
47.55.10	Mobili per la casa	24	2,37%
86.23.00	Studi odontoiatrici	23	2,27%
46.64.99	Altri macchinari per industria/commercio	22	2,17%
47.11.02	Supermercati	22	2,17%

Le tre principali voci automotive totalizzano 411 posizioni, pari al 40,58% del perimetro.

PRONTE LE CIRCOLARI SU FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Anche sul fronte della formazione professionale e dell'aggiornamento l'Organismo ha esercitato i nuovi poteri attribuitigli dalla Direttiva, in particolare per quanto concerne l'aggiornamento professionale. Obiettivo ridurre gli oneri formativi potenziando parallelamente la qualità per la formazione. Per contenere gli obblighi legati all'aggiornamenti entro limiti proporzionati alle effettive esigenze di mantenimento di adeguati standard professionali, è stata infatti prevista una riduzione delle ore minime obbligatorie, passando da 60 ore con cadenza biennale a 20 ore per ciascun anno solare. Parallelamente però, per assicurare una maggiore efficacia dell'aggiornamento, sono stati potenziati i requisiti degli attestati rilasciati al termine dei percorsi formativi, introducendo anche test intermedi obbligatori interattivi bloccanti. È stato, inoltre, introdotto il requisito della produzione dell'attestato in formato digitale, con certificato sottoscritto digitalmente, per assicurarne autenticità e immodificabilità. Razionalizzate anche le materie oggetto di formazione e aggiornamento, definendo per quest'ultimo quote percentuali minime di trattazione per materia. La revisione tiene conto dell'evoluzione del mercato dell'intermediazione del credito e dell'innovazione digitale. Infine, nell'ottica di sostenere ogni iniziativa formativa utile alla qualità professionale è stato introdotto un meccanismo di riconoscimento dei corsi di formazione erogati con il patrocinio dell'Organismo.

Le nuove regole dovrebbero entrare in vigore dal 1° gennaio 2027, salvo eventuali proroghe richieste dal mercato, ferma restando la validità delle attività di formazione e aggiornamento professionale effettuate nel rispetto dei criteri precedenti.
È inoltre in dirittura d'arrivo la nuova Circolare che fissa i requisiti per la formazione professionale dei dipendenti e dei collaboratori dei *Merchant*. L'orientamento è quello di tenere conto del carattere accessorio dell'attività di intermediazione o concessione di credito rispetto alla principale attività commerciale: per questo sia le ore la formazione iniziale, da completare prima di essere adibiti all'attività di intermediazione di credito o di dilazione di pagamento all'interno dei locali presso cui il *Merchant* opera, sia l'aggiornamento professionale avranno una durata inferiore a quella prevista per gli intermediari del credito.

AL LAVORO PER UNA VIGILANZA PIÙ EFFICACE SULLA RETE DEI COLLABORATORI

L'OAM sta attivamente lavorando per rendere operativo il nuovo sistema di vigilanza sui collaboratori. Il tema era stato più volte segnalato dall'Organismo al legislatore come un elemento essenziale per rendere più efficace la tutela del consumatore. Grazie al nuovo quadro i professionisti del credito avranno l'obbligo di segnalare tempestivamente all'Organismo le violazioni, da parte dei dipendenti e collaboratori, delle norme in materia. L'Organismo potrà richiedere la trasmissione di informazioni e l'esibizione di documenti, nonché degli atti che ritiene necessari presso i dipendenti e i collaboratori ed effettuare ispezioni presso gli stessi soggetti. Gli Agenti in attività finanziaria e i Mediatori creditizi dovranno prevedere procedure interne che assicurino l'immediata cessazione del rapporto in caso di gravi o reiterate violazioni, da parte dei loro dipendenti e collaboratori. L'iscritto dovrà comunicare la cessazione del rapporto per motivi non commerciali all'Organismo che l'annoterà in apposita sottosezione ad accesso riservato dell'Elenco. L'accesso alla sottosezione è riservato ai Mediatori creditizi e agli Agenti in attività finanziaria.

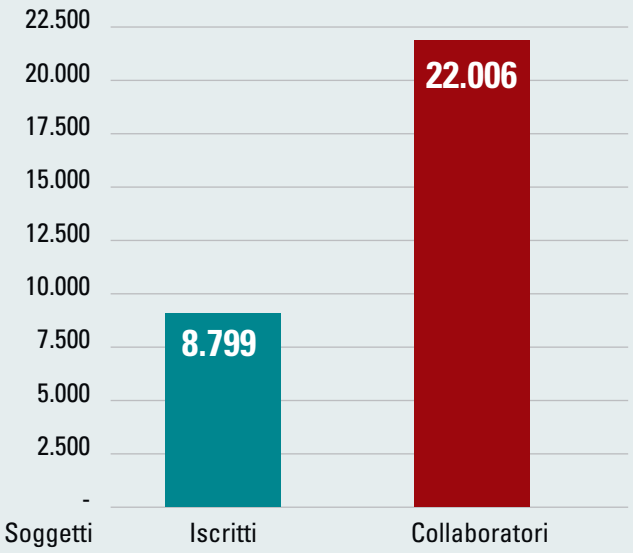
Questa novità normativa impone maggiori responsabilità all'OAM in termini di vigilanza ma anche agli iscritti agli Elenchi, chiamati a vigilare con attenzione sull'operato dei loro collaboratori. Su questo punto c'è stato un confronto con gli iscritti agli Elenchi, soprattutto per quanto riguarda la definizione di 'gravi e reiterate' violazioni che il legislatore ha riservato all'OAM: a breve verranno dunque pubblicate le linee guida volte ad orientare il mercato nell'applicazione della norma. L'intenzione è di fornire una definizione ampia di "criteri guida", oggetti e soggettivi, per consentirne l'identificazione da parte degli iscritti delle violazioni gravi e reiterate. È di fatto impossibile decli-

nare in astratto, in modo esaustivo e compiuto, la pluralità di condotte rilevanti. Anche su questo fronte arriverà una Circolare che permetterà agli iscritti agli Elenchi di applicare tempestivamente la nuova normativa.

IL SETTORE DEGLI INTERMEDIARI DEL CREDITO SI STA CONSOLIDANDO

L'insieme dei nuovi poteri dell'OAM previsti dalla CCD2 si inserisce in un quadro di consolidamento del settore: a fine settembre il numero degli iscritti agli Elenchi era pari a 8.799, in diminuzione rispetto a fine 2025 a fronte però di un ulteriore aumento del numero dei collaboratori arrivato a quota 22.006 contro i 21.140 con cui si è chiuso l'anno passato.

ELENCHI AG | MED | IP



Proprio l'ampiezza della platea rende fondamentale non solo l'esercizio efficiente dei nuovi poteri di controllo ma anche l'utilizzo di uno strumento, già attivato dall'Organismo, rappresentato dalle segnalazioni di vigilanza. È grazie alle segnalazioni che l'Organismo può indirizzare al meglio la sua attività di controllo. Le segnalazioni permettono ad esempio di individuare quali sono i rilievi maggiormente ricorrenti relativi ai comportamenti dei collaboratori. Si va dall'utilizzo di materiale pubblicitario non adeguato, alla documentazione informativa e di trasparenza assente o non liberamente asportabile, alla compilazione incompleta o non corretta della modulistica relativa al servizio di mediazione creditizia, all'identificazione e verifica incompleta della clientela o alterazione della documentazione acquisita, fino all'utilizzo assente o parziale degli strumenti aziendali per la gestione e trasmissione.

Al fine di rendere efficiente il meccanismo delle Segnalazioni che avrà il suo assetto definitivo il prossimo anno, a settembre l'OAM ha previsto un regime transitorio per permettere agli operatori di adeguare gradualmente i propri processi e sistemi alle nuove modalità di trasmissione dei dati e delle informazioni richieste. Una soluzione che ha l'obiettivo di contemperare le esigenze informative dell'Organismo con la necessità di limitare gli impatti operativi sugli intermediari del credito, fermo restando che le rilevazioni riferite al prossimo anno saranno estese all'intera platea dei Mediatori creditizi. Grazie al regime transitorio gli operatori potranno assolvere all'adempimento segnaletico mediante la compilazione del Profilo Economico Operativo "Base" o, in alternativa, del Profilo Economico Operativo "Analitico". Con riferimento alle rilevazioni relative al primo e al secondo semestre di quest'anno, sarà inoltre possibile trasmettere i flussi segnaletici sia mediante il servizio informatico dedicato reso disponibile nell'Area Privata del portale dell'Organismo, sia mediante trasmissione a mezzo PEC delle matrici segnaletiche in formato Excel che saranno fornite ai soggetti interessati. Per le rilevazioni 2027 la trasmissione delle informazioni avverrà esclusivamente tramite il servizio informatico reso disponibile nell'Area Privata dell'iscritto.

