



Analisi sulla ricchezza delle famiglie

Nel 2024 il valore della ricchezza netta detenuta dalle famiglie europee ha raggiunto i 70.200 miliardi di euro, in crescita del 4,4% rispetto all'anno precedente.

Lo evidenzia uno studio dell'ABI sui più recenti dati pubblicati dalla Bce.

[segue in ultima pagina](#)

I Numeri del Credito

a cura dell'Ufficio analisi economiche dell'ABI
giugno 2025

(in parentesi maggio 2025)

TOTALE IMPIEGHI
variazioni % nei 12 mesi

0,5
(0,4)



TOTALE RACCOLTA
depositi e obbligazioni,
variazioni % nei 12 mesi

1,0
(3,2)



TASSO MEDIO PRESTITI IN EURO
a famiglie e società non finanziarie. Valori %

4,02
(4,08)



TASSO MEDIO DEPOSITI IN EURO
di famiglie e società non finanziarie. Valori %

0,66
(0,70)



Assemblea ABI 2025

Relazione del Presidente Patuelli



Viviamo indescrivibili preoccupazioni per i conflitti in Europa e in Medio Oriente, i più gravi dopo la seconda guerra mondiale. Angosciano il brutale uso della forza e gli aspetti umanitari, con infinite perdite di vite umane e i rischi che le guerre si incancreniscono e si diffondano. Ha ragione Papa Leone XIV che occorre disarmare le parole.

Poi vi sono le preoccupazioni per le ricadute sull'economia, la fiducia internazionale, i commerci, i costi dell'energia, con i rischi di ripresa dell'inflazione e dei tassi. Difronte alle crisi, le banche sono molto esposte, come più complessi e sensibili anelli di connessione fra i fattori dell'economia.

[segue in ultima pagina](#)

Canali digitali

Servizi sempre più evoluti

Si rafforza l'utilizzo dei canali digitali per le operazioni bancarie nel 2024. È quanto emerge da un'indagine contenuta nel quattordicesimo Rapporto annuale dell'Osservatorio digital banking di ABI Lab, il Consorzio per la ricerca e l'innovazione per la banca promosso dall'ABI, che fa il punto sullo sviluppo e sulle potenzialità del digital banking.

L'innovazione, unita a un approccio proattivo alla sicurezza, è fondamentale per assicurare alti livelli di affidabilità e rendere l'ecosistema finanziario sempre più resiliente e dinamico - ha dichiarato il Direttore generale dell'ABI, Marco Elio Rottigni - Le banche operanti in Italia hanno progres-



sivamente aumentato gli investimenti in tecnologia, che nel 2024 hanno raggiunto i 6,3 miliardi di euro. Tra le principali priorità, inoltre, si confermano gli investimenti in cybersecurity, che, tra il 2020 e il 2024, sono stati di oltre 2 miliardi di euro, per tutelare dati e operazioni da minacce sempre più evolute.'

[segue in seconda pagina](#)

Bonifici istantanei



Cos'è un bonifico istantaneo? Quando può essere utile usare questo servizio di pagamento? È uno strumento sicuro? Ci sono limiti di importo nel suo utilizzo?

Per rispondere a queste ed altre domande l'ABI, insieme alle banche e alle Associazioni dei consumatori che partecipano al progetto Trasparenza semplice, ha messo a punto una guida in formato digitale, con tutte le informazioni utili per conoscere e quindi usare il bonifico istantaneo in sicurezza, concretizzando per la realtà italiana gli spunti condivisi a livello europeo nello Euro retail payments board (Erpb).

[segue in seconda pagina](#)

ABI-Sindacati, sottoscritti due accordi nazionali

Per i quadri direttivi e il personale delle aree professionali e per il personale dirigente



pagina 3

dalla prima pagina

... Servizi sempre più evoluti

Nelle banche analizzate la crescita è guidata dal mobile banking con i clienti attivi su app (applicazioni) che aumentano del +5,5% rispetto al 2023. L'80% degli istituti ha un numero di clienti attivi da app superiore a quelli da portale web. In crescita del 16%, rispetto al 2023, anche il volume di operazioni dispositive su mobile banking: tra queste, i bonifici istantanei +50,6%. Le banche operanti in Italia stanno ampliando la gamma di servizi offerti, ottimizzando il numero di app disponibili, con l'obiettivo di semplificare l'esperienza del cliente e migliorare l'efficienza operativa. Il 68% mette a disposizione più di una app, affiancando soluzioni ad hoc per specifici servizi alle applicazioni classiche che permettono ai clienti di accedere a tutti i servizi bancari. Si consolidano tramite app le funzionalità legate ai pagamenti, tra cui il pagamento con modello F24, offerto dal 91% delle banche rispondenti, il pagamento con fotocamera (77% dei casi), e gli strumenti per la gestione finanziaria personale (50%). Si consolida l'offerta digitale in ambito credito: il 60% delle banche offre in digitale le carte di credito, il 59% la sottoscrizione dei prestiti personali conclusa interamente in digita-

le (end to end), il 23% il mutuo e il 15% prestiti Green. Secondo l'indagine, si diffondono sempre di più i servizi di assistenza al cliente: il 68% delle realtà offre l'attivazione di chiamata per richiesta di supporto, il 53% la chat con operatore nell'app e il 45% fa ricorso a chatbot basati sull'intelligenza artificiale. L'indagine sottolinea inoltre che le banche stanno ampliando sempre più la propria offerta con prodotti e servizi mirati per specifici segmenti di clientela: il 50% degli istituti proporrà entro il 2025 soluzioni dedicate ai minori di 18 anni, il 41% ai giovani tra i 18 e i 35 anni. Cresce anche l'attenzione verso altre tipologie di clienti, con offerte pensate per i liberi professionisti e per coloro che mostrano una particolare sensibilità verso tematiche ambientali e sociali (previste entro il 2025 rispettivamente dal 37% e dal 32% delle banche).

Andrea Pippan

ABI News

Anno XXVII - n. 7-8
luglio-agosto 2025

Direttore responsabile: Ildegarda Ferraro

Registrazione: Tribunale civi. di Roma n. 274/99 del 16 giugno 1999

Redazione: Relazioni con Media, coordinamento: Sara Aguzzoni -
impaginazione grafica: Diana Dall'Agnola,
Comunicazione esterna-Canali digitali e identità associativaChiuso in Redazione: 14 agosto 2025
Piazza del Gesù 49, 00186 Roma - Via Locatelli 1, 20124 Milano

abinews@abi.it

Tel. 06.6767.596 - 02.72101.209

dalla prima pagina

... Bonifici istantanei



Il vademecum, disponibile sul sito dell'ABI ed è a disposizione delle banche, delle Associazioni dei consumatori che hanno collaborato alla sua realizzazione (Acu, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del consumatore, Centro tutela consumatori utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega consumatori, Movimento consumatori, Movimento difesa del cittadino, U.Di.Con, Unc) e di tutti coloro che utilizzano i canali dei soggetti coinvolti.

[La Guida Bonifici istantanei](#)

Gaia Sabino

Persone e tecnologie guidano l'evoluzione dei contact center

Le banche operanti in Italia rafforzano le relazioni con i clienti attraverso interazioni sia telefoniche che attraverso i canali digitali come chat, video-chat ed e-mail, aumentando così l'efficacia del servizio ai clienti stessi e rafforzando il ruolo del contact center nella multicanalità. Nel 2024 le telefonate in ingresso arrivate ai contact center bancari sono state 52,6 mln, ulteriori 10,3 mln di chiamate sono state effettuate proattivamente verso i clienti. A queste si aggiungono circa 14,3 mln di contatti via chat e circa 1,3 mln di contatti via e-mail.

È quanto emerge dall'indagine annuale dell'Osservatorio sui Contact Center bancari condotto dall'ABI e da ABI Lab. Secondo la ricerca, la durata media delle chiamate è di quasi 5 minuti, con oltre il 78% risolte durante il primo contatto e un tempo di attesa medio di poco più di un minuto. Per le chat il tempo di attesa è di poco meno di 3 minuti, con una durata media di 8 minuti e l'82% dei problemi risolti durante la chat stessa. Lo studio sottolinea che la quasi totalità dei contact center ha come mission principale - oltre l'assistenza - il supporto dei clienti nella multicanalità, ovvero l'assistenza ad un uso integrato di diversi canali di contatto e l'incentivo all'utilizzo di canali digitali (58% delle banche intervistate), la fidelizzazione della clientela (42%), la vendita di prodotti (per il 38%) e lo sviluppo di un approccio consenziale (per il 33%). Le persone restano il vero punto di forza: 6.170 operatori, con una crescita del 17% degli Fte (Full-Time equivalent-unità di lavoro a tempo pieno.) dal 2020 al 2024 a conferma del valore aggiunto rilevante che hanno per il servizio offerto attraverso il canale. La loro formazione oggi è fortemente incentrata sulle competenze digitali e relazionali (soft skill) e in particolare sulla comunicazione efficace con i clienti. Infine, l'81% delle strutture analizzate prevede la presenza di operatori sui social media, focalizzati principalmente sull'assistenza.

AP

ABI-Sindacati, sottoscritti due Accordi nazionali

Al termine di due giornate di incontri sindacali tra l'ABI, Fabi, First Cisl, Fisac Cgil, Uilca e Unisin, sono stati sottoscritti due accordi nazionali: il testo coordinato del Ccnl del 23 novembre 2023 per i quadri direttivi e il personale delle aree professionali e il rinnovo del Ccnl del 13 luglio 2015 per il personale dirigente.



Le due intese rappresentano l'esito di un confronto approfondito e costruttivo tra le Parti.

Il testo coordinato, siglato in data 14 luglio 2025, ha l'obiettivo di armonizzare i contenuti dell'Accordo di rinnovo del 23 novembre 2023 con le previsioni del precedente contratto collettivo del 19 dicembre 2019. Il risultato è uno strumento unitario e aggiornato che facilita la conoscenza e l'applicazione delle norme contrattuali vigenti nei rapporti di lavoro nel mondo bancario.

Con l'Accordo del 15 luglio 2025, è stato rinnovato il contratto nazionale dirigenti nell'ambito del quale è stata adeguata la parte economica per il personale dirigente ed estese alcune previsioni, ad esempio in tema di maternità e malattia, già riconosciute alle altre categorie di personale.

'Con la sottoscrizione del testo coordinato del contratto collettivo nazionale di lavoro per quadri direttivi e aree professionali e dell'Accordo di rinnovo del Ccnl dirigenti - sottolinea Iliaria Maria Dalla Riva, Presidente del Comitato per gli Affari sindacali e del lavoro di ABI - è stato fornito alle imprese e a tutto il personale bancario un chiaro quadro regolamentare utile per affrontare positivamente i profondi cambiamenti costantemente in atto'.

Nel corso dei due incontri, ABI e le Organizzazioni Sindacali hanno inoltre condiviso due ulteriori Verbali di Accordo: il primo, in continuità con quanto stabilito dall'Accordo del 21 marzo 2025 sulle libertà sindacali e su cui le Parti si sono impegnate a riprendere i lavori nel mese di settembre, proseguendo il percorso avviato lo scorso aprile, conferma l'impegno a rendere operativo un sistema digitalizzato per la gestione dei permessi sindacali cosiddetti 'a cedola'; il secondo prevede l'avvio, dal 22 settembre 2025, dei lavori della Cabina di regia, ovvero il Comitato nazionale bilaterale e paritetico sull'impatto delle nuove tecnologie e della digitalizzazione nell'industria bancaria, i cui compiti sono stati rafforzati con il rinnovo contrattuale del 2023.

'Il complesso dei significativi risultati raggiunti nelle diverse intese - continua Iliaria Maria Dalla Riva - conferma la positiva e consolidata esperienza di dialogo e confronto tra ABI e Organizzazioni sindacali dei lavoratori e la capacità delle stesse di fare sintesi sulle diverse questioni oggetto di confronto'.

In Breve



Dalle Commissioni Regionali ABI

Prevenzione e contrasto alle condotte criminose, dialogo e collaborazione, rafforzamento di tutti i percorsi che facilitano l'accesso al credito legale: un confronto a tutto campo sui temi della legalità e dell'etica d'impresa tra la **Commissione regionale ABI Marche**, presieduta da Giuseppe La Boria, e il Vice Prefetto Vicario di Macerata, Emanuele D'Amico. Nel corso dell'incontro si è fatto il punto su scenario socio-economico e possibili sinergie per contribuire alla diffusione della cultura della legalità.

Nell'ambito di un contesto globale molto complesso, e pur di fronte al peso di eccessivi costi energetici e agli impatti degli accordi sulle politiche commerciali internazionali, l'economia lombarda presenta segnali di 'assetamento positivo', in particolare sul fronte degli ordinativi e dell'occupazione. Tra le maggiori criticità si segnalano la necessità di raffor-

zare la struttura finanziaria e organizzativa delle imprese; favorire l'accesso al mercato dei capitali per accelerare gli investimenti; rendere l'innovazione più diffusa e accessibile; puntare sulla diversificazione nei mercati esteri e sulla formazione continua per superare la carenza di manodopera qualificata. Si tratta dei temi in sintesi affrontati in un incontro a Milano tra la **Commissione regionale ABI Lombardia**, presieduta da Alessandro Azzi, e la Camera di Commercio di Brescia, presieduta da Roberto Saccone.

Si rafforza la collaborazione tra le banche del territorio e la regione Abruzzo con l'ottica di ottimizzare nell'ambito di un tavolo tecnico la gestione dei vari strumenti agevolativi e veicolare la liquidità alle imprese in modo corretto e tempestivo. Un'opportunità alla luce della potenziale ripresa delle imprese locali, vincolata tuttavia al quadro delle tensioni geopolitiche internazionali e agli impatti degli accordi sulle politiche commerciali. È quanto definito nel corso di un incontro a Pescara tra la **Commissione regionale ABI Abruzzo**, presieduta da Valeria Nina Franceschini, e il presidente del Consiglio regionale, Lorenzo Sospiri.

Gianluca Smiriglia



Le banche per i territori e le comunità

Misure per le popolazioni colpite da calamità naturali

L'ABI ha diffuso una lettera circolare agli Associati in cui segnala che sono state pubblicate, sul sito del Dipartimento della Protezione Civile, le Delibere del Consiglio dei Ministri con le quali sono prorogate per 12 mesi le misure di sospensione delle rate dei mutui previste dalle Ordinanze del Capo della Protezione Civile in conseguenza degli eccezionali eventi meteorologici verificatisi in **Emilia-Romagna, Piemonte e Lombardia**.

L'ABI ha diffuso una lettera circolare agli Associati in cui segnala che è stata pubblicata, sul sito del Dipartimento della Protezione Civile, la Delibera del Consiglio dei Ministri con la quale è prorogata per 12 mesi la misura di sospensione delle rate dei mutui prevista dall'Ordinanza del Capo della Protezione Civile in conseguenza degli eccezionali eventi meteorologici verificatisi nel territorio della città metropolitana di Venezia e nelle province di **Vicenza, Verona, Padova, Treviso, e Rovigo**.

L'ABI ha diffuso una lettera circolare agli Associati in cui segnala che è stata pubblicata, nella Gazzetta Ufficiale, la Delibera del Consiglio dei Ministri con la quale è prorogata per 12 mesi la misura di sospensione delle rate dei mutui prevista dall'Ordinanza del Capo della Protezione Civile in conseguenza degli eccezionali eventi meteorologici verificatisi nel territorio della **regione Autonoma Valle d'Aosta**.

Disegno di Legge annuale sulle Pmi

Audizione dell'ABI al Senato della Repubblica, IX Commissione Industria, Commercio, Turismo, Agricoltura e Produzione agroalimentare.

L'audizione

dalla prima pagina

... Relazione del Presidente Patuelli



Inoltre viviamo una fase inedita di grandi incertezze fra le due sponde dell'Atlantico.

Permangono troppo alti costi energetici soprattutto per imprese e famiglie italiane.

Due agenzie internazionali di rating e il Fondo monetario internazionale hanno giustamente migliorato le valutazioni sull'Italia (cui hanno concorso anche le banche), ma i conflitti rischiano di appesantire l'economia.

Occorre che l'Unione europea assuma rapidamente maggiori responsabilità, con nuove regole istituzionali, per non essere paralizzata da veti di piccole minoranze, e realizzando nuovi obiettivi d'integrazione.

Un salto di qualità necessita anche il Mes, pensato in altre epoche come strumento intergovernativo: occorre trasformare il Mes in un organismo della Ue, con le stesse regole di trasparenza della Bce verso il Parlamento europeo e con finalità più coerenti alle nuove sfide.

Le regole di Basilea 3+ prudenziali per le banche, a lungo negoziate e concordate fra le Banche centrali d'Occidente, non stanno entrando in vigore contemporaneamente e subiscono differenti applicazioni che alterano la concorrenza: tali disparità hanno preceduto l'annuncio dell'introduzione o accentuazione di dazi che contraddirebbero le libertà regolate dei mercati.

Se si sviluppessero guerre commerciali, i mercati ne soffrirebbero, aumenterebbero le incertezze per le imprese, i crediti potrebbero deteriorarsi maggiormente e le banche ne subirebbero gli effetti.

Si rischierebbe una nuova recessione.

Occorre disinnescare i rischi di protezionismi e nuovi dazi, misure vecchie quanto il mondo, che penalizzano il libero mercato, le crescite economiche e sociali e la prosperità globale.

Non basta cercare di evitare nuovi dazi: occorre più dinamismo, semplificando, non abolendo le norme europee e italiane.

Occorre riesaminare i fattori economici per favorire più cospicui e stabili investimenti produttivi del risparmio e degli utili delle imprese. Concordiamo col Presidente di Confindustria Orsini: o viene potenziata l'Ires premiale, o viene ripristinata l'Ace per patrimonializzare e incrementare gli investimenti delle imprese...'

[Relazione del Presidente Antonio Patuelli](#)

[Le relazioni e il video dell'Assemblea](#)

[Rapporto Annuale ABI](#)

dalla prima pagina

... Analisi sulla ricchezza delle famiglie

Il 29% di tale ricchezza è delle famiglie tedesche, il 20% di quelle francesi, il 16% di quelle italiane e il 13% di quelle spagnole; la quota restante (22%) è distribuita tra gli altri paesi dell'area.

Le famiglie italiane si confermano tra le più solide dal punto di vista patrimoniale.

In Italia la ricchezza netta delle famiglie è di 8 volte il reddito disponibile, superiore alla media dell'area dell'euro, ai dati francesi e a quelli tedeschi, mentre è 8,6 volte per gli spagnoli.

L'indebitamento delle famiglie italiane si mantiene tra i più bassi nell'area dell'euro. Le passività finanziarie rappresentano in Italia l'8,4% del totale, a fronte dell'11,3% nell'area dell'euro, del 9,7% in Germania e del 12,8% in Francia e con il 7,9% in Spagna. La composizione della ricchezza delle famiglie evidenzia che gli immobili residenziali

risultano la componente principale.

In Italia la quota delle abitazioni, sebbene maggioritaria, risulta contenuta nel confronto europeo e rispetto ai dati degli altri principali paesi, anche a motivo del forte aumento dei prezzi degli immobili negli altri paesi dell'area dell'euro.

I depositi in Italia rappresentano l'11,2% del totale delle attività delle famiglie mentre nell'area dell'euro tale quota sale al 12,4%.

In Italia risulta più elevata della media europea la liquidità.

Le attività delle famiglie produttrici - tra cui le partecipazioni in imprese non quotate e i beni non finanziari ad uso produttivo - costituiscono il 20,2% del portafoglio complessivo delle famiglie italiane, quasi 6 punti percentuali in più rispetto alla media dell'area.

La nuova analisi dell'ABI sulla ricchezza delle famiglie evidenzia un ulteriore elemento di forza delle famiglie italiane: la maggiore diversificazione

finanziaria, con una composizione più articolata rispetto alla media dell'area euro.

La componente finanziaria di mercato rappresenta il 21,3% della ricchezza complessiva delle famiglie italiane, rispetto al 19,4% della media dell'eurozona: ciò si deve soprattutto alla maggiore diffusione dei fondi comuni, che pesano per il 6,9% in Italia contro il 4,6% dell'area euro.

Un altro tratto distintivo del risparmio italiano è la rilevanza dell'investimento diretto in titoli di debito: gli investimenti in titoli di stato costituiscono in Italia il 2,5% della ricchezza familiare, rispetto a una media dello 0,5% nell'eurozona. Gli altri titoli di debito, diversi dai titoli di stato, pesano in Italia l'1,5% rispetto allo 0,7% dell'area dell'euro.

Più contenuto risulta il peso delle azioni quotate (1,4% rispetto al 2% della media dell'area dell'euro) e dei prodotti assicurativi e previdenziali, che pesano il 9,1%, 2,5 punti percentuali in meno rispetto alla media europea (11,6%). Per valorizzare ulteriormente il patrimonio delle famiglie e canalizzare risorse verso le imprese e gli investimenti di lungo termine, l'ABI sottolinea la necessità di realizzare una Unione dei risparmi e degli investimenti (Savings and investments union) in Europa.

