



Commissione parlamentare d'inchiesta
sul sistema bancario, finanziario e assicurativo

**Il ruolo delle banche nel mondo dall'Intelligenza artificiale tra
desertificazione bancaria, supporto ai territori, alle famiglie e alle imprese.
Ruolo sociale e di sviluppo economico per il Paese.**

Audizione del Segretario Generale di UNISIN/CONFSAL

Emilio Contrastò

Roma, 25 settembre 2025



Signor Presidente, Onorevoli Senatrici e Senatori,

a nome di UNISIN/CONFSAL Vi ringrazio per l'opportunità di essere ascoltati in questa importante sede su tematiche che rappresentano un nodo cruciale per lo sviluppo economico e sociale del Paese, la sopravvivenza e la crescita delle famiglie e delle imprese, in particolare le piccole e medie, e per l'attenzione rivolta alle parti sociali che rappresentano le lavoratrici e i lavoratori del Settore bancario.

UNISIN è un sindacato autonomo del Settore bancario aderente alla CONFSAL e che da sempre mette al centro del proprio agire la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori e dei loro diritti, la difesa del risparmio, la necessità di rendere il credito realmente accessibile ed alla portata di tutti i soggetti meritevoli, la necessità di mantenere un legame saldo tra banche e territori, la tutela delle persone.

Siamo qui, quindi, non solo come rappresentanza sindacale, ma anche come presidio di legalità e di coesione sociale.

Quadro strutturale del sistema bancario italiano e desertificazione dei territori

Negli ultimi anni abbiamo assistito nel nostro Paese a una riduzione drastica della rete bancaria. La desertificazione bancaria è, purtroppo, un fenomeno che sta diventando sempre più grave in Italia, soprattutto nel Mezzogiorno del nostro Paese dove le condizioni sociali, economiche, strutturali e infrastrutturali sono già particolarmente complesse.



In un contesto siffatto, infatti, diventa ancora evidente la difficoltà, per moltissimi cittadini ed imprenditori di ogni dimensione, di accedere - senza eccessivo dispendio di tempo ed energie nonché trasferimenti da una parte all'altra del comune dove si vive o si opera - ad uno sportello bancario per effettuare operazioni o prelevamenti o semplicemente per chiedere una consulenza.

Il fenomeno della desertificazione, ve altresì evidenziato, riguarda anche gli sportelli automatici, gli ATM.

Facciamo una sintetica ma necessaria panoramica del Settore bancario secondo i dati ufficiali della Banca d'Italia. Abbiamo scelto come arco temporale di riferimento quello che va dal 2012 al 2024.

Nel periodo che va dal 31.12.2012 al 31.12.2024 gli sportelli bancari sono passati da 32.875 del 2012 a 19.655 sportelli del 2024 (-13.220), con una contrazione del 40%.

Per il 2025 la stima sulla base del tasso medio di riduzione annuo registrato negli ultimi dieci anni è di 19.200.

La distribuzione territoriale - secondo l'ultima pubblicazione del 31 marzo 2025 "Banche e istituzioni finanziarie: articolazione territoriale" della Banca d'Italia - vede il Nord Italia concentrare circa il 58% degli sportelli, con Lombardia, Emilia-Romagna e Veneto che da sole raggiungono il 40% del totale nazionale. Il Centro accoglie il 20% e il Sud e le Isole il 22%.

Nello stesso periodo i dipendenti bancari sono passati da 315.238 nel 2012 a 261.653 del 2024 con una perdita di 53.585 Risorse.



Gli sportelli automatici multifunzione sono calati di circa 2.600 negli ultimi tre anni passando da 30.221 (2021) a 27.613 (2024). Interi comuni oggi non hanno più un punto di accesso ai servizi bancari.

La desertificazione bancaria è, però, ormai un problema nazionale, non un fenomeno locale o relegato al Sud del nostro Paese, che ne soffre purtroppo di più per le ragioni già indicate e vede la presenza nel 2024 di soli 2.867 sportelli (-74 rispetto al 2023) con 25.137 dipendenti e una perdita di 256 Risorse.

Per restare sempre al Sud nel 2012 erano presenti 4.548 sportelli ridottisi nel 2022 a 3.051 (-1.497) per scendere ancora nel 2023 a 2.939 (-1.609) e 2.867 nel 2024 (-1.681). Per quanto concerne il dato occupazionale si è passati dai 36.991 dipendenti del 2012 ai 26.092 del 2022 (-10.899) per scendere ulteriormente poi a 25.393 nel 2023 (-11.598), nel 2024 a 25.137 (-11.854). Quindi nel periodo dal 2012 al 2024 sono stati persi 11.854 posti di lavoro per riduzione degli sportelli e quindi del personale. Va evidenziato, però, che nel Settore esiste un forte ammortizzatore sociale, il “Fondo di solidarietà per la riconversione e riqualificazione professionale, per il sostegno dell’occupazione e del reddito del personale del credito”, interamente ed esclusivamente speso dal Settore (banche e dipendenti) che consente di evitare, nel caso di crisi aziendali o necessità di riduzione di personale, impatti sociali rilevanti. Ovviamente lo strumento tutela gli addetti del Settore ma non salvaguarda i territori rispetto alla perdita di sportelli e di posti di lavoro.

La desertificazione bancaria, come detto, determina maggiori complessità e difficoltà per le imprese (sia per quelle già in essere sia per realizzare eventuali nuovi progetti / *startup* che potrebbero svilupparsi se adeguatamente supportati



da un sistema bancario efficiente). In assenza di impese e di lavoro, i giovani abbandonano i territori e provano a “cercar fortuna” in aree o Paesi con maggiore densità produttiva.

Quindi, alla desertificazione bancaria, semplicemente segue la desertificazione economica che a sua volta determina un calo demografico soprattutto evidente nelle giovani generazioni che si vedono costrette a cercar fortuna in altre aree o nazioni. I dati ISTAT, soprattutto per Mezzogiorno e Isole maggiori, confermano inesorabilmente tale equazione

Rapporto banche/clientela

La clientela bancaria nel corso degli anni ha mostrato di sapersi adattare ai cambiamenti organizzativi e alle innovazioni introdotte dal sistema bancario e di apprezzare anche, soprattutto i giovani, l’innovazione tecnologica: il *digital banking* e la cosiddetta *fintech*.

Dato importante da evidenziare: nel 2024 in Italia il 55% circa degli utenti bancari utilizzava i servizi digitali, contro una media europea pari nel 2024 al 67,2% (64% nel 2023).

In premessa va detto che è sicuramente una opportunità positiva la possibilità di poter operare direttamente dal proprio pc, tablet o smartphone sul proprio conto corrente per eseguire operazioni senza doversi spostare fisicamente.



Alle filiali fisiche sono subentrata massicciamente quelle *online* o digitali (a causa degli alti costi di gestione della rete fisica spesso non comparabili con i ricavi ottenuti e dello sviluppo dei sistemi digitali), ma la clientela è rimasta e rimane comunque assolutamente affezionata alla filiale fisica dove può interrarsi con il proprio gestore o con altri dipendenti della banca per risolvere problematiche o anche solo per rafforzare il rapporto interpersonale fiduciario che spesso è maggiormente favorito dall'incontro fisico.

Altro problema legato a tale fenomeno è rappresentato dal *digital divide* ovvero il divario esistente tra chi ha accesso effettivo alle nuove tecnologie (in particolare personal computer e Internet) e chi ne è escluso in modo parziale o totale. I motivi di esclusione comprendono diverse variabili: condizioni economiche, livello d'istruzione, qualità delle infrastrutture, differenze di età o di sesso, appartenenza a diversi gruppi etnici, provenienza geografica.

Esiste poi il problema, assolutamente strategico, della consulenza che riguarda sia la clientela privata ma anche e soprattutto le imprese e la necessità per queste ultime di trovare interlocutori in grado di rispondere velocemente ed efficacemente alle loro istanze.

Altro aspetto è rappresentato dal fatto che le Banche, in moltissime circostanze, svolgono la essenziale funzione di motore di trasmissione su territori, famiglie e soprattutto imprese dei vari strumenti tempo per tempo posti in essere dalle istituzioni locali, nazionali e comunitarie a sostegno di imprese e famiglie.

L'Italia, inoltre, è un Paese con la presenza di imprese medie e piccole, a caratterizzazione poco più che familiare. In tali realtà la consulenza finanziaria non



può in molti casi essere gestita all'interno delle aziende. Poter, quindi, contare sulla propria banca, fisicamente presente al luogo dove si svolge l'attività di impresa, per la migliore qualificazione e quantificazione delle fonti di investimento diventa strategico.

Il dato sull'affezione della clientela alla "fisicità" era emerso con chiarezza dal rapporto *"Retail Banking Radar 2022"* redatto da Kearney, tra le prime realtà di consulenza strategica, presente in oltre 40 Paesi, che aveva evidenziato, su un campione di interviste di 7500 clienti delle banche in 13 Paesi europei, che in Italia e in Europa "cresce il digitale ma le filiali restano di moda". In Italia solo il 45% dei cittadini preferisce operare online (percentuale che passa al 52% del 2023), ma risulta anche che, complici timori e restrizioni generati dalla pandemia, si è passati dal 49% di clienti *retail* che si recava allo sportello almeno una volta al mese alla percentuale del 31%.

Sempre Kearney nel rapporto *"Retail Banking Radar 2024"* (pubblicato ad aprile 2024) evidenzia la *performance* di quasi 90 banche al dettaglio in 21 mercati europei, rilevando che l'aumento dei tassi di interesse ha alimentato un anno record per tali banche. Tuttavia, ha anche avvertito che le banche dovrebbero sfruttare la loro attuale posizione finanziaria per prepararsi a superare i crescenti venti contrari dell'economia.

Più in dettaglio. i ricavi delle banche coperte dal *"Radar"* hanno raggiunto i 365 miliardi di euro nel 2023, con un aumento del 18% rispetto al 2022.

Il margine di interesse è cresciuto del 23,5%, mentre il margine di commissione netto è cresciuto dell'1,5%.



Anche il reddito per cliente e il reddito per dipendente sono cresciuti rispettivamente a 830 euro (2022: 686 euro) e 356.000 euro (2022: 301.000 euro).

L'aumento del reddito ha fatto sì che il rapporto costi-reddito (*cost to income ratio*) per la maggior parte delle banche sia notevolmente migliorato, attestandosi in media al 53%, scendendo dal 60% nel 2022.

Di conseguenza, l'utile per cliente è aumentato del 45%, passando da una media di 233 euro nel 2022 a 337 euro nel 2023.

Paesi come Italia, Slovenia e Polonia hanno più che raddoppiato la redditività per cliente nel corso di un anno.

Dallo studio è emerso che, anche se nel 2023 la base dei costi non è cresciuta allo stesso ritmo dei ricavi, l'aumento del 5,2% ha comunque significato per le banche coperte dal "Radar" una crescita dei costi di 10 miliardi di euro. Si tratta dell'incremento maggiore in 16 anni.

Anche il risparmio e i prestiti sono stati influenzati dall'inflazione e dai rialzi dei tassi di interesse. Nel 2023 i depositi dei clienti sono aumentati solo dello 0,5%, rispetto a una media storica del 2 – 4% annuo. La crescita dei prestiti ha seguito un modello simile, con una crescita media di solo lo 0,7% per l'anno (dal sito di Kearney).

E sempre Kearney nel suo rapporto relativo al 2024, pubblicato a maggio 2025, ha evidenziato, come si legge dal sito ufficiale: "L'impennata della crescita dei ricavi del retail banking negli ultimi due anni sta iniziando a rallentare. Con il calo dei tassi di interesse, la lenta crescita economica, il basso livello di fiducia dei

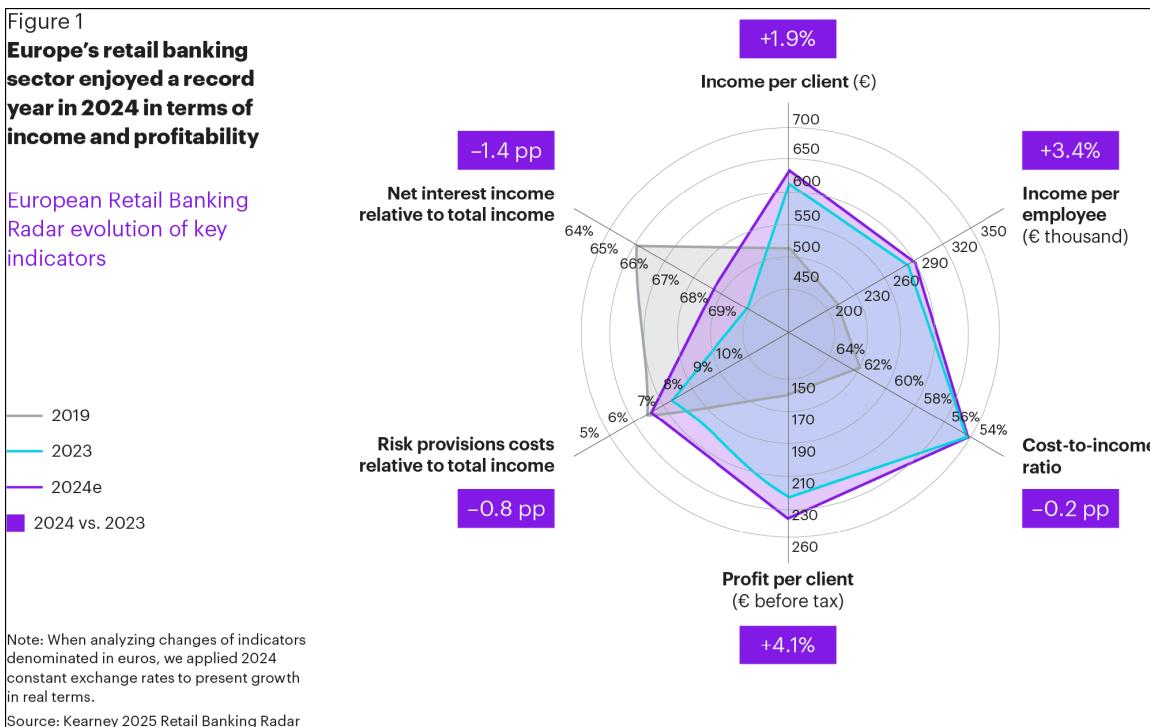


consumatori e i nuovi dazi commerciali che gravano sull'economia globale ed europea, anche i ricavi del retail banking stanno subendo un rallentamento. Dopo due anni senza precedenti, il 2024 si conferma un anno di solida performance. Tuttavia, l'andamento ricorda quello degli anni che precedono il 2022, un periodo caratterizzato da una crescita limitata dei ricavi, da un'urgente necessità di contenimento dei costi operativi e da una continua vigilanza sui rischi”.

E prosegue “La performance del settore retail banking ha indubbiamente superato il suo picco, sollevando interrogativi significativi sulla futura traiettoria del settore. Quali implicazioni ha l'attuale volatilità sui prossimi trend di performance? Quali priorità devono affrontare le banche retail? Il settore è preparato ad affrontare diversi scenari e rischi macroeconomici e politici?”

L'European Retail Banking Radar 2025 di Kearney “copre le performance di quasi 90 banche retail in 21 mercati: 49 banche in 13 mercati dell'Europaoccidentale e 38 banche in otto mercati dell'Europa orientale. Il Radar analizza oltre 12 dimensioni relative alla solidità del reddito, all'efficienza operativa e alla gestione del rischio. I dati a lungo termine, che includono le lezioni apprese dalle crisi economiche, finanziarie e sanitarie dal 2008, ci aiutano a qualificare le tendenze e gli imperativi futuri per il settore.”

Qualche approfondimento: “Nel 2024, le banche al dettaglio hanno migliorato o mantenuto le performance per ciascuno dei sei indicatori indicati nel rapporto. Tuttavia, per gli indicatori che hanno registrato un miglioramento, il miglioramento non è stato di gran lunga così spettacolare come nei due anni precedenti.



Fonte: www.kearney.com

Sempre secondo l'analisi di Kearney "Il reddito delle banche retail è aumentato del 2,9% nel 2024, un risultato rispettabile, sebbene molto inferiore all'impressionante crescita del 18% registrata nel 2023. Il reddito per cliente ha seguito da vicino, con un aumento dell'1,9%. La maggior parte della crescita del reddito – oltre due terzi – è derivata dalle commissioni, che sono aumentate del 5% su base annua e hanno registrato aumenti in tutti i paesi monitorati nel nostro studio. L'aumento delle commissioni è stato trainato principalmente da un maggior numero di transazioni e dalla ridefinizione dei prezzi dei conti e dei servizi di pagamento, oltre che da sviluppi positivi nella gestione patrimoniale e nell'intermediazione assicurativa. Allo stesso tempo, la crescita del margine di



interesse netto, pari a solo lo 0,8%, riflette l'impatto del calo dei tassi di interesse della Banca Centrale Europea e la compressione dei margini causata dalla concorrenza sui depositi in alcuni mercati. La pressione sul margine di interesse netto è stata particolarmente pronunciata nei paesi dell'area dell'euro, dove la maggior parte delle banche ha registrato un calo compreso tra il 2 e il 5%”.

E ancora a proposito delle Risorse umane: “La produttività dei dipendenti, misurata in termini di reddito per dipendente, ha proseguito un trend pluriennale di crescita costante, trainata dall'aumento dei redditi e dalla continua riduzione del personale del *retail banking*. La riduzione dell'organico è stata alimentata dalla comodità delle interazioni digitali e da remoto end-to-end, che hanno spostato le preferenze dei clienti verso i canali digitali e il self-service. Nel quadriennio che precede il 2024,

La quota di consumatori che utilizza i canali digitali per l'acquisto di prodotti bancari è aumentata dal 33% al 59%. Contemporaneamente, il numero di filiali bancarie è diminuito del 21%, con una riduzione del 3% solo nell'ultimo anno, e il numero di dipendenti bancari è diminuito del 5%. Rispetto a quattro anni fa, ogni dipendente di filiale serve almeno 70 clienti in più e gestisce 5 milioni di euro in più tra prestiti e depositi.

Il rapporto cost-income è rimasto invariato al 54% rispetto al 2023, mantenendo la migliore efficienza raggiunta dalle banche retail nei 17 anni di attività del Retail Banking Radar. La crescita dei costi operativi ha rallentato, attestandosi in media al 2,5% lo scorso anno, ovvero la metà dell'aumento del 5% registrato nel 2023. Tuttavia, è probabile che i ricavi subiscano pressioni, considerando i quattro tagli dei tassi effettuati nel 2025 da parte della Banca



Centrale Europea con un altro possibile entro la fine del 2025, e vi è un rischio concreto che il rapporto cost-income risalga gradualmente ai livelli più elevati del passato. Poiché la crescita dei costi e quella dei ricavi si sono gradualmente allineate nel 2024, il contenimento e la disciplina dei costi stanno tornando di rilievo nell'agenda delle banche retail.

Ritorniamo alla situazione delle nostre banche. Il 2024 è stato un anno record per i bilanci delle banche italiane (ufficio studi UNISIN/CONFSAL):

	Utile netto (mln euro)				Differenze		Capitalizzazione (mld euro)
	2024	2023	2022	2021	% a/a	% 24 su 21	al 5/2/25
Intesa	8.666	7.752	4.358	4.027	11,79	115,20	75,70
Unicredit	9.775	9.534	6.473	1.570	2,53	522,61	69,20
Mediobanca <i>(dato 2024 stima)</i>	1.400	1.276	1.029	909	9,72	54,02	13,13
Banco BPM	1.920	1.264	684	568	51,90	238,03	13,01
Fineco	652	609	428	380	7,06	71,58	11,17
Mediolanum	1.120	821	506	713	36,42	57,08	9,78



Bper Banca	1.402	1.551	1.473	558	-9,61	151,25	9,31
MPS	1.950	2.051	-178	309	-4,92	531,07	7,91
Generali	431	326	213	323	32,21	33,44	5,60
Banca Pop Sondrio	575	461	251	275	24,73	109,09	4,06
Credito Emiliano	620	562	326	352	10,32	76,14	3,89
Banca Ifis	163	161	141	102	1,24	59,80	1,13
Banco Desio	124	240	81	54	- 48,33	129,63	1,09
Illimity Bank	40	68	75	65	- 41,18	-38,46	0,30
Banca Profilo	9	12	11	11	- 25,00	-18,18	0,12
Banca Sistema	25	17	22	23	47,06	8,70	0,12
Totali	28.872	26.705	15.893	10.239	8,11	181,98	225,52

Altro elemento di riflessione giunge dagli USA. *JPMorgan*, già leader nel numero di sportelli con circa 5.000 agenzie negli States ha comunicato la volontà



di aprire altre 500 filiali entro il 2026 espandendosi in città dove è entrata di recente. In USA solo 17 Banche vantano più di 500 filiali. Il risultato di tali scelte è che *JPMorgan* gestisce oggi oltre 2.000 miliardi di dollari in depositi, circa il doppio di dieci anni fa, superando la precedente top player, *Bank of America*. *JPMorgan* oggi gestisce il 20% dei depositi dell'intero Paese. *Bank of America* da poco ha iniziato a seguire l'esempio della concorrente. Sia *JPMorgan* che *Bank of America* gestiscono meno sedi rispetto al passato ma i dirigenti sono convinti che le filiali rappresentino ancora l'ingrediente fondamentale per attirare nuovi clienti e piccole imprese anche in contesto sempre più digitale e anche per i c.d. *millennials*. Lo slogan utilizzato da *JPMorgan* rappresenta bene il concetto: “***Uno sportello a 10 minuti di auto per tutti con personale locale per gestire le filiali***”.

Risulta evidente da quanto finora detto che la digitalizzazione rappresenta un elemento essenziale per il sistema bancario del nostro Paese perché possa essere al passo con quello dei competitor europei ed internazionali. È, però, allo stesso tempo necessaria anche la presenza fisica sui territori in particolare quelli meno sviluppati sia dal punto di vista delle infrastrutture sia di rete che di trasporto.

Nel rapporto presentato il 23 aprile 2024 “Agenti e mediatori in Italia: posizionamento e traiettorie evolutive”, realizzato dall’Ufficio Studi dell’Oam, l’organismo per la gestione degli elenchi degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi, in collaborazione con Prometeia, emergono altri dati interessanti ai fini della valutazione della situazione attuale del sistema bancario e delle prospettive future. Il comunicato stampa di OAM del 23.4.2024 evidenzia: “Tra il 2015 e il 2022 il rapporto tra agenti/mediatori per sportello è aumentato di



circa 15 punti percentuali, dato dall'effetto combinato dell'incremento dei professionisti del credito (+6,2%) e della riduzione del numero di sportelli (-30,6%). Per il futuro, la riorganizzazione del settore bancario potrebbe portare a un'ulteriore crescita dell'importanza degli agenti e dei mediatori creditizi. A fronte, quindi, della riduzione del numero di filiali, soprattutto in aree meno urbanizzate e periferiche del Paese, gli operatori bancari e finanziari hanno incrementato il grado di ricorso a canali agenziali e mediazione". Anche la survey effettuata su un campione di banche e società finanziarie, agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi conferma il processo di crescita in atto. La maggior parte degli agenti in attività finanziaria (67%) ritiene che la tendenza di riduzione del numero di sportelli bancari nei territori presidiati dagli stessi possa rappresentare un'opportunità, permettendo di incrementare la propria capacità distributiva, intercettando clienti disintermediati dal comparto bancario. Sulla stessa lunghezza d'onda i mediatori: il 74% ritiene che la crescente riduzione del numero di sportelli sul territorio possa rappresentare un'opportunità, consentendo di consolidare la propria influenza nei territori di riferimento e di incrementare considerevolmente il numero di clienti serviti. Inoltre, il 45% del panel di banche e finanziarie intervistate registra un'incidenza del canale agenziale sul totale dei volumi erogati mediamente superiore al 75%, mentre per l'85% delle aziende di credito convenzionate il canale dei mediatori contribuisce fino al 50%".

In merito alla digitalizzazione, il comunicato del 2024 evidenzia che: "rispetto al processo di digitalizzazione in atto, è emerso che la maggior parte delle società mandanti/convenzionate intervistate ha attivato un canale digitale per incrementare la capacità di raggiungere nuova clientela, ottimizzare i costi e soddisfare le esigenze dei clienti più digitali e non in logica "sostitutiva" di canali



fisici. Banche e finanziarie sono convinte che agenti e mediatori ricoprono un ruolo di inevitabile centralità per garantire vicinanza e un servizio ‘consulenziale’ alla clientela. Per il futuro vince dunque il modello “*phygital*”, che comprende sia il contatto fisico con i clienti per il tramite di agenti, mediatori e reti tradizionali sia una piattaforma digitale per ottimizzare i modelli di interazione con la clientela, oltre a intercettare i clienti più digitali”.

Anche per il Rapporto OAM – PROMETEIA del 2024 viene evidenziata la crescita continua del rapporto tra il numero degli intermediari del credito e i dipendenti bancari. E nel futuro sia agenti che mediatori vedono una possibile crescita della loro presenza nonostante la digitalizzazione del settore.

Viene evidenziato che “nel 2024 oltre il 30% dei mutui residenziali è stato intermediato da agenti e mediatori creditizi e la percentuale supera il 70% per quel che concerne la cessione del V° dello stipendio e della pensione, su un erogato complessivo che ammonta a più di 50 miliardi di euro. La seconda edizione del rapporto OAM-Prometeia conferma l’importanza degli intermediari del credito, vigilati dall’Organismo, nell’industria dei finanziamenti, anche per effetto della progressiva chiusura degli sportelli bancari: nel 2023 il rapporto tra agenti/mediatori per sportello è incrementato ulteriormente (+2,1%), a conferma del *trend* osservato negli ultimi anni; ed è cresciuto anche il rapporto tra numero di collaboratori e numero di dipendenti bancari (+0,3%)”.

Per quanto concerne i mutui residenziali emerge che anche questo comparto è presidiato dai mediatori finanziari. Dall’analisi contenuta nel rapporto, costruita su un *panel* di soggetti bancari rappresentativi dell’81% del mercato, emerge che i mediatori creditizi presidiano il comparto dei mutui residenziali. In



particolare, per le banche intervistate, il canale delle reti terze, inclusivo anche di operatori che operano *online* (anche come “comparatori”) intermedia il 37% dell’erogato, di cui il 34% riconducibile ai mediatori creditizi e il 3% agli agenti. Inoltre, nell’ultimo triennio, a fronte di una contrazione del mercato complessivo, il peso dell’operatività tramite reti terze è cresciuta.

Inverso il posizionamento delle due figure professionali per quanto riguarda la cessione del V°: le reti terze occupano, per il campione oggetto di analisi (rappresentativo del 78%), circa il 73% del mercato, di cui il 62% riconducibile agli agenti in attività finanziaria e solo l’11% ai mediatori. Si tratta di un settore che nel 2024 ha garantito complessivamente finanziamenti per 6,6 miliardi. Nell’ultimo triennio la quota di mercato delle reti terze è rimasta stabile”.

Dato interessante del rapporto è quello relativo all’aumento del rapporto tra collaboratori delle reti terze e i dipendenti bancari che evidenzia “come il peso delle reti terze sia cresciuto parallelamente alla riduzione degli sportelli bancari: tra il 2015 e il 2023 il rapporto tra collaboratori di agenti in attività finanziaria/mediatori creditizi e dipendenti bancari è salito dal 3,5% al 7,8 per cento.

Analogamente, nello stesso arco di tempo, è aumentato il rapporto tra numero di professionisti del credito e sportelli bancari, passato dal 27,7% al 44,4%”.

Dal citato rapporto OAM-PROMETEIA si prevede che “anche per il futuro le prospettive dei professionisti del credito appaiono positive”.



Digitalizzazione e intelligenza artificiale: Divari digitali e sociali sempre più marcati

L'uso dell'*internet banking* in Italia è cresciuto negli ultimi anni, ma resta inferiore ai livelli dei Paesi nordici, dove la penetrazione supera il 90%. Permane un divario generazionale e territoriale: le persone anziane e i residenti nelle aree interne registrano i maggiori tassi di esclusione digitale. Secondo Eurostat, l'Italia si colloca in posizione intermedia nell'UE, con un livello di utilizzo dei servizi bancari online intorno al 50-55% della popolazione adulta.

Abbiamo già evidenziato le problematiche della desertificazione e le positività della digitalizzazione se gestita saggiamente. Alla desertificazione fisica, infatti, si aggiunge, come abbiamo evidenziato, un forte divario digitale. Nel 2024, secondo i dati disponibili, solo il 55% circa degli utenti bancari utilizza servizi di *internet banking*, contro una media europea pari nel 2024 al 67,2% (64% nel 2023).

Tra gli over 65, meno di uno su cinque utilizza i servizi digitali bancari. La digitalizzazione associata alla desertificazione crea così nuove categorie di esclusi: anziani, piccoli imprenditori, famiglie delle aree interne.

Innovazione tecnologica e intelligenza artificiale

L'innovazione tecnologica è una grande opportunità, ma comporta anche rischi. Le neobank e i servizi fintech registrano tassi di crescita molto elevate.



L'intelligenza artificiale rappresenta una leva strategica per il futuro del Settore: consente l'automazione dei processi di controllo antiriciclaggio, l'analisi predittiva del rischio di credito, il contrasto alle frodi e la personalizzazione dei servizi alla clientela. Tuttavia, emergono rischi significativi: bias algoritmici, concentrazione dei fornitori, cybersecurity e opacità dei modelli decisionali. Organismi internazionali come BIS, FSB e OCSE hanno già raccomandato l'adozione di standard di governance, auditabilità e trasparenza.

Come UNISIN crediamo che l'IA debba essere uno strumento al servizio della persona e non un sostituto del lavoro bancario. Per questo servono programmi di formazione e di riqualificazione professionale, così da accompagnare la transizione senza lasciare indietro nessuno.

Impatto sulle lavoratrici e lavoratori bancari

Il ridimensionamento della rete ha impattato direttamente sull'occupazione. Dal 2012 al 2024 i lavoratori bancari sono diminuiti di circa 74.000 unità, come già dettagliato in precedenza.

Le donne sono il 46% degli occupati nel settore, ma meno del 20% nei Consigli di amministrazione o nei vertici delle banche.

La riduzione riguarda prevalentemente ruoli tradizionali legati alla rete fisica, come addetti di filiale e sportellisti.

L'introduzione progressiva di soluzioni basate sull'intelligenza artificiale e sull'automazione dei processi comporterà ulteriori trasformazioni. Secondo le



stime OCSE ed Eurostat, una quota significativa (oltre il 50%) delle mansioni bancarie è suscettibile di automazione nei prossimi dieci anni. Ciò implica rischi occupazionali, ma anche opportunità di riqualificazione professionale in ambiti come sicurezza informatica, gestione algoritmica, compliance regolamentare e consulenza avanzata.

Occorre quindi un impegno maggiore per la riqualificazione professionale e la definizione di nuove competenze in vista del 2030. L'automazione richiede nuove competenze e pari opportunità per non accentuare i divari.

Accesso al credito di famiglie e imprese

Il restringimento della rete bancaria si accompagna a crescenti difficoltà di accesso al credito, in particolare per le piccole e medie imprese (PMI).

Secondo i dati Banca d'Italia, nel 2024 i prestiti alle PMI hanno registrato una contrazione del 2,5%, a fronte di una crescita moderata (+1,8%) per le grandi imprese. Tale dinamica rischia di alimentare un 'dual banking system', caratterizzato da un lato da grandi imprese integrate nei circuiti finanziari globali, dall'altro da piccole realtà locali escluse dal credito ordinario.

I dati più recenti indicano che nel primo semestre 2025 la contrazione dei prestiti alle PMI è proseguita (-1,8% tendenziale), mentre le grandi imprese hanno registrato una sostanziale stabilità (Banca d'Italia, Bollettino Economico, luglio 2025).



Per le famiglie, la desertificazione bancaria implica un aggravio di costi e tempi per accedere ai servizi di base. Le categorie maggiormente penalizzate sono anziani, migranti e nuclei residenti in aree interne, dove la chiusura delle filiali ha spesso lasciato interi comuni privi di sportelli.

È evidente che la trasformazione in atto ha conseguenze dirette su famiglie e imprese. La riduzione della rete e l'aumento dei tassi BCE (l'inversione di tendenza sui tassi BCE ha infatti inizio nel giugno 2024) hanno reso più onerosi i mutui e i prestiti. Secondo la Banca d'Italia, «nel corso del 2024 i prestiti sono diminuiti dell'1,2%, riflettendo soprattutto la debolezza della domanda, e non un inasprimento delle condizioni da parte delle banche» (Relazione Annuale 2024, sintesi).

L'OCSE, nelle Prospettive economiche di giugno 2025, prevede un rallentamento della crescita globale al 2,9% nel 2025-2026 (OCSE, Economic Outlook, giugno 2025). Tale scenario potrebbe riflettersi negativamente sulla domanda di credito e sull'occupazione bancaria.

Lo spread tra tassi attivi e passivi resta tra i più elevati d'Europa. Nei momenti di massima crescita dei tassi le banche italiane hanno continuato a remunerare marginalmente o addirittura a non remunerare la raccolta diretta.

Nelle aree desertificate i tempi e i costi di accesso al credito sono ancora più alti. E laddove le banche arretrano, avanza il rischio di usura e illegalità, come segnalato dalle relazioni del Ministero dell'Economia. Infatti, l'assenza o la scarsissima presenza su territori di sportelli bancari e la minore attenzione alle esigenze del tessuto sociale, economico e produttivo delle varie realtà del nostro



Paese e del Sud in particolare, che sconta ancora un forte *gap* in tutti i settori, porta inevitabilmente con sé un incremento del fenomeno dell’usura. Bankitalia ha lanciato l’allarme parlando del rischio usura per 165 mila imprese del Sud. In assenza di supporto ed assistenza da parte degli intermediari autorizzati, l’alternativa, infatti, spesso diventa quella di ricorrere a mezzi non leciti o molto più onerosi.

A questo possiamo aggiungere che recentemente l’Istituto Nazionale di Statistica ha diffuso i dati sulle richieste di supporto finanziario da parte degli italiani in età compresa tra i 18 ed i 74 anni e i risultati che vengono evidenziati dovrebbero far riflettere sul fatto che ancora il sistema bancario continua a non essere attore principale e/o di riferimento di tali necessità. Emerge infatti che, su una platea di ben 9.761.931 italiani che si ritrovano, per un motivo o per un altro, in condizioni di richiedere supporto finanziario, solo poco più di 3 milioni hanno trovato risposta o preferito rivolgersi ai canali bancari. Il canale preferito per ottenere un prestito rimane la famiglia con oltre 5 milioni e trecento mila persone e per ragioni anche non solo economiche, atteso che lo studio evidenzia che in questa fascia circa il 7,5% ha comunque dovuto corrispondere un tasso di interesse ai familiari che hanno concesso il finanziamento. I dati sopra riportati, collegati anche alla riduzione generale del valore e del numero dei finanziamenti concessi dal sistema bancario negli ultimi anni, soprattutto a breve ma anche a medio/lungo termine, deve far riflettere sia sull’ammontare dei tassi richiesti alla clientela, finalmente in calo almeno sui mutui dopo anni di continui rialzi, ma anche sulla necessità di prevedere specifici strumenti in grado di rispondere alle necessità delle fasce più deboli e meno protette come i giovani ed i lavoratori precari. Il ricorso al credito deve restare una leva fondamentale per lo sviluppo



sociale ed economico dei territori ed è necessario che tutti gli attori istituzionalmente preposti a tale essenziale strumento operino per garantire le migliori soluzioni in grado di supportare, sia in termini di facilità/rapidità di concessione che economici, tutti i richiedenti che non presentino elementi di rischiosità patologici.

Possibile tassazione sugli extraprofitti delle banche

Ogni anno, in vista della nuova legge di bilancio, si ripresentano varie proposte per aumentare le entrate fiscali, come l'idea di tassare i cosiddetti extraprofitti delle banche. Dietro questa idea si potrebbe però celare una misura non solo inefficace ma anche potenzialmente dannosa per l'economia.

Prima di tutto occorre sottolineare che non esiste una definizione chiara di "extraprofitto" né tantomeno un criterio economico universalmente accettato per definire un "extraprofitto" (il ROE medio prodotto dal sistema bancario non risulta essere *best performance* a livello Paese). Tassare peraltro un utile solo perché è considerato "troppo alto" introduce un elemento di arbitrarietà e discrezionalità pericoloso. Il profitto è il risultato di un'attività d'impresa, e tassare in modo straordinario un settore specifico solleva dubbi sulla parità di trattamento e sulla certezza del diritto. L'argomento più volte sottolineato che gli "extraprofitti" siano un'automatica conseguenza dell'aumento dei tassi d'interesse non tiene conto del fatto che i profitti bancari dipendono anche da una gestione efficiente, dalla capacità di diversificare i ricavi e dal controllo dei costi operativi. Tassare indiscriminatamente i profitti non riconosce le differenze tra le banche più efficienti



e quelle meno performanti. Inoltre, occorre tenere presente che i guadagni delle banche italiane, pur elevati, rimangono inferiori alla media europea.

I profitti non possono essere considerati un "regalo", ma una risorsa necessaria per rafforzare la capitalizzazione bancaria e per finanziare gli investimenti e le imprese, contribuendo così alla stabilità del sistema finanziario e alla crescita dell'economia reale. Tassarli riduce le risorse che possono essere reinvestite, compromettendo la capacità degli istituti di credito di assorbire shock futuri, come ad esempio un aumento delle insolvenze. Un sistema bancario meno capitalizzato è più fragile e rappresenta un rischio per l'intera economia.

A tutto questo si aggiunge che una minore disponibilità di capitale per le banche si traduce in una ridotta capacità di erogare prestiti. Se le banche hanno meno risorse, possono essere costrette a limitare il credito a famiglie e imprese, rallentando gli investimenti e la crescita economica. La tassa, concepita per aiutare l'economia, potrebbe finire per danneggiarla.

Da non sottovalutare anche il fatto che nonostante i divieti normativi, c'è il rischio che le banche, per compensare l'onere fiscale, possano cercare di recuperare il gettito perso aumentando i costi dei servizi / finanziamenti o riducendo ulteriormente i tassi di interesse sui depositi, facendo ricadere indirettamente il costo sui clienti finali, ossia famiglie e imprese.



Proposte UNISIN/CONFSAL

UNISIN/CONFSAL rappresenta un attore fondamentale nel panorama sindacale bancario, caratterizzato da autonomia e radicamento diretto tra le lavoratrici e i lavoratori del settore.

La nostra Organizzazione Sindacale evidenzia la necessità di garantire una transizione equa verso la digitalizzazione, tutelando la dignità professionale e contrastando modelli organizzativi basati su pressioni commerciali eccessive.

A questa Onorevole Commissione vogliamo avanzare alcune proposte concrete:

- Definire livelli essenziali di servizio bancario in ogni comune, al pari di sanità e istruzione;
- Garantire soglie minime territoriali di accesso ai servizi bancari, con particolare attenzione ai comuni interni e periferici;
- Meccanismi per garantire maggiore trasparenza sui margini bancari, perché i cittadini abbiano fiducia nel sistema;
- Promuovere ulteriormente l'educazione finanziaria, con focus su anziani, migranti e microimprese;
- Attivare misure di credito agevolato per famiglie e PMI nelle aree interne.
- Istituire un tavolo permanente tra Governo, ABI e parti sociali per affrontare insieme le sfide del Settore. (va detto che nel settore è già stato introdotto nel



Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro il Comitato nazionale bilaterale paritetico sull'impatto delle nuove tecnologie/digitalizzazione nell'industria bancaria);

- Monitorare con continuità l'impatto dell'Intelligenza Artificiale e della digitalizzazione sull'accesso al credito;
- Favorire un utilizzo responsabile dell'intelligenza artificiale, attraverso standard di auditabilità, trasparenza e controllo anche indipendente.
- Valutare l'introduzione di incentivi fiscali / economici e regolatori per le banche che mantengono filiali nelle aree interne o estremamente disagiate.
- Introdurre meccanismi di sostegno a famiglie e PMI valutando un rafforzamento di confidi, garanzie pubbliche e strumenti di microcredito.
- Allineare le strategie nazionali ai benchmark europei (Eurostat, BCE, OCSE), garantendo comparabilità e trasparenza dei dati.
- Uniformare le regole sia normative che fiscali affinché non si verifichi una sperequazione nell'applicazione delle stesse a livello europeo e domestico. In merito ,va rilevato come ancora oggi la disparità delle "regole di ingaggio" fra i diversi Paesi dell'Unione Europea e tra UE e resto del mondo aggravi le nostre banche e imprese di costi maggiori, riducendone la competitività.



Conclusione

Concludo, Onorevoli Senatrici e Senatori, con una riflessione: il sistema bancario italiano è oggi solido sul piano patrimoniale, ma fragile sul piano sociale e territoriale.

Il sistema bancario italiano sta vivendo una fase di profonda trasformazione, segnata da una riduzione strutturale della rete fisica, da crescenti sfide nell'accesso al credito per famiglie e PMI, e da una digitalizzazione che apre nuove opportunità ma rischia di accentuare le disuguaglianze.

Il Governatore Fabio Panetta ha recentemente ribadito che «per il sistema nel suo complesso, la patrimonializzazione è solida, superiore alla media europea» (Considerazioni finali, Relazione Annuale 2024, Banca d'Italia). Tuttavia, ha avvertito che «l'equità è una condizione imprescindibile per il successo di qualsiasi strategia di risanamento».

Questo conferma la nostra tesi: la stabilità finanziaria deve essere accompagnata da inclusione sociale.

La desertificazione bancaria è una questione non solo economica ma sociale e civile. UNISIN/CONFSAL richiama l'attenzione della Commissione sull'urgenza di interventi mirati, perché l'accesso al credito e ai servizi bancari è un diritto di cittadinanza e una condizione essenziale per la coesione e lo sviluppo del Paese.

La sfida dei prossimi anni è costruire una banca più digitale ma non meno vicina, più efficiente ma anche più inclusiva. Questa è la strada che



UNISIN/CONFSAL intende proporre e percorrere, insieme alle Istituzioni e ai cittadini del nostro Paese.