

Alla cortese Attenzione Dssa Chiara Mambelli

Direttore Generale – Dr Marco Elio Rottigni

Milano 11 febbraio 2026

Milano, 11 febbraio 2026

Oggetto: Contributo Altroconsumo per incontro con il Direttore Generale ABI

Gentili, Altroconsumo organizzazione di consumatori membro del CNCU e parte del gruppo internazionale Euroconsumers www.euroconsumers.org conta 270.000 soci e più di 2 milioni di sostenitori. E' nata a Milano nel 1973, fa parte della Fondazione Altroconsumo cui è collegata anche Altroconsumo Edizioni e Altroconsumo connect. Siamo un'organizzazione che ha sempre fatto parte del Tavolo Abi e che partecipa anche attivamente a Feduf (facendo parte del Comitato di coordinamento). Le nostre indagini, inchieste, segnalazioni alle Autorità di Vigilanza rappresentano un punto di riferimento per clienti, operatori, istituzioni e decisori politici.

Vi condividiamo con questo documento alcuni spunti di riflessione sul mercato bancario che speriamo possa essere utili per definire insieme i prossimi passi per il 2026.

Il sistema bancario italiano nel 2026 si colloca in una fase di consolidamento della trasformazione digitale, accompagnata da una crescente attenzione alla tutela del consumatore, alla sostenibilità e alla sicurezza operativa.

Altroconsumo, nel quadro del dialogo istituzionale con ABI, intende contribuire in modo costruttivo all'evoluzione del settore, promuovendo un modello di innovazione responsabile che rafforzi la fiducia dei cittadini e la competitività del sistema. Il presente documento offre spunti di analisi e proposte operative orientate a un equilibrio tra efficienza del mercato e diritti del cliente finale.

Le priorità individuate riguardano:

- la governance dell'Intelligenza Artificiale e delle innovazioni tecnologiche,
- la trasparenza dei costi,
- l'inclusione finanziaria,

Altroconsumo

Associazione Indipendente di Consumatori
Viale Piero e Alberto Pirelli, 10 – 20126 Milano
Tel +39 02 69 615 00 - Fax +39 02 66 8902 88
www.altroconsumo.it
C.F. 97010850150

- la credibilità della finanza sostenibile,
- il contrasto alle frodi
- una cooperazione regolatoria strutturata.

Il mercato.

Il 2026 rappresenta un passaggio strategico per il settore bancario italiano ed europeo. Dopo una lunga fase di adattamento tecnologico e regolatorio, il sistema è chiamato a consolidare un modello di crescita che coniughi innovazione, stabilità e tutela effettiva della clientela.

La banca svolge ancora una funzione che va oltre l'intermediazione finanziaria, configurandosi come infrastruttura essenziale per la partecipazione economica dei cittadini. In tale contesto, la qualità dei servizi bancari incide direttamente sulla capacità delle famiglie di gestire risparmio, credito e investimenti.

Altroconsumo intende valorizzare il confronto con ABI per rafforzare la trasparenza, la sicurezza e l'accessibilità del sistema bancario.

Digitalizzazione e Intelligenza artificiale

Nel 2026 l'adozione dell'Intelligenza Artificiale nei processi bancari è ormai avviata: valutazione del merito creditizio, prevenzione delle frodi, consulenza automatizzata e gestione della relazione con la clientela.

Accanto ai benefici in termini di efficienza, emerge l'esigenza di garantire una governance dell'innovazione che preservi i diritti dei clienti. Decisioni automatizzate incidono in modo diretto sull'accesso al credito e sui servizi essenziali, rendendo necessario un rafforzamento della trasparenza e della comprensibilità delle offerte. Occorre che laddove vengono usati dei meccanismi automatizzati per la verifica del merito creditizio questi siano ben evidenti e che comunque sia garantita sempre la possibilità di modifiche con l'intervento di un consulente. La flessibilità è fondamentale.

È inoltre rilevante il tema della protezione dei dati personali in un ecosistema sempre più interconnesso, nonché la necessità di accompagnare la digitalizzazione con strumenti di inclusione per le fasce meno alfabetizzate. Da questo punto di vista segnaliamo il progetto di Altroconsumo finanziato dal MIMIT Digitalizzati che parlerà a giovani ed anziani e che ha anche un form di segnalazione delle

truffe, perché siamo convinti che la condivisione delle informazioni sia fondamentale per evitare di far cadere in trappole le persone <https://www.altroconsumo.it/digitalizzati>

Linee di intervento:

- definizione di standard di spiegazione delle decisioni automatizzate;
- audit periodici sugli algoritmi utilizzati;
- mantenimento di canali di assistenza umana alternativi;
- programmi congiunti ABI-consumatori di educazione digitale.

Trasparenza dei costi

La trasparenza dei costi rappresenta un elemento centrale del rapporto di fiducia tra banca e cliente. Nonostante i progressi compiuti, permangono profili di complessità che limitano la piena comparabilità dell'offerta bancaria.

Molti clienti faticano a individuare il costo effettivo dei servizi, in presenza di canoni, commissioni accessorie e condizioni contrattuali articolate. Tale asimmetria informativa può ridurre la capacità di scelta consapevole.

Nel 2026, in un mercato sempre più competitivo, la chiarezza informativa diventa anche un fattore di efficienza sistemica. Così come è fondamentale vera concorrenza facilitando quando serve il cambio di operatore.

Linee di intervento istituzionale:

- aggiornamento degli ICC dei conti corrente, si tratta di strumenti importantissimi per il confronto ma che dovrebbero essere aggiornati per tener conto di una diversa operatività dei clienti
- rafforzamento dei diritti di mobilità e portabilità dei conti; la normativa sulla portabilità semplice dei conti non è mai veramente entrata in vigore.

Inclusione finanziaria

L'inclusione finanziaria costituisce una priorità strategica per un Paese caratterizzato da rapido invecchiamento demografico e da livelli eterogenei di alfabetizzazione finanziaria.

La progressiva digitalizzazione dei servizi non deve tradursi in una riduzione dell'accessibilità. È necessario garantire che tutti i cittadini possano usufruire dei servizi bancari essenziali, indipendentemente dalle competenze tecnologiche.

Parallelamente, si registra un aumento delle truffe ai danni di soggetti vulnerabili, con impatti rilevanti sulla fiducia nel sistema.

Linee di intervento istituzionale:

- sviluppo di servizi bancari a bassa complessità operativa;
- presidio territoriale assistito;
- protocolli nazionali di prevenzione delle frodi;
- iniziative strutturate di educazione finanziaria.

Esiste poi il grosso problema della parità di genere; occorre prevedere dei percorsi di inclusione finanziaria anche per le donne. Un canale validissimo per ridurre anche la violenza economica di genere.

Siamo convinti che lavorare su questo aspetto sia un bene per il mercato. Anche in questo caso accanto a percorsi educativi servono programmi concreti per facilitare l'avvicinamento al mercato finanziario delle donne adesso senza un conto o una carta.

ESG e finanza sostenibile

La finanza sostenibile è entrata stabilmente nell'offerta bancaria, ma richiede un ulteriore consolidamento in termini di credibilità e comprensibilità per la clientela retail.

Il rischio di comunicazioni non pienamente allineate all'impatto reale degli investimenti rende necessario rafforzare la trasparenza e la standardizzazione delle informazioni ESG.

Per il consumatore, la sostenibilità deve tradursi in coerenza, misurabilità e affidabilità dei prodotti proposti.

Linee di intervento istituzionale:

- standard comuni di comunicazione ESG per il mercato dei piccoli risparmiatori;
- verifiche indipendenti sugli strumenti indicati come sostenibili;
- reportistica pubblica sull'impatto ambientale e sociale.

Cybersecurity e contrasto alle frodi

La sicurezza informatica rappresenta uno dei principali fattori di stabilità del sistema bancario. Le frodi digitali evolvono rapidamente, sfruttando sia vulnerabilità tecnologiche sia comportamentali.

La tutela del cliente richiede procedure chiare, tempi certi e responsabilità ben definite nella gestione degli incidenti.

Rafforzare la cooperazione tra intermediari, autorità e organizzazioni dei consumatori contribuisce a preservare la fiducia nel sistema.

Linee di intervento istituzionale:

- definizione di standard minimi di sicurezza;
- procedure uniformi di gestione dei rimborsi;
- cooperazione strutturata tra diversi stakeholders.
- percorsi di educazione digitale e finanziaria che oramai dovrebbero essere fatte sempre insieme

Regolamentazione e cooperazione istituzionale

Il quadro regolatorio, europeo ed italiano, è in continua evoluzione e influenza l'operatività bancaria e la qualità dei servizi offerti.

Altroconsumo propone un dialogo strutturato e permanente con ABI per accompagnare l'innovazione normativa. A breve dovrà essere attuata la nuova direttiva sul credito al consumo, si stanno definendo le nuove norme della direttiva sui servizi di pagamento, l'arrivo dell'euro digitale.

Sono nuove norme e quindi nuovi obblighi per gli intermediari ma anche nuove opportunità per migliorare il mercato e il rapporto di fiducia con i clienti.

Tavoli tecnici su nuove norme

Spiegazione ad operatori e clienti

Conclusioni

Il confronto istituzionale tra ABI e Altroconsumo può rappresentare un elemento qualificante per lo sviluppo del sistema bancario italiano nel 2026. L'obiettivo condiviso è favorire un'innovazione sostenibile, inclusiva e sicura, capace di rafforzare la fiducia dei cittadini e la competitività del settore. Ci auguriamo che questo documento possa essere una base per futuri incontri tra le due realtà.
