



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

L'innovazione tecnologica del mercato bancario e finanziario e le sfide per la tutela

Indirizzo di saluto di Luigi Federico Signorini
Direttore generale della Banca d'Italia

Roma, 3 luglio 2025

Sono lieto di darvi il benvenuto. Questa tavola rotonda è dedicata a un dialogo tra tutte le autorità che hanno compiti di tutela del cittadino-cliente e a un confronto con gli intermediari e le associazioni dei consumatori. Ringrazio i relatori e tutti i partecipanti.

Oggi parliamo degli impatti dell'innovazione tecnologica sui rapporti tra intermediari e clienti.

Gli operatori investono ampiamente in tecnologie innovative, anche in collaborazione con le aziende che operano nella tecnologia finanziaria e con i maggiori protagonisti dell'innovazione digitale. Sulla base della rilevazione condotta nell'indagine Fintech del 2024¹, si può stimare che in Italia la spesa per investimenti in tecnologie digitali sia stata poco inferiore a 1,9 miliardi tra il 2021 e il 2025. Nel biennio 2023-2024 l'investimento stimato è stato quasi quattro volte maggiore di quello del 2017-2018.

La Banca d'Italia accompagna l'evoluzione digitale nel mercato finanziario e promuove il dialogo con il mercato tramite iniziative quali Milano Hub, il Canale Fintech, la sandbox regolamentare, il Comitato Pagamenti Italia.

L'innovazione digitale influenza i modelli di attività degli operatori, contribuendo alla nascita di nuovi soggetti, alla trasformazione degli intermediari tradizionali, all'aumento della concorrenza.

Essa può e deve avere riflessi positivi per i clienti. Tra essi, un'offerta più personalizzata, una gamma più ampia di prodotti, costi più contenuti, un maggior ricorso a canali a distanza e a piattaforme tecnologiche, servizi accessibili in modo semplice, veloce e senza barriere fisiche o geografiche.

Comporta però anche nuovi rischi. Il più noto è quello delle frodi nei pagamenti, su cui dirò tra poco qualcosa. Ma ve ne sono altri. Le conoscenze di base necessarie

¹ Indagine Fintech nel sistema finanziario italiano, aprile 2024. <https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/indagine-fintech/2023/2023-indagine-fintech.pdf>.

per l'uso degli strumenti finanziari innovativi possono scoraggiare una fascia di clientela. La maggiore facilità di accesso ad alcuni prestiti può accrescere il pericolo di sovraindebitamento. Sistemi di *scoring* alimentati da strumenti di intelligenza artificiale possono determinare discriminazioni ingiustificate se non ben presidiati. Sono tutti temi su cui oggi potremo confrontarci, anche con riferimento a possibili linee di intervento.

Approfondisco la questione delle frodi nei pagamenti perché, come rileva l'Autorità bancaria europea², è questo il rischio a cui sia le autorità, sia le associazioni dei consumatori e dell'industria riservano la maggiore attenzione.

Nel nostro Paese la quasi totalità delle operazioni fraudolente riguarda i pagamenti effettuati con carte di debito e di credito, carte prepagate o altre forme di moneta elettronica³. Dal 2015 il numero delle frodi di questo tipo è quasi triplicato, da circa mezzo milione a poco meno di un milione e mezzo; l'ammontare complessivo è raddoppiato, raggiungendo i 120 milioni.

L'aumento riflette l'accresciuto utilizzo di strumenti di pagamento elettronici più che un incremento dell'incidenza delle frodi. È bene ricordare che quest'ultima resta molto bassa. Tenuto anche conto dell'imposizione in Europa di requisiti di sicurezza particolarmente stringenti ("*strong customer authentication*"), le frodi oggi colpiscono in Italia solo lo 0,013 per cento delle transazioni e lo 0,018 per cento del relativo importo, valori non molto diversi da quelli di dieci anni fa⁴. Né, del resto, i pagamenti cartacei sono immuni da rischi di smarrimento, furti, errori, imbrogli, falsificazioni.

In ogni caso, consolidare la sicurezza dei pagamenti elettronici, effettiva e percepita, è importante se si vuole favorire la diffusione di forme innovative di pagamento.

Si possono distinguere tre tipi di frode⁵.

Il primo è costituito dai casi in cui il malintenzionato si impossessa delle credenziali del titolare, anche facendosele rivelare dalla vittima con qualche scusa come lo spacciarsi per un esponente della banca o istituzione interessata. In questi casi è il truffatore stesso che poi effettua il pagamento. Queste frodi colpiscono per lo più carte, moneta elettronica e prelievi agli sportelli; per tali canali, almeno il 90 per cento del numero e del valore delle frodi è riconducibile a questa categoria⁶.

² EBA Consumer trends report 2024/25 (26 March 2025). <https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/2025-03/514b651f-091b-42d3-b738-1fae79264044/Consumer%20Trends%20Report%202024-2025.pdf>.

³ A paragone di quelle sulle carte, le frodi sui bonifici benché in media di importo più elevato, sono assai meno numerose.

⁴ Rispettivamente, 0,012 e 0,015 per cento nel 2015. A seconda dell'aggregato considerato, tra il 40 e il 60 per cento del costo delle frodi è sopportato dal cliente; il resto dall'intermediario.

⁵ Per ulteriori dettagli, si rinvia al Rapporto sulle operazioni di pagamento fraudolente in Italia - Febbraio 2025; <https://www.bancaditalia.it/media/notizie/2025/Rapporto-sulle-operazioni-di-pagamento-fraudolente.pdf>.

⁶ Sulla base dei dati del primo semestre del 2024.

Il secondo tipo di frode si realizza quando la vittima è indotta a fare un'operazione a favore del truffatore, convinta che si tratti di un beneficiario legittimo, anche con tecniche di persuasione che fanno leva su qualche movente psicologico come la compassione, il timore o (qualche volta) l'avidità. Questo tipo di frode colpisce soprattutto i bonifici, per i quali esso rappresenta i due terzi del numero delle frodi e i tre quarti del relativo valore.

Infine, vi sono le truffe in cui il frodatore intercetta e modifica un ordine di pagamento legittimo tramite, ad esempio, *malware* o attacchi informatici; è un caso residuale, che riguarda per lo più bonifici e carte.

Tutti richiedono attenzione. In generale, credo che occorra agire su due fronti: primo, accertarsi che gli intermediari adottino tutti i presidi necessari; secondo, aiutare gli utenti a gestire gli strumenti di pagamento elettronici con consapevolezza e accortezza.

Sul primo fronte, nonostante l'impegno degli intermediari e del sistema in tema di sicurezza, il nemico è sempre più agguerrito, e perciò le difese vanno rese sempre più efficaci. La Banca d'Italia si attende che gli intermediari sviluppino e aggiornino continuamente i mezzi tecnici e organizzativi per prevenire le frodi. Se la frode si realizza, occorre garantire ai clienti rimborsi tempestivi quando dovuti, e comunque limitare al minimo ogni pregiudizio. La nostra comunicazione del giugno 2024, adottata a seguito di ispezioni e indagini a distanza, fornisce specifiche indicazioni in materia.

Sul fronte degli utenti, un dato che deve far riflettere è che quando l'Arbitro Bancario Finanziario è chiamato a pronunciarsi su casi di frode nei pagamenti (e si tratta di quasi un terzo di tutti i casi esaminati dall'Arbitro), nel 40 per cento dei casi la decisione è sfavorevole ai ricorrenti. Perché? Perché in questi casi il pagamento fraudolento non viene imputato all'intermediario: esso è in qualche modo riconducibile al comportamento del cliente, ovviamente "manipolato" dal frodatore e sua vittima.

Quindi, se vogliamo difendere i clienti, dobbiamo anche insegnare loro a difendersi. Fermo restando, s'intende, il ruolo degli organi di tutela della legalità nella prevenzione e repressione del crimine.

La questione non riguarda solo le tecnologie digitali. Il Gatto e la Volpe sono sempre esistiti, anche quando si usavano gli zecchini d'oro come strumenti di pagamento. L'educazione finanziaria, intesa nel senso più ampio, e ogni opportuno richiamo all'accortezza e al buon senso, servono comunque. Ma le nuove tecnologie pongono anche sfide nuove, e dobbiamo attrezzare i cittadini perché possano più agevolmente riconoscerle e cautelarsi.

Ricordo alcune iniziative della Banca d'Italia, come quelle pubblicate sul sito "L'economia per tutti" o nell'ambito del percorso "In viaggio con la Banca d'Italia"; e la campagna "I Navigati – Informati e sicuri" realizzata insieme ad altre autorità come la Polizia postale, il Garante per la Privacy, l'Agenzia per la cybersicurezza e agli operatori del mercato nell'ambito del CERTFin.

Non siamo certo la sola istituzione attiva in questo campo. Vorrei anzi concludere dicendo che l'azione è tanto più efficace quanto più si fonda sul dialogo e sulla cooperazione tra

diverse autorità. I protocolli di intesa per coordinare l'attività di controllo, la collaborazione tra i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, la partecipazione congiunta al Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria ne sono validi esempi.

La giornata di oggi è un momento importante in questo processo.

Vi auguro una sessione di lavoro ricca di spunti di riflessione, e vi ringrazio per l'attenzione.

