



FILIALE DI L'AQUILA (401)
DIVISIONE VIGILANZA (025)

Rifer. a nota n. del

Classificazione VII 4 4

Oggetto Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie - anno 2024.

Confidando di fare cosa gradita, Le trasmetto - acclusa in formato digitale¹ - una copia della Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie relativa all'anno 2024.

La Relazione, oltre a illustrare i dati e i risultati delle analisi sui fenomeni ricorrenti oggetto di segnalazione nel 2024, dà ampia informativa sulle modalità di presentazione degli esposti e sulle attività che possono - e su quelle che non possono - essere svolte dalla Banca quando riceve un esposto dalla clientela.

Nel confermarLe la disponibilità di questa Filiale a soddisfare eventuali ulteriori esigenze informative sull'attività in parola, Le invio i più cordiali saluti.

IL VICE DIRETTORE REGGENTE

[firma 1]

¹ La relazione è altresì disponibile al seguente indirizzo web:
<https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/relazione-esposti/2025/index.html>



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie



anno 2024

numero

5



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie

anno 2024

Numero 5 - giugno 2025

© Banca d'Italia, 2025

Indirizzo

Via Nazionale, 91 – 00184 Roma – Italia

Telefono

+39 06 47921

Sito internet

<http://www.bancaditalia.it>

Tutti i diritti riservati. È consentita la riproduzione a fini didattici e non commerciali, a condizione che venga citata la fonte

ISSN 2785-2385 (stampa)

ISSN 2785-2938 (online)

Grafica e stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia

Stampato nel mese di giugno 2025

La Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie è disponibile sul sito internet della Banca d'Italia (www.bancaditalia.it).

Copie a stampa possono essere richieste alla Biblioteca Paolo Baffi: richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it

INDICE

I DATI DEL 2024	1
SINTESI	3
COSA FA LA BANCA D'ITALIA QUANDO RICEVE UN ESPOSTO	6
IL CANALE DI PRESENTAZIONE ONLINE DEGLI ESPOSTI	7
1. LA PRESENTAZIONE DEGLI ESPOSTI ALLA BANCA D'ITALIA	8
2. I DATI SUGLI ESPOSTI	10
Le materie	10
Riquadro: <i>Le truffe</i>	10
La distribuzione territoriale	11
Chi presenta un esposto	12
Riquadro: <i>L'indagine sul grado di soddisfazione degli esponenti</i>	12
L'esito degli esposti	13
Alcuni dati sui primi tre mesi del 2025	14
Gli esposti che riguardano le segnalazioni nella Centrale dei rischi	15
3. FOCUS SU ALCUNE LAMENTELE DEI CLIENTI	17
Il credito ai consumatori	17
<i>Il diritto di ripensamento</i>	17
<i>Il rimborso dei costi in caso di estinzione anticipata di un finanziamento</i>	18
I mutui immobiliari	18
<i>La rinegoziazione dei mutui</i>	18
Il conto corrente tra vicende del rapporto e inclusione finanziaria	19
<i>Il diritto al conto di base</i>	19
<i>La richiesta di un conto corrente da parte di un'impresa</i>	20
Le truffe	20
<i>Una truffa con IBAN contraffatto</i>	21
<i>Un caso di spoofing</i>	21
<i>Una truffa con utilizzo indebito del nome della Banca d'Italia</i>	22

Le criptoattività	22
<i>La promessa di alti rendimenti dalle criptoattività</i>	23
Il contratto di deposito titoli	24
<i>Il trasferimento di un deposito titoli</i>	24
4. LE RELAZIONI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	27
NOTA METODOLOGICA	28

AVVERTENZE

Le elaborazioni dei dati, salvo diversa indicazione, sono eseguite dalla Banca d'Italia; per i dati dell'Istituto si omette l'indicazione della fonte.

Nelle figure con differenti scale di destra e di sinistra viene richiamata in nota la sola scala di destra.

Publicazione aggiornata con i dati disponibili ad aprile 2025, salvo diversa indicazione. L'analisi è stata effettuata sulla base della normativa vigente al 21 maggio 2025.

I DATI DEL 2024

Numero di esposti



11.800

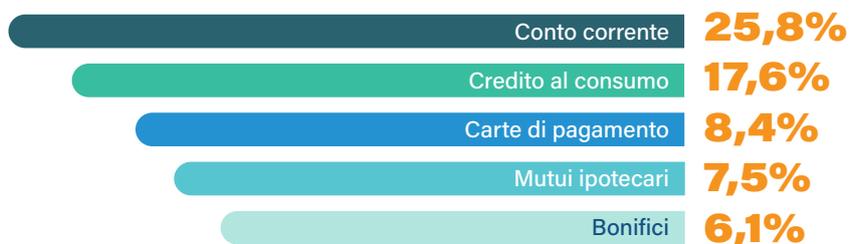
+5%
rispetto al 2023

Da dove provengono gli esposti

Nord-Est 15,6%	Sud 24,6%
Nord-Ovest 24,8%	Isole 10,1%
Centro 24,9%	



Le lamentele hanno riguardato soprattutto



Esito delle lamentele



54%
accoglimento totale o parziale delle richieste da parte degli intermediari

Incontri bilaterali con le associazioni dei consumatori: 30

SINTESI

Gli esposti ricevuti. – Nel 2024 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 11.800 esposti (5 per cento in più rispetto al 2023) relativi a lamentele della clientela nei confronti di banche e finanziarie.

L'aumento è riconducibile principalmente a blocchi dell'operatività di carte e servizi di pagamento disponibili mediante home banking (gli esposti in materia sono più che triplicati) e a problemi in fase di esecuzione di bonifici (ad es. non corretta esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela e transazioni non autorizzate).

Le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento si sono ridotte del 7 per cento: risultano in flessione soprattutto le richieste di rinegoziazione delle condizioni applicate ai mutui ipotecari a seguito del mutato andamento dei tassi di interesse di riferimento.

Sono in diminuzione (-3 per cento) anche gli esposti sui conti correnti, riguardanti in primo luogo problemi nella chiusura dei rapporti (ritardi nell'evasione delle richieste o questioni riferibili a vicende successorie), nonché difficoltà nell'apertura o nel mantenimento di un rapporto di conto.

L'esito degli esposti e i tempi di risposta. – Escludendo le lamentele su materie estranee alla competenza della Banca d'Italia (16 per cento), nel 54 per cento dei casi i clienti hanno ottenuto l'accoglimento totale o parziale delle proprie richieste da parte di banche e finanziarie, anche grazie all'intermediazione dell'Istituto (era il 50 per cento nel 2023). Per la restante quota, gli intermediari non hanno accolto le segnalazioni per lo più perché ritenute infondate oppure attinenti a fatti già all'attenzione dell'Autorità giudiziaria.

I tempi di risposta agli esponenti da parte della Banca d'Italia restano molto contenuti (in media 12 giorni; 15 nel 2023).

Le segnalazioni ricevute hanno inoltre continuato ad arricchire – grazie anche all'utilizzo di tecniche di intelligenza artificiale – il patrimonio informativo di cui dispone la Banca d'Italia per l'esercizio delle proprie funzioni di tutela e di educazione finanziaria.

Contestazioni su segnalazioni alla Centrale dei rischi. – Nel 2024 la Banca d'Italia ha gestito poco più di 2.800 esposti (in aumento di circa il 6 per cento rispetto al 2023). Per oltre la metà dei casi, le lamentele hanno riguardato presunti errori nelle segnalazioni a sofferenza. Analogamente all'anno precedente, circa un quarto delle contestazioni è stato accolto dagli intermediari dopo la trasmissione della lamentela alla Banca d'Italia.

* * *

La Relazione si divide in quattro capitoli. Il primo descrive come presentare un esposto alla Banca d'Italia. Il secondo riporta informazioni statistiche sugli esposti e riferimenti sulle segnalazioni relative a contestazioni sulle esposizioni debitorie segnalate nella Centrale dei rischi. Il terzo capitolo illustra alcune storie, liberamente ispirate alle segnalazioni ricevute dalla Banca d'Italia, che possono aiutare a comprendere meglio come gestire il dialogo con banche o finanziarie. Il quarto si focalizza sulle relazioni con le associazioni dei consumatori, che rappresentano un importante interlocutore per l'autorità di controllo.

Il QR code riportato nella pagina rinvia al sito della Banca d'Italia dove sono disponibili maggiori informazioni sulla presentazione degli esposti.



COSA FA LA BANCA D'ITALIA QUANDO RICEVE UN ESPOSTO

La Banca d'Italia gestisce gli esposti che riguardano prodotti e servizi bancari e strumenti di pagamento



La Banca d'Italia non interviene con una propria decisione:

- nel merito dei rapporti contrattuali tra intermediario e cliente, come ad esempio può fare l'ABF
- nelle valutazioni che riguardano l'autonomia imprenditoriale dei singoli intermediari, come ad esempio la concessione o meno di un finanziamento

IL CANALE DI PRESENTAZIONE ONLINE DEGLI ESPOSTI



percorso guidato online

seleziona "Presenta un esposto"
nella piattaforma *Servizi online per il cittadino*

1

2 inserisci i tuoi dati e i tuoi contatti

ricostruisci sinteticamente
la vicenda

3

4 invia e conserva il codice
identificativo della richiesta



Contatta il numero verde della Banca d'Italia
(800 19 69 69) se hai bisogno di ricevere
maggiori informazioni

1. LA PRESENTAZIONE DEGLI ESPOSTI ALLA BANCA D'ITALIA

I clienti possono segnalare alla Banca d'Italia comportamenti irregolari o scorretti di banche e finanziarie – iscritte negli [albi ed elenchi di vigilanza](#) – relativi a operazioni, prodotti e servizi bancari, finanziari e di pagamento o inesattezze nelle informazioni registrate nella Centrale dei rischi (CR)¹.

Dall'8 marzo 2025 possono essere presentati esposti anche nei confronti di acquirenti di crediti in sofferenza, gestori di crediti in sofferenza e soggetti ai quali sono state esternalizzate le attività di gestione di crediti in sofferenza².

Attraverso il numero verde 800 19 69 69 è possibile ricevere informazioni sulle modalità di presentazione di un esposto e sui diversi servizi offerti dalla Banca d'Italia³. Gli utenti possono lasciare un messaggio alla segreteria telefonica, per poi essere richiamati da un esperto dell'Istituto entro poche ore.

¹ Per maggiori informazioni sui canali di presentazione degli esposti, sulla loro funzione e su cosa può o non può fare la Banca d'Italia quando riceve un esposto, cfr. il capitolo 1 della *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2023 e il portale *L'Economia per tutti*.

² Per approfondimenti, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Presentazione di esposti*.

³ Per ulteriori dettagli, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Servizi al cittadino*.

ESPOSTI

enter

return



2. I DATI SUGLI ESPOSTI

Nel 2024 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 11.800 esposti⁴, il 5 per cento in più rispetto all'anno precedente. L'andamento delle segnalazioni, nel confronto con il 2023, è il risultato del forte aumento delle problematiche relative sia a blocchi dell'operatività di carte e servizi di pagamento disponibili mediante home banking (gli esposti in materia sono più che triplicati), sia alla fase di esecuzione di bonifici; l'incremento di entrambe le tipologie ha più che compensato la riduzione degli esposti sui finanziamenti.

Le materie

Nel 2024 le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento sono state circa il 31 per cento del totale, in diminuzione sull'anno precedente (-7 per cento) a causa della flessione delle problematiche relative alle richieste di rinegoziazione delle condizioni applicate ai mutui ipotecari a seguito del mutato andamento dei tassi di interesse di riferimento⁵. Risultano invece in leggero incremento (di circa il 3 per cento) le segnalazioni sulle operazioni di credito al consumo (soprattutto le lamentele sulla mancata indicazione del tasso di interesse applicato ai contratti di finanziamento).

Sono in calo (-3 per cento) anche gli esposti sui conti correnti (circa il 26 per cento del totale), principalmente collegati a problemi nella chiusura dei rapporti (ritardi nell'evasione delle richieste o questioni riferibili a vicende successorie), nonché a difficoltà nell'apertura o nel mantenimento di un rapporto di conto.

Le segnalazioni sugli strumenti e sui servizi di pagamento hanno rappresentato il 24 per cento del totale, con un aumento del 45 per cento sull'anno precedente. Gli esposti sono legati a blocchi dell'operatività connessi con incidenti informatici (in particolare nell'utilizzo di carte di pagamento)⁶, a problemi con l'esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela, a importi indebitamente trattenuti dagli intermediari (ad es. per commissioni non dovute, in special modo per quanto riguarda i bonifici) e, per una quota più limitata, a transazioni non autorizzate (per la maggior parte riconducibili a furti di credenziali; cfr. il riquadro: *Le truffe*).

LE TRUFFE

Nel 2024 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 730 segnalazioni relative a presunte truffe¹, in aumento del 32 per cento sul 2023. Nel 50 per cento dei casi si è trattato di ipotesi di furto delle credenziali di accesso al conto, dei codici di autenticazione

¹ I casi di frode su strumenti di pagamento elettronico sono comunque molto contenuti rispetto alla totalità delle transazioni effettuate. Per maggiori dettagli, cfr. Banca d'Italia, *Rapporto sulle operazioni di pagamento fraudolente in Italia*, febbraio 2025.

⁴ Il 77 per cento delle segnalazioni ricevute nel 2024 ha riguardato le banche, l'11 le finanziarie, quasi l'8 gli istituti di moneta elettronica (Imel) e gli istituti di pagamento.

⁵ Le lamentele di questo tipo sono diminuite del 62 per cento, passando da oltre 350 a poco più di 130.

⁶ Il dato include carte di credito, carte di debito e carte prepagate. Per la definizione di carta di pagamento, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Strumenti di pagamento*, nonché il portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*.

delle operazioni di pagamento o dei dati identificativi della vittima per sottoscrivere finanziamenti o aprire conti correnti a sua insaputa. Poco più della metà dei furti di credenziali è avvenuta mediante attacchi basati su tecniche di ingegneria sociale (cfr. il capitolo 3), tra cui: *smishing*, *vishing* e *phishing*, a volte abbinati allo *spoofing*. In altri casi la vittima è stata convinta con l'inganno a effettuare pagamenti a favore del truffatore (frodi esterne al pagamento) attraverso: (a) false offerte di investimenti (nella maggior parte dei casi relative a operazioni in cryptoattività); (b) frodi commerciali, come la mancata consegna di acquisti online; (c) bonifici con IBAN contraffatti; (d) false offerte di credito.

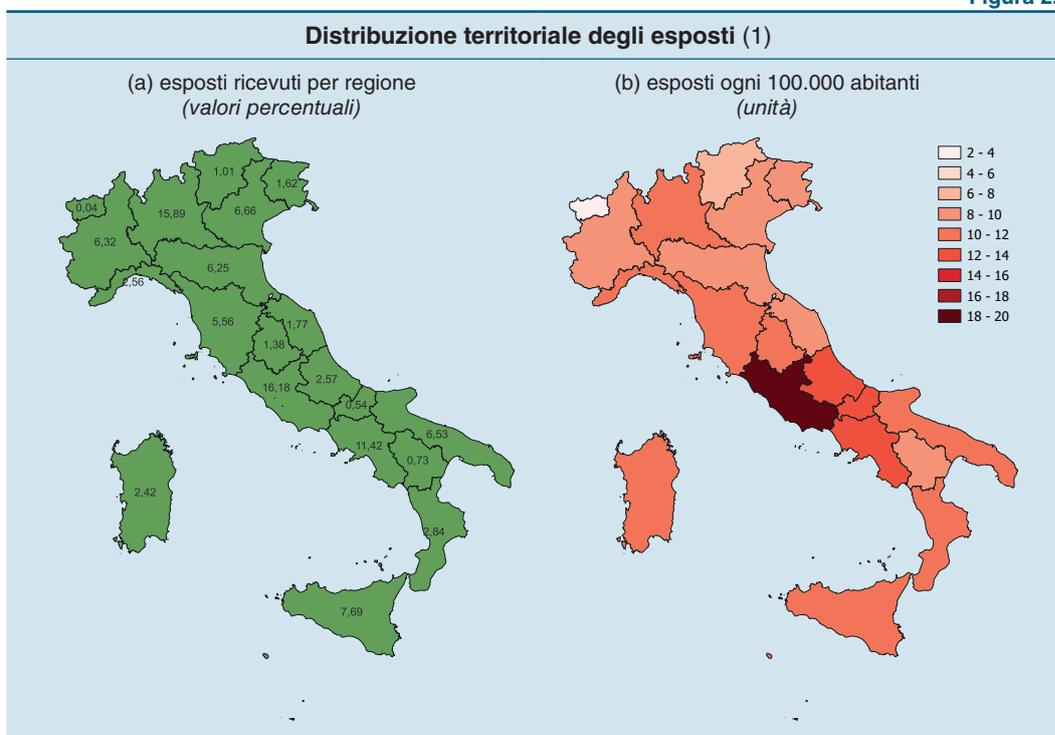
Sono stati inoltre segnalati alcuni tentativi di truffa (circa 30) che utilizzano indebitamente il nome e il logo della Banca d'Italia allo scopo di guadagnare credibilità nei confronti dell'utente (cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Tentativi di truffa con utilizzo indebito del nome e del logo della Banca d'Italia*; cfr. anche il capitolo 3).

Gli esposti riguardanti strumenti e servizi di investimento sono stati circa il 9 per cento del totale, stabili rispetto all'anno precedente. La metà delle segnalazioni è legata alle gestioni patrimoniali e ai dossier titoli per lamentati ritardi nel completamento delle richieste di trasferimento dei dossier o di chiusura del conto deposito titoli. Casi residui hanno infine riguardato ritardi nel rilascio delle certificazioni fiscali e nell'accredito di cedole e dividendi, nonché l'errata applicazione di commissioni.

La distribuzione territoriale

Gli esposti, provenienti per la quasi totalità dall'Italia, non sono distribuiti in maniera omogenea sul territorio nazionale (fig. 2.1). In rapporto alla popolazione residente, le

Figura 2.1



Fonte: elaborazioni su dati Banca d'Italia e Istat.

(1) Dati riferiti alla residenza degli esponenti; questa informazione è disponibile per più della metà degli esposti ricevuti nel 2024.

regioni del Centro sono contraddistinte da un numero medio di esposti più elevato nel confronto sia con il Mezzogiorno sia, in misura piuttosto marcata, con il Nord. Il dato è fortemente influenzato dalla concentrazione di segnalazioni per abitante registrata nel Lazio, notevolmente superiore alla media nazionale.

Chi presenta un esposto

Gli esponenti⁷ restano in prevalenza uomini (65 per cento). Oltre il 70 per cento di chi ha presentato un esposto lo ha fatto senza l'assistenza di un legale. Di questi, quasi la metà ha utilizzato la piattaforma informatica *Servizi online per il cittadino* (confermando un andamento crescente nel tempo: erano circa il 45 per cento nel 2023).

L'età media degli esponenti⁸ è di 51 anni ed è più elevata per gli esposti relativi agli strumenti di investimento (in particolare gestioni patrimoniali e titoli propri), mentre è inferiore per quanto riguarda le segnalazioni sugli strumenti di pagamento.

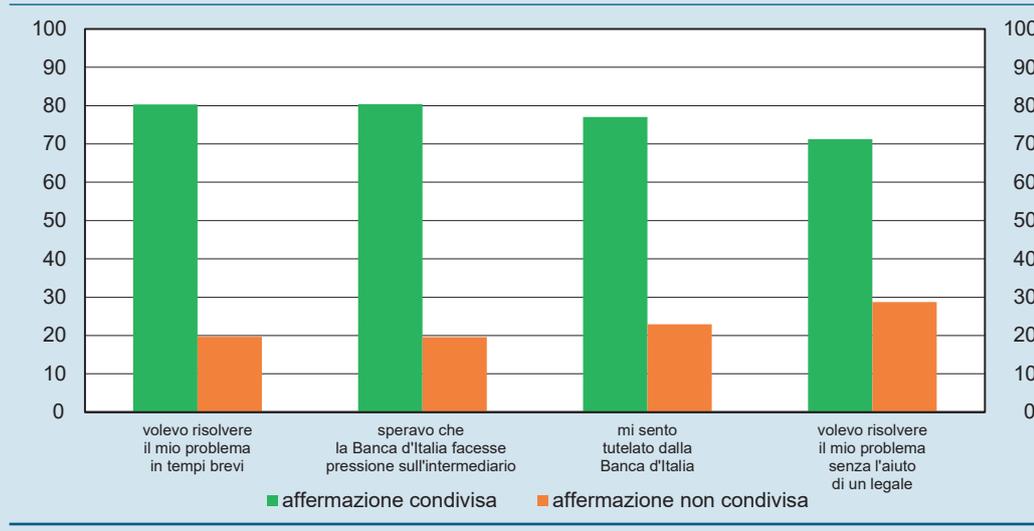
Per la prima volta, nel 2025 è stato somministrato un sondaggio per valutare il grado di soddisfazione degli esponenti: oltre il 50 per cento di coloro che hanno risposto hanno attribuito un punteggio pienamente favorevole (cfr. il riquadro: *L'indagine sul grado di soddisfazione degli esponenti*).

L'INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI ESPONENTI

Sono stati contattati circa 7.500 esponenti che hanno presentato un esposto privatistico nel 2024: quasi 1.300 hanno risposto al questionario (oltre il 17 per cento). Le principali motivazioni che hanno indotto a presentare un esposto alla

Figura A

Motivazioni alla base dell'esposto (valori percentuali)



⁷ Per l'analisi sugli esponenti si fa riferimento solo alle segnalazioni inviate dai consumatori, corrispondenti a circa l'85 per cento del totale degli esponenti.

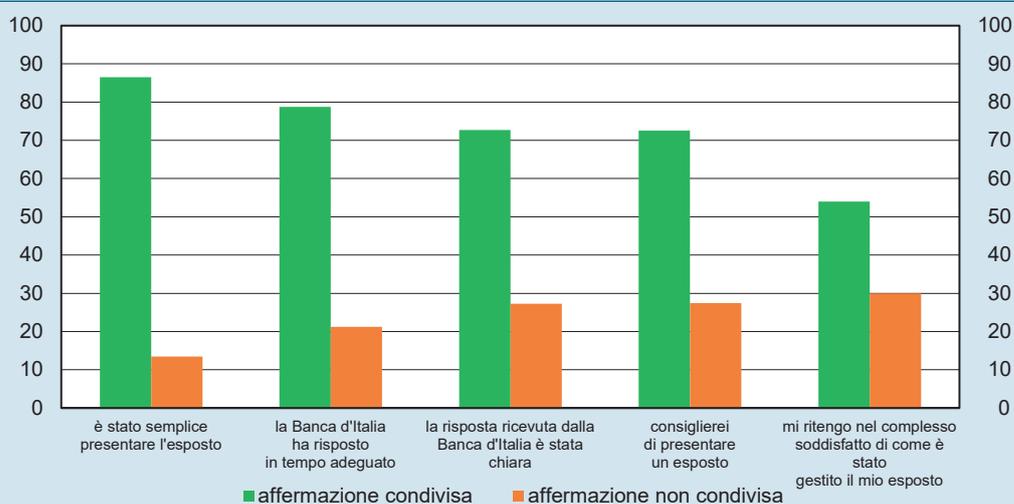
⁸ Il dato sull'età è disponibile per la metà dei consumatori.

Banca d'Italia sono state: (a) la possibilità di risolvere il problema in tempi brevi; (b) l'aspettativa che l'Istituto potesse fare pressione sull'intermediario (figura A).

Il grado di soddisfazione è stato elevato: il 54 per cento ha assegnato un punteggio pienamente favorevole e il 16 per cento un giudizio sufficiente. Nella maggior parte dei casi in cui gli esponenti non sono risultati soddisfatti, le aspettative di possibile intervento non erano in linea con le competenze dell'Istituto: in particolare, circa il 60 per cento immaginava che la Banca d'Italia potesse decidere nel merito la controversia. Per l'87 per cento degli intervistati è stato semplice presentare l'esposto; è stato espresso apprezzamento per i tempi e la chiarezza della risposta rispettivamente nel 78 e nel 73 per cento dei casi (figura B).

Figura B

Giudizi sulla gestione degli esposti
(valori percentuali)



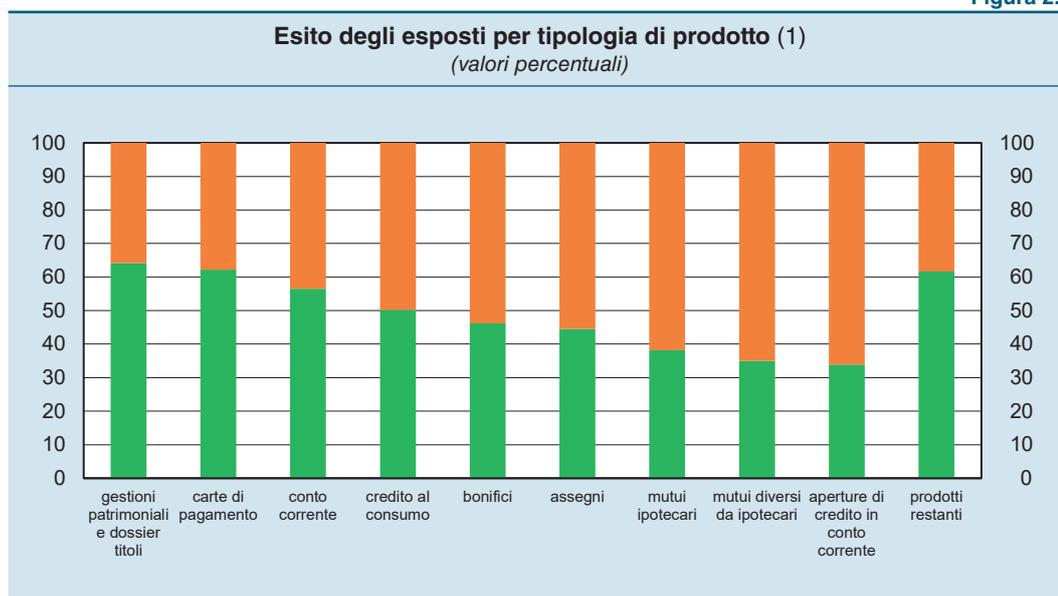
L'esito degli esposti

Se si escludono le lamentele relative a materie estranee alla competenza della Banca d'Italia⁹, nel 54 per cento dei casi i clienti hanno ottenuto l'accoglimento totale o parziale delle proprie richieste da banche, finanziarie e altri operatori, anche grazie all'intermediazione dell'Istituto (era il 50 per cento nel 2023). Nei restanti casi gli intermediari non hanno accolto le segnalazioni per lo più perché ritenute infondate oppure riguardanti fatti già all'attenzione dell'Autorità giudiziaria.

Le risposte fornite dagli intermediari evidenziano un tasso di accoglimento delle richieste dei clienti maggiore per le segnalazioni presentate senza l'assistenza di un legale rispetto a quelle inoltrate mediante avvocati (57 per cento dei casi, contro il 43).

⁹ Pari al 16 per cento.

Figura 2.2



(1) Prodotti che più frequentemente sono stati oggetto degli esposti ricevuti nel 2024 e la cui trattazione si è conclusa entro il 17 febbraio 2025. Sono escluse le lamentele relative a materie estranee alla competenza della Banca d'Italia.

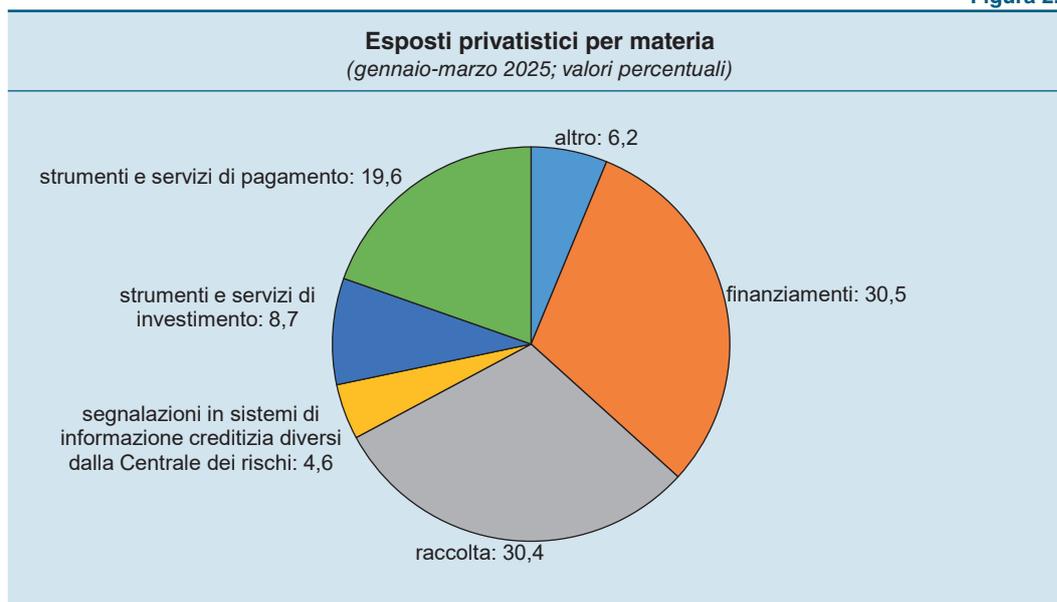
Le richieste riguardanti le gestioni patrimoniali (legate soprattutto al trasferimento del rapporto) e le carte di pagamento (principalmente per segnalazioni su blocchi dell'operatività) hanno trovato maggiore accoglimento (fig. 2.2). Al contrario, le lamentele con il più basso tasso di accoglimento sono state quelle sulle aperture di credito in conto corrente (relative a revoche dei fidi concessi) e sui mutui (per le richieste di rinegoziazione e l'applicazione di tassi di interesse e commissioni), caratterizzate da valutazioni che rientrano nell'autonomia imprenditoriale degli intermediari. Con particolare riferimento alle presunte truffe, i clienti hanno ottenuto l'accoglimento da parte degli intermediari nel 33 per cento dei casi¹⁰.

Alcuni dati sui primi tre mesi del 2025

Tra gennaio e marzo del 2025 gli esposti ricevuti sono stati quasi 3.300, in aumento rispetto al medesimo periodo del 2024 (10 per cento in più). Nel confronto con i primi tre mesi dello scorso anno, si è registrato un incremento delle segnalazioni in materia di conto corrente (20 per cento in più), principalmente per difficoltà nella chiusura dei rapporti, e di strumenti e servizi di pagamento (9 per cento in più), legati a problemi relativi alla corretta esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela e a importi indebitamente trattenuti dagli intermediari (specie per quanto riguarda i bonifici; fig. 2.3).

¹⁰ Le banche hanno, ad esempio, rifiutato il rimborso delle somme nei casi in cui le operazioni sono state eseguite nel rispetto degli standard di sicurezza previsti dalla normativa ed è stato contestato il dolo o la colpa grave dei clienti nella gestione delle credenziali di sicurezza.

Figura 2.3



Gli esposti che riguardano le segnalazioni nella Centrale dei rischi

Nel 2024 la Banca d'Italia ha ricevuto poco più di 2.800 esposti riguardanti le segnalazioni nella Centrale dei rischi, circa il 6 per cento in più rispetto all'anno precedente: nel 70 per cento dei casi sono stati presentati senza l'assistenza di un legale.

Oltre la metà delle lamentele pervenute in materia di CR ha riguardato presunti errori nelle segnalazioni a sofferenza. Nell'80 per cento dei casi gli esposti sono stati inoltrati da consumatori. Circa la metà delle segnalazioni è pervenuta mediante la piattaforma informatica *Servizi online per il cittadino*, sempre più utilizzata dagli utenti.

Analogamente all'anno precedente, circa un quarto delle contestazioni è stato accolto dagli intermediari dopo la trasmissione alla Banca d'Italia.



3. FOCUS SU ALCUNE LAMENTELE DEI CLIENTI

Di seguito sono riportate alcune storie, liberamente ispirate alle segnalazioni ricevute dalla Banca d'Italia, per portare all'attenzione del lettore alcune questioni particolarmente rilevanti. Le vicende sono precedute da riferimenti normativi utili per inquadrare le questioni giuridiche sottostanti.

Il credito ai consumatori

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il credito ai consumatori è una forma di finanziamento per soddisfare esigenze personali o familiari (ad es. per l'acquisto di beni e servizi come un'auto, un elettrodomestico, un corso di lingue). Il finanziamento è compreso tra 200 e 75.000 euro ed è concesso da una banca o da una finanziaria, anche attraverso un fornitore di beni o servizi, quale il negoziante o il concessionario auto (cfr. *Il credito ai consumatori in parole semplici*). Tra le varie tipologie di credito ai consumatori rientra la cessione del quinto dello stipendio o della pensione, una forma di finanziamento della durata massima di 120 mesi che il debitore si obbliga a rimborsare attraverso la cessione volontaria al finanziatore di una quota, non superiore al quinto, del proprio stipendio o della pensione mensili netti. Per maggiori informazioni, cfr. il portale *L'Economia per tutti*.

Il cliente può recedere dal contratto di finanziamento entro 14 giorni dalla data della firma (cosiddetto diritto di ripensamento). In tal caso, se ha già ricevuto l'importo del finanziamento, dovrà restituirlo entro 30 giorni dalla comunicazione del recesso, pagando gli interessi maturati fino alla restituzione.

Il cliente può estinguere anticipatamente e in qualsiasi momento, in tutto o in parte, il finanziamento; in tal caso ha diritto al rimborso di tutti i costi addebitati all'inizio del rapporto (ad eccezione delle imposte). Il rimborso riguarda sia i costi cosiddetti *recurring* in proporzione alla vita residua del contratto (relativi a servizi e attività correnti, come incasso e gestione delle rate), sia i costi cosiddetti *up front*, collegati ad attività che si sono concluse con la stipula del contratto (ad es. commissione istruttoria o di intermediazione).

IL DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Antonio, pensionato, ha necessità di ottenere un finanziamento per esigenze personali. Navigando sul web viene a conoscenza della possibilità di cedere il quinto della propria pensione ottenendo un finanziamento. Decide così di sottoscrivere la richiesta di prestito proposta da una finanziaria. Qualche giorno dopo, mentre è in attesa dell'erogazione della somma, Antonio si accorge di poter ottenere da un'altra finanziaria un prestito più conveniente di quello che ha sottoscritto. Chiede così di esercitare il diritto di ripensamento; la società all'inizio non risponde, ma successivamente afferma che l'operazione si è ormai conclusa e non si può annullare.

Dopo la presentazione dell'esposto alla Banca d'Italia, la finanziaria ammette che Antonio aveva inviato la richiesta di recesso nei 14 giorni previsti dalla normativa e riconosce l'avvenuto scioglimento del contratto, rilasciando la lettera liberatoria.

IL RIMBORSO DEI COSTI IN CASO DI ESTINZIONE ANTICIPATA DI UN FINANZIAMENTO

Luca rimborsa in via anticipata un finanziamento ottenuto con un contratto di cessione del quinto dello stipendio. A distanza di alcuni anni dall'estinzione del prestito, viene a sapere di avere diritto alla restituzione di altri costi sostenuti in occasione dell'accensione del prestito, in particolare dei costi cosiddetti *up front*, secondo quanto deciso dalla Corte di giustizia dell'Unione europea nella sentenza Lexitor¹¹. Non avendo ottenuto risposta dall'intermediario al proprio reclamo, Luca decide di presentare un esposto alla Banca d'Italia, che a sua volta chiede chiarimenti alla banca.

Quest'ultima, riconoscendo il diritto del cliente alla restituzione dei costi *up front*, rimborsa a Luca una somma di circa 550 euro, calcolata sulla base dei criteri stabiliti dall'Arbitro Bancario Finanziario (cfr. decisione del Collegio di coordinamento, n. 26525/2019).

I mutui immobiliari

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il mutuo è una forma di finanziamento a medio o a lungo termine, con cui il cliente (mutuatario) riceve dalla banca (mutuante), in un'unica soluzione, l'intera somma richiesta, che rimborsa nel tempo con rate di importo costante o variabile. Nel mutuo ipotecario il pagamento delle rate è garantito da un'ipoteca su un immobile.

Se nel tempo emergono difficoltà nel rimborso delle rate, il cliente può richiedere alla banca di modificare una o più condizioni del contratto originario (rinegoziazione), prevedendo ad esempio un allungamento della durata del mutuo per ridurre l'ammontare della rata e facilitarne il pagamento. Fatti salvi eventuali casi previsti dalla legge, non esiste un obbligo alla rinegoziazione del finanziamento.

Per maggiori informazioni, cfr. *Comprare una casa: il mutuo ipotecario in parole semplici in parole semplici*.

LA RINEGOZIAZIONE DEI MUTUI

Qualche anno fa Stefania, impiegata in un'azienda, decide di acquistare una casa e, approfittando dei bassi tassi di interesse, chiede alla sua banca un mutuo a tasso variabile. All'inizio tutto sembra procedere per il meglio, ma con il tempo subentrano alcune difficoltà economiche: licenziata dalla sua azienda, Stefania accetta un nuovo lavoro con stipendio più basso. Nel frattempo le rate sono diventate più alte, in relazione all'andamento crescente dei tassi di mercato.

¹¹ Per approfondimenti, cfr. il riquadro: *L'estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori* del capitolo 3 nella *Relazione annuale sugli esposti delle banche e delle finanziarie* sul 2023.

Stefania cerca di risolvere la situazione rivolgendosi alla sua banca, chiedendo una rinegoziazione del mutuo. La banca, sebbene non obbligata, le concede una sospensione di nove mesi nei pagamenti. Non pienamente soddisfatta, considerato il suo forte interesse a contenere l'ammontare della rata, Stefania invia un esposto alla Banca d'Italia, a seguito del quale l'intermediario, in piena autonomia, le propone una riduzione delle rate del mutuo.

Il conto corrente tra vicende del rapporto e inclusione finanziaria

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di conto corrente la banca custodisce le somme del cliente e offre una serie di servizi utili a gestire entrate e uscite: l'accredito dello stipendio o della pensione, la domiciliazione delle bollette, l'utilizzo di carte e l'esecuzione di bonifici (cfr. *Il conto corrente in parole semplici*).

Le banche sono tenute a offrire ai consumatori il cosiddetto conto di base, che consente di effettuare a costi ragionevoli un certo numero di operazioni di pagamento fondamentali, a determinate condizioni (per maggiori informazioni, cfr. il portale *L'Economia per tutti*). Presupposti per l'apertura sono: (a) soggiornare legalmente in Italia o in un altro paese dell'Unione europea; (b) non essere titolari di altri conti di pagamento. Non sono consentite limitazioni discriminatorie all'apertura, connesse, ad esempio, con le condizioni o con la nazionalità del richiedente. Analogo diritto non è attualmente previsto per gli imprenditori¹.

¹ Sono tuttavia in corso riflessioni in sede legislativa per l'individuazione di una soluzione sul diritto al conto e all'accesso ai servizi di pagamento anche per le imprese; cfr. *Testo unificato delle proposte di legge C. 1091 (Romano) e C. 1240 (Bagnai), recante "Introduzione dell'articolo 1857-bis del codice civile e modifica all'articolo 33 del codice di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in materia di obbligo di contrarre e recesso della banca nei rapporti di conto corrente"*, audizione della Vice Capo del Dipartimento Vigilanza bancaria e finanziaria della Banca d'Italia I. Mercanti, 6ª Commissione della Camera dei deputati (Finanze), Camera dei deputati, Roma, 27 febbraio 2025.

IL DIRITTO AL CONTO DI BASE

Karim ottiene dalla Questura il riconoscimento dello stato di "richiedente asilo" e il permesso di soggiorno provvisorio in Italia. Si rivolge alla filiale di una banca per chiedere l'apertura di un conto corrente. L'addetto risponde in modo non convincente: gli dice che le banche non sono obbligate a prestare i loro servizi e che il permesso di soggiorno provvisorio non consente la sua identificazione. Karim decide quindi di rivolgersi alla Banca d'Italia: nel suo esposto sottolinea che il permesso di soggiorno provvisorio è un documento di identificazione legittimo e rivendica il proprio diritto ad aprire un conto corrente.

La Banca d'Italia chiede quindi chiarimenti all'intermediario, il quale, dopo aver condotto approfondimenti presso lo sportello interessato dalla segnalazione, si rende disponibile ad avviare la pratica per l'apertura di un conto di base.

LA RICHIESTA DI UN CONTO CORRENTE DA PARTE DI UN'IMPRESA

Francesca, titolare di una ditta individuale, a causa di alcune difficoltà connesse con l'emergenza pandemica, ha accumulato negli ultimi anni uno scoperto di conto corrente di piccola entità che non riesce a ripianare. La banca le chiude il conto e segnala la sua posizione debitoria presso i sistemi di informazione creditizia. A causa di questa segnalazione, Francesca non può né aprire nuovi conti presso altre banche, né lavorare.

Dopo la presentazione di un esposto alla Banca d'Italia, uno degli intermediari contattati inizialmente da Francesca rivede la propria posizione e spontaneamente decide, nell'esercizio dell'autonomia imprenditoriale, di aprire un nuovo conto all'impresa.

Le truffe

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Le truffe sono spesso volte a catturare le credenziali di accesso ai servizi bancari online per effettuare operazioni di pagamento non autorizzate dal cliente. Una tecnica molto diffusa è il phishing (ossia la richiesta via e-mail alla vittima di comunicare o inserire i dati personali o le credenziali, ad es. attraverso un link a un sito, che di solito è un clone di quello della propria banca), con le varianti del *vishing* (phishing per telefono) e dello *smishing* (phishing per SMS). Lo *spoofing* si verifica quando i truffatori camuffano la provenienza della e-mail, dell'SMS o della telefonata in modo che l'autore sembri l'intermediario.

Nelle truffe riguardanti i bonifici con IBAN contraffatto, le vittime di norma ricevono con una e-mail, apparentemente proveniente dal fornitore, una fattura con un IBAN diverso da quello corretto, portando l'ignaro cliente a effettuare il pagamento sul conto corrente dell'impostore. In altri casi l'IBAN viene modificato attraverso atti di pirateria informatica: il frodatore accede al dispositivo della vittima attraverso malware e ne manipola le transazioni (*man in the browser*).

Per maggiori informazioni, cfr. il portale *L'Economia per tutti (Occhio alle truffe e Pagamenti elettronici e online in sicurezza)* e la campagna per la sicurezza informatica *I Navigati. Informati e sicuri*, promossa oltre che dalla Banca d'Italia, dal Computer Emergency Response Team per il sistema finanziario italiano (CERTFin) con l'Associazione bancaria italiana (ABI), l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) e alcune banche italiane.

In caso di pagamenti non autorizzati dal cliente, è possibile disconoscere le operazioni addebitate senza autorizzazione e chiederne il rimborso, ferma la possibilità di denunciare l'accaduto alle forze dell'ordine.

L'intermediario è di regola tenuto a rimborsare l'importo disconosciuto al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui riceve

il disconoscimento. Il rimborso non è dovuto se l'intermediario prova: (a) che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, senza subire conseguenze a seguito del malfunzionamento delle procedure; (b) che il cliente ha agito in modo fraudolento oppure, con dolo o colpa grave, non ha adempiuto ai propri obblighi (cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Comunicazione in materia di disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate* e sul portale *L'Economia per tutti: Operazioni di pagamento non autorizzate?*).

Alcune truffe vengono realizzate attraverso l'utilizzo dell'intelligenza artificiale, creando video e audio falsi (deep fake) che riproducono voci e volti di esponenti della Banca d'Italia, per veicolare e rendere credibili messaggi non veritieri (per maggiori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Tentativi di truffa con utilizzo indebito del nome e del logo della Banca d'Italia; Campagna di phishing con uso fraudolento del nome della Banca d'Italia; Episodi di utilizzo indebito del nome e del logo della Banca d'Italia e della UIF e la comunicazione con la quale la Banca d'Italia ha richiamato l'attenzione su tale tipologia di truffa*).

La Banca d'Italia è completamente estranea a tali iniziative; segnala questi episodi alle autorità competenti, riservandosi ogni altra iniziativa a tutela delle proprie ragioni e della propria immagine.

UNA TRUFFA CON IBAN CONTRAFFATTO

Con un esposto indirizzato alla Banca d'Italia, un'impresa edile segnala un tentativo di frode ai danni dei propri clienti: questi ultimi hanno ricevuto alcune e-mail, apparentemente inviate dalla stessa società, con le quali sono stati invitati a effettuare i pagamenti delle successive fatture su un nuovo IBAN, relativo a un conto corrente acceso dai truffatori presso una banca diversa.

Quest'ultima, interessata dalla Banca d'Italia, comunica alla società di avere identificato il conto corrente come potenzialmente fraudolento e di averlo bloccato immediatamente, in vista di ulteriori indagini; comunica inoltre che intraprenderà tutte le azioni necessarie per prevenire ulteriori tentativi di frode, impedendo ai truffatori di dirottare i pagamenti su un altro conto.

UN CASO DI SPOOFING

Paolo è contattato telefonicamente da quello che crede essere il Servizio clienti della sua banca; in realtà i malfattori, tramite la tecnica dello *spoofing*, hanno camuffato la vera origine della chiamata e gli hanno fatto credere che qualcuno stesse effettuando un bonifico dal suo conto a sua insaputa. Preoccupato e preso alla sprovvista, Paolo fornisce le credenziali di accesso e qualche ora dopo si accorge che i malfattori hanno svuotato il suo conto effettuando diversi bonifici.

Paolo, rendendosi conto di essere stato truffato, si attiva per disconoscere l'operazione, ma riscontra molte difficoltà nel contattare il Servizio clienti della sua banca. Scoraggiato dai tentativi infruttuosi, denuncia l'accaduto agli organi inquirenti

e si rivolge alla Banca d'Italia per segnalare la scorrettezza del comportamento dell'intermediario.

A seguito della presentazione dell'esposto, Paolo riesce a raggiungere un accordo con la banca: questa gli riconosce un rimborso parziale in considerazione delle difficoltà avute nel prendere contatto la prima volta con il "vero" Servizio clienti e nonostante avesse incautamente condiviso i codici dispositivi delle operazioni.

UNA TRUFFA CON UTILIZZO INDEBITO DEL NOME DELLA BANCA D'ITALIA

Daniele riceve una e-mail apparentemente proveniente dalla Banca d'Italia con la quale gli viene richiesto di eseguire il pagamento di 1.000 euro per poter ricevere, dagli Stati Uniti, un milione di dollari a lui destinato. Daniele, che ha uno zio anziano negli Stati Uniti, pensa di essere beneficiario di un'eredità, ma intimorito dall'importo indicato per lo sblocco della somma, chiede informazioni alla Banca d'Italia.

Quest'ultima, chiarito che la comunicazione ricevuta non era autentica, spiega a Daniele che l'Istituto non richiede mai pagamenti riconducibili alle attività svolte e lo invita a non dare seguito alla richiesta. L'indirizzo e-mail indicato da Daniele come apparentemente proveniente dalla Banca d'Italia viene segnalato al provider, che procede a disattivarlo.

Le criptoattività

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Le criptoattività sono rappresentazioni digitali, basate su tecniche crittografiche, di un valore o di un diritto, che possono essere trasferite, negoziate o memorizzate elettronicamente. Non esistono materialmente, possono essere custodite tramite portafogli elettronici (*wallets*) e vengono trasferite da un soggetto all'altro mediante tecnologie anche molto complesse, come quelle a registro distribuito (*distributed ledger technologies*, DLT).

Dal 30 dicembre 2024 è entrato pienamente in vigore il regolamento europeo sui mercati delle criptoattività (Markets in Crypto-Assets Regulation, MiCAR), che ne disciplina l'emissione e l'offerta al pubblico, nonché la relativa prestazione di servizi all'interno della UE. In particolare il regolamento individua tre tipologie di criptoattività sulla base delle loro caratteristiche: (a) *tokens* di moneta elettronica (*e-money tokens*, EMT), che mirano a mantenere un valore stabile facendo riferimento a quello di una moneta ufficiale, come ad esempio l'euro; (b) *tokens* collegati ad attività (*asset-referenced tokens*, ART), che cercano di mantenere un valore stabile ancorandolo ad attività sottostanti (come strumenti finanziari, valute o un paniere di attività finanziarie); (c) criptoattività diverse dalle precedenti (*other than*)¹.

¹ Per maggiori dettagli, cfr. sul portale *L'Economia per tutti*: [Cripto-attività](#).

L'ordinamento italiano si è adeguato alle nuove regole con il D.lgs. 129/2024, che ha stabilito il riparto di competenze tra la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob) e la Banca d'Italia².

La Banca d'Italia vigila su stabilità patrimoniale e sana e prudente gestione degli emittenti di EMT, di ART e dei prestatori di servizi per le criptoattività; per i soli emittenti di EMT, vigila anche su trasparenza e correttezza dei comportamenti nei rapporti con i detentori di EMT e gestisce i relativi esposti.

Alla Consob sono attribuiti i controlli: (a) sulla trasparenza e sulla correttezza nei rapporti con i detentori di ART e nella prestazione di servizi per le criptoattività; (b) sull'offerta al pubblico e sull'ammissione alle negoziazioni, sulla correttezza dei comportamenti e sulla tutela dei possessori di criptoattività *other than*; in questi ambiti la Consob gestisce anche gli esposti della clientela.

La Banca d'Italia e la Consob hanno sottoscritto un [protocollo d'intesa](#) che definisce i rispettivi ambiti di cooperazione alla luce del regolamento MiCAR.

La nuova disciplina, pur costituendo un'importante fonte di tutela, non elimina i rischi legati alle oscillazioni di valore delle criptoattività, rischi che possono essere anche significativi, in particolare per alcune tipologie come gli ART e le criptoattività *other than*. Non è da sottovalutare inoltre l'esposizione al rischio di frode da parte di soggetti non autorizzati (cfr. anche il capitolo 2).

² Per ulteriori informazioni, cfr. sul portale *LEconomia per tutti*: [Nuove regole per il mondo delle cripto-attività](#); cfr. sul sito della Banca d'Italia: [Soggetti MiCAR operanti in cripto-attività](#).

LA PROMESSA DI ALTI RENDIMENTI DALLE CRIPTOATTIVITÀ

Attratta da rendimenti elevati, Silvia naviga su un sito di acquisto e vendita di criptoattività; non appena apre la pagina web, è contattata da due presunti broker, che le propongono un investimento di 250 euro in criptoattività promettendo grandi guadagni. Silvia pensa di poter investire con tranquillità quella piccola somma e dopo poco tempo le vengono mostrati sul video della piattaforma profitti per 40.000 euro, diventati in breve 50.000. Cerca di incassare la somma, ma le viene detto che, per sbloccare il denaro, deve pagare alcune tasse; la richiesta è avvalorata da una falsa lettera a firma della Commissione europea. Silvia, riponendo ancora fiducia nei presunti broker, effettua i bonifici richiesti per più di 20.000 euro sui conti indicati. Una volta inviati i bonifici, i broker risultano irraggiungibili a tutti i riferimenti telefonici utilizzati fino a quel momento. Silvia si rende conto di essere stata truffata, sporge denuncia alla Polizia postale e segnala la vicenda alla Banca d'Italia.

L'Istituto risponde di non poter purtroppo intervenire in questi casi e invita l'esponente a rivolgersi all'Autorità giudiziaria: a quest'ultima infatti spetta ogni valutazione su fattispecie di possibile rilievo penale.

Il contratto di deposito titoli

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di deposito titoli in amministrazione la banca si obbliga a custodire e ad amministrare i titoli del cliente. Il conto deposito titoli può avere una composizione eterogenea (ad es. titoli di Stato, azioni di società, obbligazioni di enti pubblici o privati, strumenti finanziari negoziati o destinati alla negoziazione sui mercati regolamentati).

La normativa primaria non dispone nulla per le tempistiche di esecuzione del trasferimento degli strumenti finanziari da un conto di deposito titoli a un altro, a differenza di quanto avviene per il trasferimento dei servizi di pagamento (portabilità)¹.

¹ Gli intermediari sono obbligati a rispettare il termine indicato dal cliente, non inferiore a 12 giorni lavorativi, solo per il trasferimento dei servizi di pagamento connessi con un conto di pagamento per consumatori.

IL TRASFERIMENTO DI UN DEPOSITO TITOLI

Dieci anni fa Claudia e Marco avevano aperto un conto deposito titoli presso la banca A. Nel gennaio 2024 decidono di trasferire tutti i loro rapporti bancari e finanziari presso la banca B; chiedono quindi alla banca A di vendere alcuni strumenti finanziari custoditi sul conto, di occuparsi del trasferimento dei restanti presso la banca B, di estinguere il rapporto e di rilasciare la certificazione delle minusvalenze valida a fini fiscali. Trascorsi due mesi senza che nulla sia stato eseguito, Claudia e Marco presentano un esposto alla Banca d'Italia.

A seguito dell'interessamento di quest'ultima, la banca A fornisce a Claudia e a Marco maggiori chiarimenti, spiegando che il ritardo nel completamento della pratica è dipeso dalla presenza, nel loro deposito titoli, di una particolare tipologia di strumenti finanziari che avrebbero richiesto più tempo per il trasferimento. Comunica inoltre di avere eseguito le vendite e assicura che, appena ultimato il trasferimento, provvederà alla chiusura del conto deposito titoli e alla produzione della certificazione delle minusvalenze.

TUTELA DEI CONSUMATORI



4. LE RELAZIONI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Nel 2024 la Banca d'Italia ha proseguito il confronto con le associazioni dei consumatori, attraverso 30 incontri bilaterali e una riunione plenaria¹².

Considerata l'insidiosità delle truffe riguardanti i pagamenti elettronici, l'Istituto e le associazioni dei consumatori¹³ hanno avviato a giugno del 2024 la campagna informativa *Occhio alle truffe*, con l'obiettivo di sensibilizzare i cittadini e aiutarli a difendersi. Durante gli incontri sono stati descritti: (a) le truffe più diffuse nel campo dei pagamenti elettronici e le precauzioni da adottare per non cadere vittime delle tecniche di raggiri; (b) gli strumenti di tutela individuale (esposti alla Banca d'Italia e ricorsi all'ABF) di cui i cittadini possono avvalersi per tutelare o dare voce ai propri diritti; (c) alcuni casi in cui l'ABF ha accolto le richieste di rimborso dei ricorrenti, ma anche circostanze in cui i Collegi dell'Arbitro hanno respinto le istanze dei cittadini che, con il loro comportamento gravemente colposo, hanno favorito la truffa.

La campagna *Occhio alle truffe* è stata inserita anche tra le iniziative del progetto *In viaggio con la Banca d'Italia*: tra giugno e dicembre del 2024 le Filiali della Banca d'Italia di Bolzano, Catania, L'Aquila, Perugia, Salerno, Sassari e Verona hanno organizzato incontri e laboratori aperti al pubblico sul tema.

¹² Le associazioni coinvolte fanno parte del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), istituito presso il Ministero delle Imprese e del made in Italy (per ulteriori informazioni, cfr. sul sito del Ministero: *Il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti*).

¹³ Associazione consumatori utenti (ACU), Associazione difesa consumatori (Adiconsum), Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori (ADOC), Associazione per la difesa degli utenti dei servizi bancari e finanziari (Adusbef), Altroconsumo, Assoutenti, Associazione consumatori ACP APS, Casa del consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Centro per i diritti del cittadino (Codici), Confconsumatori, Centro tutela consumatori utenti (CTCU), Federconsumatori, Lega consumatori, Movimento consumatori, Movimento difesa del cittadino, Unione per la difesa dei consumatori (Udicon).

NOTA METODOLOGICA

Centrale dei rischi: la Banca d'Italia gestisce la Centrale dei rischi (CR), una base dati che raccoglie le informazioni sui crediti e sulle garanzie concessi da banche e società finanziarie ai propri clienti. Le informazioni sono registrate in CR quando l'importo dei finanziamenti o delle garanzie del cliente supera 30.000 euro; nel caso di sofferenza l'importo scende a 250 euro. A fronte delle informazioni sulla clientela raccolte mensilmente, la CR restituisce agli intermediari l'esposizione complessiva della propria clientela verso il sistema bancario e finanziario. Quando un soggetto richiede un finanziamento gli intermediari possono inoltre consultare i dati presenti in CR per conoscerne l'indebitamento complessivo.

Conto di base: il conto di base, dedicato solo ai consumatori e definito con decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze, si distingue dal conto corrente ordinario. Si tratta di un conto di pagamento che, a fronte di un canone annuo onnicomprensivo, offre un certo numero di operazioni e servizi di pagamento. Sono tenuti a offrirlo le banche, Poste Italiane e gli altri prestatori di servizi di pagamento. Quando il consumatore chiede l'apertura di un conto corrente ordinario, gli intermediari possono rifiutare di instaurare il rapporto, sulla base di scelte autonome. L'apertura del conto di base invece può essere negata solo per motivi tassativi, ossia se il soggetto non ha i requisiti richiesti (status di consumatore, soggiorno legale nell'Unione europea) o se detiene un altro conto di pagamento. Resta comunque fermo l'obbligo per gli intermediari di osservare le disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo. A determinate condizioni il conto di base deve essere offerto gratuitamente (cfr. il portale *L'Economia per tutti*).

Esposti privatistici: segnalazioni indirizzate alla Banca d'Italia, anche solo per conoscenza, con le quali un cliente o un utilizzatore di servizi bancari e finanziari o di servizi di pagamento, oppure un altro soggetto o stakeholder che agisce in rappresentanza del singolo cliente o degli interessi della clientela in generale, lamenta un comportamento ritenuto irregolare o scorretto di uno o più intermediari vigilati, nella sfera delle relazioni contrattuali (anche potenziali) per la prestazione di servizi bancari e finanziari. Non rientrano negli esposti privatistici le segnalazioni su presunte inesattezze nelle informazioni registrate in Centrale dei rischi (cfr. la voce *Esposti su presunte inesattezze nelle informazioni registrate in Centrale dei rischi*) o nella Centrale di allarme interbancaria (CAI) e le segnalazioni aziendali. Sono gestite come esposti privatistici anche le lamentele che contestano le segnalazioni nei sistemi di rilevazione centralizzata dei rischi (Sistemi di informazioni creditizie, SIC), diverse dalla CR.

Esposti su presunte inesattezze nelle informazioni registrate in Centrale dei rischi (CR): segnalazioni indirizzate alla Banca d'Italia, anche solo per conoscenza, con le quali un soggetto segnalato (oppure un terzo che agisce in sua rappresentanza) lamenta presunte inesattezze nelle informazioni segnalate in CR da parte di un intermediario o il comportamento dell'intermediario in merito a queste segnalazioni.

Privato consumatore: secondo la definizione del Codice del consumo: «la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta» (D.lgs. 206/2005 art. 3, comma 1, lett. a).

Privato non consumatore: individui (ad es. libero professionista, artigiano) e alcune tipologie di società senza personalità giuridica che producono beni o servizi.

Sistemi di informazioni creditizie (SIC): banche dati private che raccolgono informazioni sull'accesso al credito dei cittadini e sull'andamento dei rapporti di credito. Banche e società finanziarie possono consultare i SIC prima di concedere un finanziamento e li alimentano con le informazioni che raccolgono durante la durata del contratto.

Sofferenze: finanziamenti in essere nei confronti di soggetti che versano in una situazione di grave e non transitoria difficoltà economica che rende gli stessi incapaci di adempiere alle proprie obbligazioni. La classificazione a sofferenza presuppone che l'intermediario abbia condotto una valutazione della situazione finanziaria complessiva del cliente e che non si sia basato solo su singoli eventi, quali ad esempio uno o più ritardi nel pagamento del debito.

DICONO DI NOI...

«Ringrazio la Banca d'Italia per l'efficace gestione della mia segnalazione, risolta in tempi rapidi, nonostante fosse stata presentata ad agosto. Se una segnalazione banale come la mia ha attivato questa macchina e ha portato a qualcosa, significa che dietro c'è un'Istituzione fatta di persone che hanno ben compreso il proprio lavoro».

«Grazie per avere chiarito il vostro ambito di competenza. Non avevo idea del fatto che la Banca d'Italia non potesse decidere le controversie in materia bancaria».

«La vostra risposta è arrivata in tempi record e nemmeno me l'aspettavo. Sono riuscita, con il vostro aiuto, a instaurare un dialogo con la mia banca».

«A nome mio e di mia moglie voglio ringraziarvi per aver seguito la nostra piccola questione. La gestione del mio esposto tramite i vostri uffici ha stimolato le banche a cui ci eravamo rivolti per l'apertura di un conto corrente cointestato tra me e mia moglie residente in un altro paese della UE».

«Volevo ringraziarvi per i chiarimenti che mi avete fornito e soprattutto vi ringrazio per aver provveduto a trasmettere la mia segnalazione alla Consob».

Stampato su carta certificata Ecolabel UE
(numero di registrazione FI/011/001)