



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie – Anno 2021

Indirizzo di saluto di Alessandra Perrazzelli
Vice Direttrice Generale della Banca d'Italia

Banca d'Italia, Centro convegni Carlo Azeglio Ciampi
per l'educazione monetaria e finanziaria

18 luglio 2022

Desidero darvi il benvenuto all'incontro di oggi, dedicato alla presentazione della "Relazione annuale sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie" giunta alla sua seconda edizione. Si tratta di una pubblicazione "giovane", nata osservando un anno (il 2020) particolarmente difficile per i cittadini in relazione alla pandemia, anche nell'interlocuzione con le banche e gli intermediari finanziari. Con il testo che pubblichiamo questo pomeriggio fotografiamo un periodo (il 2021) sicuramente meno complesso del precedente, ma non scevro di ostacoli.

Lo scenario macroeconomico nel quale ci muoviamo è complesso: oltre alla guerra e alla recrudescenza dell'emergenza pandemica, ci troviamo ad affrontare un significativo aumento dei prezzi delle materie prime e in particolare l'incremento dei prezzi dell'energia, con effetti sulla situazione finanziaria delle famiglie.

In tempi così difficili è importante oggi, ancora di più che in passato, riservare attenzione ai clienti, alle loro esigenze, ai loro disagi.

Gli esposti rappresentano per noi e per la maggior parte delle Autorità di tutela, nazionali (alcune delle quali oggi presenti, che saluto e ringrazio) ed estere, il primo e ricorrente punto di contatto, di dialogo, con i cittadini: per fornirvi qualche coordinata quantitativa vorrei richiamare che, nel 2021, abbiamo ricevuto quasi 9.900 segnalazioni sui comportamenti delle banche e delle finanziarie nei rapporti con la loro clientela (cosiddetti esposti privatistici). Essi costituiscono un canale di comunicazione diretto con il quale la Banca d'Italia interagisce con i clienti delle banche e delle finanziarie. Con la Relazione che oggi pubblichiamo – che abbiamo cercato di scrivere con un linguaggio il più possibile semplice – vogliamo far conoscere a tutti i cittadini le principali problematiche nelle relazioni banche-clienti segnalate attraverso gli esposti e come possono essere affrontate. In questa chiave, auspichiamo che la Relazione stessa possa diventare un utile strumento di formazione e arricchimento, di *empowerment*, della clientela.

L'attività di gestione degli esposti svolta dalla Banca d'Italia sembrerebbe piuttosto conosciuta tra i cittadini e di questo non possiamo che essere soddisfatti. Di recente, abbiamo condotto una *survey* all'esito della quale risulta che oltre il 55 per cento degli intervistati dichiara di sapere che è possibile presentare un esposto alla Banca d'Italia. Sappiamo, tuttavia, che questa è una fotografia parziale e che vi sono ulteriori esigenze conoscitive, che vanno colmate. La metà di coloro che si dichiarano informati ritiene, infatti, erroneamente che la Banca d'Italia possa entrare nel merito delle singole controversie tra banche e clientela e possa richiedere alla banca, ad esempio, di concedere il prestito che il cliente lamenta essergli stato negato.

L'evoluzione organizzativa, le direttrici della funzione di tutela e il ruolo degli esposti.

Negli anni, anche in connessione con l'evoluzione normativa, la Banca d'Italia ha dedicato alla tutela della trasparenza e alla gestione degli esposti un'attenzione via via crescente. Da ultimo (2020) le funzioni di tutela, dapprima affidate a strutture operative nell'ambito del Dipartimento di Vigilanza bancaria e finanziaria, sono state potenziate e accorpate in un autonomo Dipartimento dedicato alla tutela della clientela e all'educazione finanziaria. Le Filiali della Banca d'Italia svolgono un ruolo fondamentale nella gestione degli esposti e nell'ascolto delle istanze che provengono dal territorio.

Gli esposti presentati dai cittadini alla Banca d'Italia, insieme ai ricorsi all'ABF, si collocano in una delle quattro direttrici lungo le quali si muove la funzione di tutela: la c.d. tutela individuale dei clienti, che non rimane "isolata". Per noi infatti l'esposto, oltre a favorire un'interlocuzione più equilibrata tra cliente e intermediario, rappresenta una fonte di informazioni molto utile per aiutarci a orientare meglio la nostra funzione di tutela per costruire – o, in taluni casi, "ri-costruire" – la fiducia dei clienti nell'instaurazione di relazioni negoziali corrette e *fair* con gli operatori attraverso le altre tre direttrici. Mi riferisco: 1) alle regole sul comportamento degli intermediari, sempre più di emanazione comunitaria; 2) ai controlli di vigilanza, calibrati in relazione alla rilevanza e problematicità dei fenomeni emersi; 3) alle iniziative di educazione finanziaria per assicurare che i clienti possano nelle interlocuzioni con gli intermediari prendere decisioni consapevoli, oculate, basate sulle giuste informazioni.

Sono dunque quattro dimensioni, che operano in rapporto osmotico tra loro, attraverso lo scambio costante di flussi informativi, sinergie tra competenze specialistiche e la condivisione di esperienze di lavoro, in raccordo anche con altre funzioni della Banca. Sono diversi gli esempi che potremmo fare. Vorrei soffermarmi qui sulle iniziative realizzate sul fronte delle truffe online, insieme alle associazioni dei consumatori (che costituiscono un nostro importante "alleato"), relative in larga parte a pagamenti digitali; si tratta di truffe attuate soprattutto attraverso tecniche di furto delle credenziali. Ma penso anche alla recente comunicazione sulle cripto-attività: strumenti non ancora regolamentati e sui quali la Banca d'Italia ha ripetutamente messo in guardia la cittadinanza, pubblicando da ultimo (nello scorso mese di giugno) una comunicazione per richiamare l'attenzione degli utenti sulle opportunità ma anche sui rischi connessi con l'uso di tali tecnologie. Si tratta di casi emblematici, nei quali le evidenze degli esposti hanno permesso anche di meglio orientare l'azione di vigilanza

(se del caso, anche attraverso la collaborazione con la Guardia di finanza e l'Autorità giudiziaria) e calibrare iniziative formative/educative, volte a fornire alla clientela gli strumenti informativi necessari per fronteggiare possibili rischi.

In un contesto in rapida evoluzione come quello attuale sono numerose le sfide da affrontare: si pensi a quelle sollevate dai processi di digitalizzazione, dai cambiamenti nei mercati, dalla proliferazione di tipologie di prodotti e di operatori non ancora regolamentati. Saranno quindi sempre più variegata le esigenze di ascolto della clientela. Gli esposti rappresenteranno ancor di più uno strumento importante per intercettare precocemente eventuali problematiche, guidando la nostra azione di tutela. Nel 2021 è entrato in funzione EspTech, una procedura informatica che utilizza tecniche di intelligenza artificiale (IA) per migliorare l'analisi del patrimonio informativo contenuto negli esposti. Dall'utilizzo del sistema stiamo già traendo benefici in termini di efficienza e di efficacia della nostra azione di gestione degli esposti, attraverso la riduzione dei tempi di analisi e di supporto all'azione di vigilanza, con l'individuazione precoce di fenomeni rilevanti. In un mercato in costante, e talvolta imprevedibile, evoluzione (l'innovazione, come sappiamo, è un processo non lineare, che comporta cambiamenti repentini in termini di prodotto o processo) strumenti di IA saranno sempre più fondamentali per "ascoltare" e anticipare l'insorgenza di criticità.

Sulla base della positiva esperienza che abbiamo raccolto durante la pandemia con l'attivazione di una modalità diretta di dialogo con i cittadini – in linea con quanto già realizzato da Ivass, Agcom e Agcm – abbiamo avviato un progetto per il rafforzamento dell'ascolto dell'utenza attraverso soluzioni facili da usare che tengano conto delle diverse esigenze degli utenti, non sempre dotati di elevate competenze digitali. Pensiamo così di affiancare a soluzioni tradizionali quali il "numero verde" contact center con tecnologie più innovative, introducendo strumenti di chat bot a supporto dell'helpdesk, in modo da rendere l'assistenza più immediata e diretta.

Pensiamo, in conclusione, che sia oggi più che mai fondamentale rafforzare il valore della fiducia nei rapporti tra intermediari e clienti. Anche lo sviluppo di nuovi mercati, operatori e prodotti nella transizione tecnologica non può prescindere dalla fiducia dei consumatori.

Per il rafforzamento di questo asset, sarà fondamentale potenziare la collaborazione con le altre Autorità di tutela nazionali, così come il dialogo con le associazioni dei consumatori, ma anche degli intermediari per favorire un allineamento alle migliori prassi nella gestione dei reclami della clientela, riducendo per tale via la litigiosità. Mi auguro che il dibattito che emergerà dalla tavola rotonda possa costituire una nuova occasione di dialogo con le Istituzioni e con le associazioni dei consumatori e degli intermediari per restituire alla fiducia nelle relazioni negoziali quel ruolo di pietra angolare nella costruzione di mercati efficienti.

Ringrazio ancora tutti i presenti e auguro un buon proseguimento dei lavori.

