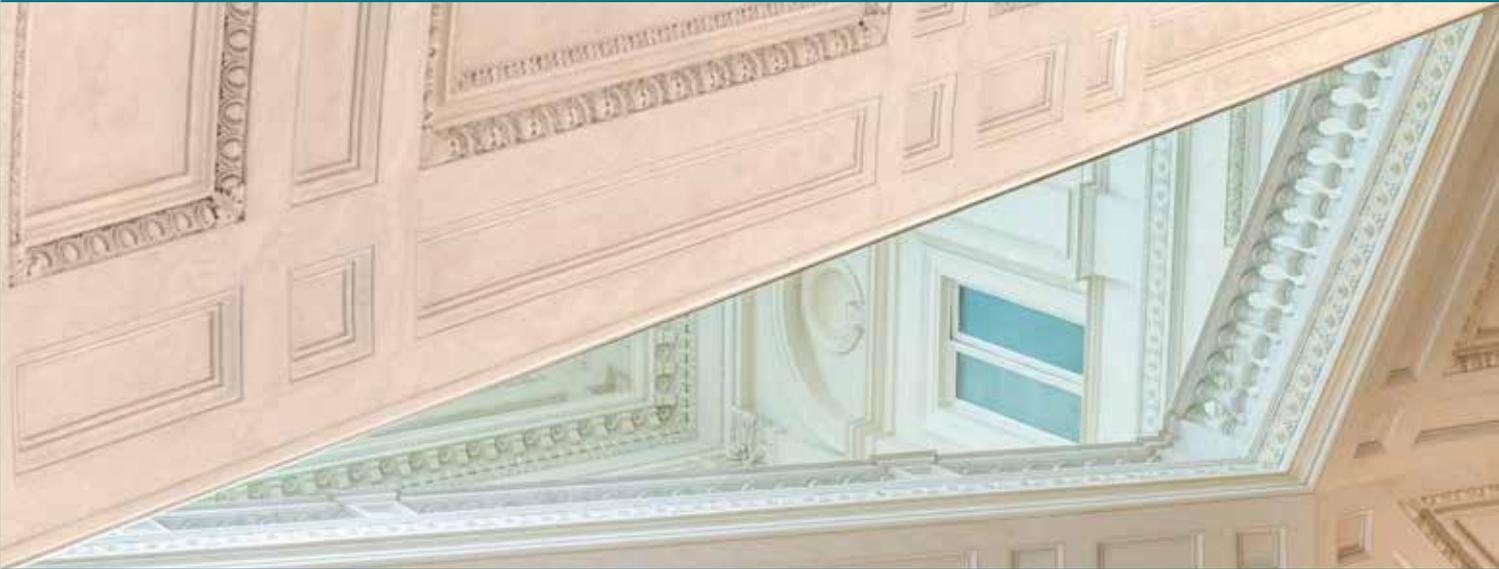




BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie



anno 2023

numero

4



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie

anno 2023

Numero 4 - giugno 2024

© Banca d'Italia, 2024

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 2024

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 2023	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
Chi può presentare un esposto e quando?	8
Come si può presentare un esposto?	8
Perché presentare un esposto?	8
Cosa può fare la Banca d'Italia per il cliente quando gestisce un esposto?	9
Cosa non può fare la Banca d'Italia per il cliente quando gestisce un esposto?	9
Come fare a conoscere i dati segnalati a proprio nome nella Centrale dei rischi?	9
2. I DATI SUGLI ESPOSTI	10
Le materie	10
La distribuzione territoriale	11
Nei confronti di chi viene presentato l'esposto	12
Chi presenta un esposto e cosa lamenta	13
Riquadro: <i>La piattaforma informatica Servizi online per il cittadino</i>	13
L'esito degli esposti	14
La collaborazione con le altre autorità italiane ed estere	15
Alcuni dati sui primi tre mesi del 2024	15
Gli esposti che riguardano le irregolarità nelle informazioni registrate in Centrale dei rischi	16
3. FOCUS SU ALCUNE LAMENTELE DEI CLIENTI	17
Il credito ai consumatori	17
Riquadro: <i>L'estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori</i>	17
La rinegoziazione dei mutui	18
La vendita di polizze abbinate ai finanziamenti	19
La cessione dei crediti di natura fiscale	20
Mutui indicizzati al tasso Euribor	21

La cessione dei rapporti giuridici tra banche	22
L'inclusione finanziaria e il "diritto al conto"	22
Riquadro: <i>Il de-risking: evoluzione normativa e di vigilanza</i>	24
Le truffe	25
Riquadro: <i>L'utilizzo indebito del nome e del logo della Banca d'Italia</i>	27
Le cryptoattività	28
Riquadro: <i>Il regolamento MiCA</i>	29
La moneta scritturale autocreata	30
4. LE RELAZIONI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	31
NOTA METODOLOGICA	33

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.

Pubblicazione aggiornata con i dati disponibili ad aprile 2024, salvo diversa indicazione. L'analisi è stata effettuata sulla base della normativa vigente al 14 maggio 2024.

I DATI DEL 2023

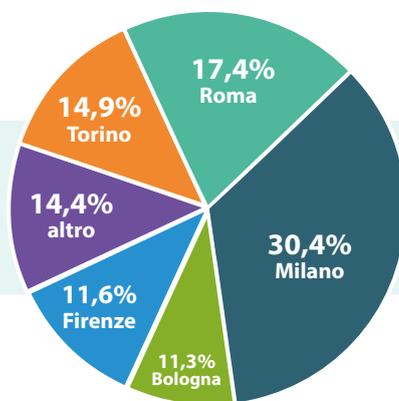
Numero di esposti



11.200
(+ 21% rispetto al 2022)

35%
finanziamenti

Esposti gestiti dalle Filiali



Lamentele più frequenti



Esito delle lamentele



50%
accoglimento totale o parziale delle richieste da parte degli intermediari

Dialogo con le associazioni dei consumatori

33 incontri bilaterali | **1** riunione plenaria

SINTESI

Questa Relazione illustra l'attività svolta nel 2023 dalla Banca d'Italia nella gestione delle segnalazioni su comportamenti di banche, finanziarie e altri operatori vigilati riguardanti le relazioni contrattuali con la loro clientela relativamente a servizi bancari, finanziari e strumenti di pagamento.

L'andamento degli esposti. – Lo scorso anno la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 11.200 segnalazioni, il 21 per cento in più rispetto al 2022. L'aumento è in particolare dovuto ai problemi con la rinegoziazione dei mutui in relazione alle dinamiche dei tassi di interesse e al blocco dell'operatività su rapporti di conto corrente (in seguito a vicende successive e a pignoramenti); rilevano anche le lamentele connesse con l'estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori e quelle inerenti alle operazioni di cessione dei crediti di natura fiscale riconducibili al Superbonus 110 per cento.

Le questioni segnalate. – Le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento hanno continuato a rappresentare la quota più rilevante (35 per cento del totale, con un incremento di circa il 29 per cento rispetto al 2022); oltre un terzo ha riguardato il credito ai consumatori e in particolare problemi connessi con la fase di estinzione del rapporto, come il mancato rilascio dei conteggi estintivi o l'omesso rimborso di oneri non goduti a seguito dell'estinzione anticipata dei contratti di finanziamento. Sebbene l'incidenza sul totale degli esposti resti contenuta, nel 2023 sono cresciute le segnalazioni relative a richieste di rinegoziazione dei mutui ipotecari a tasso variabile collegate all'incremento dei tassi di interesse e quelle legate alle operazioni di cessione dei crediti di natura fiscale (Superbonus 110 per cento).

Le segnalazioni sugli strumenti di raccolta sono state circa il 30 per cento del totale degli esposti, in aumento del 24 per cento rispetto al 2022; hanno riguardato principalmente questioni inerenti a ritardi nella chiusura dei conti correnti e al blocco della loro operatività in seguito a vicende successive e a pignoramenti. Nonostante la quota rimanga ridotta, sono in crescita le segnalazioni sulle difficoltà di aprire o mantenere rapporti di conto corrente e di base, presentate spesso da soggetti che versano in condizioni, anche temporanee, di disagio economico o sociale.

Il 17 per cento degli esposti è relativo a strumenti e servizi di pagamento (il 20 per cento in più nel confronto con l'anno precedente). Tra questi, le segnalazioni di truffe sono in aumento dell'11 per cento rispetto al 2022 e hanno riguardato perlopiù ipotesi di furto delle credenziali di accesso al conto e dei codici di autenticazione delle operazioni di pagamento, nonché dei dati identificativi del truffato per sottoscrivere finanziamenti a sua insaputa.

Le lamentele sulle criptoattività, seppure in crescita, sono rimaste numericamente contenute e in prevalenza riferite a ipotesi di frodi, evidenziando spesso una scarsa conoscenza dei relativi profili di rischio da parte dei clienti.

Le segnalazioni ricevute integrano il patrimonio informativo a disposizione della Banca d'Italia nell'esercizio delle sue funzioni di vigilanza e di educazione finanziaria. Anche a seguito degli esposti ricevuti, in numerosi casi l'Istituto interviene nei confronti dei singoli intermediari o del sistema nel suo complesso, richiamando tra l'altro gli operatori a rafforzare la correttezza nei comportamenti verso la clientela.

Sul tema delle [truffe sui pagamenti elettronici](#), nel [portale della Banca d'Italia L'Economia per tutti](#) vengono inoltre pubblicate notizie, consigli e guide per i cittadini, basati anche sull'analisi degli esposti ricevuti. Nell'ambito di diverse iniziative, realizzate anche con la collaborazione delle associazioni dei consumatori, i cittadini sono stati sensibilizzati sulle cautele da adottare nell'utilizzo degli strumenti di pagamento elettronici. Un focus sulle truffe è stato previsto anche nell'iniziativa di collaborazione con la RAI, attraverso la quale esperti dell'Istituto intervengono in più trasmissioni, e in diverse tappe del progetto *In viaggio con la Banca d'Italia*, un programma itinerante attraverso cui la Banca promuove la cultura finanziaria e dialoga con persone, imprese e istituzioni.

L'esito degli esposti e i tempi di risposta. – Se si escludono le lamentele relative a materie estranee alla competenza della Banca d'Italia (16 per cento), come nel 2022 nel 50 per cento dei casi i clienti hanno ottenuto l'accoglimento totale o parziale delle proprie richieste da parte delle banche, delle finanziarie e degli altri operatori, anche grazie all'intervento dell'Istituto. Nei restanti casi gli intermediari non hanno accolto le segnalazioni prevalentemente perché ritenute infondate oppure inerenti a fatti già all'attenzione dell'Autorità giudiziaria.

I tempi di risposta della Banca agli esponenti restano brevi (in media 15 giorni).

L'intelligenza artificiale al servizio della gestione degli esposti. – Nel 2023 l'Istituto ha continuato a utilizzare la procedura basata su tecniche di intelligenza artificiale EspTech, per assicurare una maggiore tempestività nell'analisi delle segnalazioni dei cittadini, intercettare precocemente i nuovi filoni di contenzioso e rafforzare le sinergie con le altre funzioni di tutela (vigilanza ed educazione finanziaria).

Contestazioni su segnalazioni alla Centrale dei rischi. – Da quest'anno la Relazione contiene riferimenti anche sulle segnalazioni relative a contestazioni per posizioni debitorie segnalate nella Centrale dei rischi. Nel 2023 la Banca d'Italia ha ricevuto circa 2.700 esposti, in calo rispetto all'anno precedente (-11 per cento). In linea con il 2022, nel 25 per cento dei casi i clienti hanno ottenuto l'accoglimento delle richieste da parte degli intermediari dopo la trasmissione della contestazione alla Banca d'Italia; nel 50 per cento le richieste non sono state accolte perché ritenute infondate dagli operatori; nel restante 25 si è trattato di fattispecie sottoposte contestualmente all'Autorità giudiziaria o di situazioni in cui la lamentela non era chiara. I tempi di risposta sono stati brevi e in flessione rispetto all'anno precedente (16 giorni, a fronte di 30 del 2022).

* * *

La Relazione contiene un'analisi complessiva dei fenomeni di maggiore rilievo messi in luce dagli esposti riguardanti la trasparenza e la correttezza nelle relazioni tra banche, finanziarie, altri operatori vigilati e la clientela. Si divide in quattro capitoli. Il primo descrive come presentare un esposto alla Banca d'Italia, cosa fa quest'ultima quando riceve un esposto, cosa invece non può fare e come conoscere la propria posizione nella Centrale dei rischi. Il secondo riporta informazioni statistiche sugli esposti, per materia, distribuzione territoriale, intermediari ed esponenti, e contiene riferimenti alle segnalazioni relative a contestazioni sulle posizioni debitorie segnalate nella Centrale dei rischi. Il terzo illustra i principali fenomeni osservati. Il quarto si focalizza sulle ulteriori evidenze emerse dalle relazioni con le associazioni dei consumatori, importanti interlocutori nel dialogo con gli utenti.

COSA FA LA BANCA D'ITALIA QUANDO RICEVE UN ESPOSTO

La Banca d'Italia tratta 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 invece 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

1. LA PRESENTAZIONE DEGLI ESPOSTI ALLA BANCA D'ITALIA

Chi può presentare un esposto e quando?

Qualunque cliente può segnalare alla Banca d'Italia un comportamento irregolare o scorretto di una banca, di un intermediario finanziario o di un altro operatore vigilato – iscritto negli [albi ed elenchi di vigilanza](#) – riguardante: (a) operazioni, prodotti e servizi bancari e finanziari; (b) servizi di pagamento. A questi esposti si aggiungono quelli in materia di Centrale dei rischi (CR) riguardanti lamentele sulle segnalazioni effettuate da banche o altri intermediari. È sempre meglio segnalare prima il proprio problema a banche e finanziarie perché queste sono tenute per legge ad avere un ufficio reclami e a rispondere ai clienti entro precisi termini.

Poiché non è sempre facile individuare la competenza tra le diverse autorità¹, prima di inviare un esposto è utile accertarsi che la segnalazione rientri tra le materie attribuite alla Banca d'Italia². È importante infatti che la segnalazione sia inviata all'autorità cui spetta la sua gestione, per garantire tempestività nella trattazione. In ogni caso, quando l'Istituto riceve un esposto su una materia estranea alla propria azione di tutela, lo trasmette all'autorità o all'organismo competente, se non già interessato, dandone notizia all'esponente.

Come si può presentare un esposto?

Il canale più semplice, rapido e sicuro per presentare un esposto è la piattaforma [Servizi online per il cittadino](#) alla quale si accede dal sito internet della Banca d'Italia: da smartphone, tablet o personal computer è sufficiente cliccare su [Presenta un esposto](#) per essere guidati nella compilazione del modulo. Il servizio è gratuito e non richiede l'assistenza di un legale. La piattaforma agevola e velocizza la trasmissione della segnalazione alla [Filiale della Banca d'Italia](#) competente, rendendo i processi di analisi e trattazione più rapidi. Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: [Presentazione di esposti](#).

Perché presentare un esposto?

Presentare un esposto facilita il dialogo del cliente con l'intermediario. Inoltre le informazioni contenute negli esposti aiutano la Banca d'Italia a svolgere meglio le proprie funzioni e le attività di controllo sugli intermediari e a orientare le iniziative di educazione finanziaria.

¹ Tra queste autorità rientrano la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob), l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass), l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) e l'Organismo per la gestione degli elenchi degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi (OAM).

² Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: [Tutela della clientela ed educazione finanziaria](#). È possibile anche rivolgersi al numero verde della Banca d'Italia 800 19 69 69.

Cosa può fare la Banca d'Italia per il cliente quando gestisce un esposto?

Quando la Banca d'Italia riceve un esposto, di norma ne trasmette una copia all'intermediario sollecitandolo a rispondere al cliente in modo chiaro, tempestivo ed esaustivo e chiedendogli di ricevere una copia della risposta. Come abbiamo visto, questo si traduce in una soluzione dei problemi nel 50 per cento dei casi. Al tempo stesso informa l'esponente sulla possibilità di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o al giudice.

Cosa non può fare la Banca d'Italia per il cliente quando gestisce un esposto?

La Banca d'Italia non svolge attività di consulenza normativa ai privati³ e non può risolvere nel merito le singole controversie relative a rapporti contrattuali tra gli operatori e la clientela, come invece può fare il giudice o l'ABF, né ha la possibilità di interferire con le valutazioni che attengono all'autonomia imprenditoriale dei singoli intermediari, quali ad esempio quelle relative alla scelta di concedere o meno un finanziamento. Non può inoltre rendere noti al singolo cliente gli esiti di eventuali approfondimenti di vigilanza svolti nei confronti degli intermediari.

Come fare a conoscere i dati segnalati a proprio nome nella Centrale dei rischi?

I clienti possono venire a conoscenza delle segnalazioni che li riguardano nella CR gestita dalla Banca d'Italia sia attraverso gli intermediari, sia richiedendoli gratuitamente all'Istituto mediante la piattaforma *Servizi online per il cittadino* o i tradizionali canali di comunicazione (posta ordinaria o certificata).

Se i dati registrati risultano inesatti, i clienti hanno il diritto di chiederne la correzione presentando un reclamo agli intermediari presso cui hanno il finanziamento; questi ultimi infatti sono responsabili delle informazioni comunicate alla CR e sono tenuti a rispondere entro 60 giorni.

In caso di mancato riscontro o se la risposta non è soddisfacente, i clienti possono proporre un ricorso all'ABF o rivolgersi all'Autorità giudiziaria. È anche possibile presentare un esposto alla Banca d'Italia gratuitamente e senza l'assistenza di un legale (cfr. *Le guide della Banca d'Italia. La Centrale dei rischi in parole semplici*).

L'esposto può essere presentato anche per lamentele riguardanti il comportamento degli intermediari in merito alle segnalazioni in CR.

³ Per maggiori dettagli, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Criteri per la gestione dei quesiti normativi*.

2. I DATI SUGLI ESPOSTI

Nel 2023 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 11.200 esposti, il 21 per cento in più rispetto all'anno precedente. Il numero continua a essere significativamente superiore nel confronto con il quinquennio pre-pandemico (in crescita del 36 per cento). L'aumento delle segnalazioni rispetto al 2022 è dovuto in particolare: (a) ai problemi connessi con la rinegoziazione dei mutui (gli esposti di questo tipo sono più che triplicati); (b) al blocco dell'operatività su rapporti di conto corrente in seguito a vicende successorie e a pignoramenti; (c) alle lamentele relative al mancato rilascio dei conteggi estintivi e a quelle in materia di restituzione degli oneri non goduti a seguito dell'estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori (queste ultime in particolare risultano raddoppiate). È inoltre proseguita, seppure a ritmo più contenuto, la crescita degli esposti riguardanti le operazioni di cessione dei crediti di natura fiscale riconducibili al Superbonus 110 per cento (circa il 70 per cento in più; cfr. il capitolo 3)⁴.

Le materie

Nel 2023 le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento sono state circa il 35 per cento del totale. L'aumento rispetto all'anno precedente, quasi del 29 per cento, ha riguardato prevalentemente: (a) i mutui, per problematiche inerenti alle richieste di rinegoziazione conseguenti all'incremento dei tassi di interesse di riferimento attuato dalla Banca centrale europea per contrastare l'inflazione e per lamentele sul ritardo nel rilascio della documentazione necessaria al trasferimento di rapporti verso altro istituto; (b) le operazioni di credito al consumo diverse dalle cessioni del quinto, principalmente per disservizi e per il prolungamento dei tempi di evasione delle pratiche nelle operazioni di cessione dei crediti di natura fiscale (cfr. il capitolo 3).

Gli esposti sulle operazioni di raccolta di risparmio tra il pubblico, in crescita del 24 per cento rispetto al 2022, sono stati circa il 30 per cento e per la quasi totalità relativi a problemi legati alla chiusura dei conti correnti e al blocco della loro operatività, in particolare a seguito di vicende successorie e pignoramenti. Nello specifico, in presenza di vicende successorie è stata lamentata la mancata liquidazione del saldo del conto corrente del *de cuius* per difficoltà della banca a ricostruirne i rapporti patrimoniali o per mancato accordo tra i coeredi; con riferimento ai pignoramenti i clienti hanno invece contestato il fatto che il conto viene bloccato per l'intera disponibilità fino a che l'intermediario non è certo del reale importo oggetto della procedura esecutiva.

Gli strumenti e i servizi di pagamento sono stati l'oggetto del 17 per cento del totale degli esposti; il loro numero risulta in aumento del 20 per cento rispetto all'anno precedente. Il 40 per cento di queste lamentele ha interessato le carte di pagamento⁵, in special modo per transazioni non autorizzate (di queste ultime quasi due terzi dovute a frodi, a loro volta legate per la maggior parte al furto di credenziali). Il 38 per cento è connesso invece con bonifici e assegni, in particolare per presunti ritardi dell'operazione, mancata esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela o difficoltà nell'incasso di assegni bancari.

⁴ Sono invece quasi del tutto esaurite le lamentele sull'attuazione delle misure governative varate per fronteggiare l'emergenza epidemiologica (passate da 46 a 4).

⁵ 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 *L'Economia per tutti*.

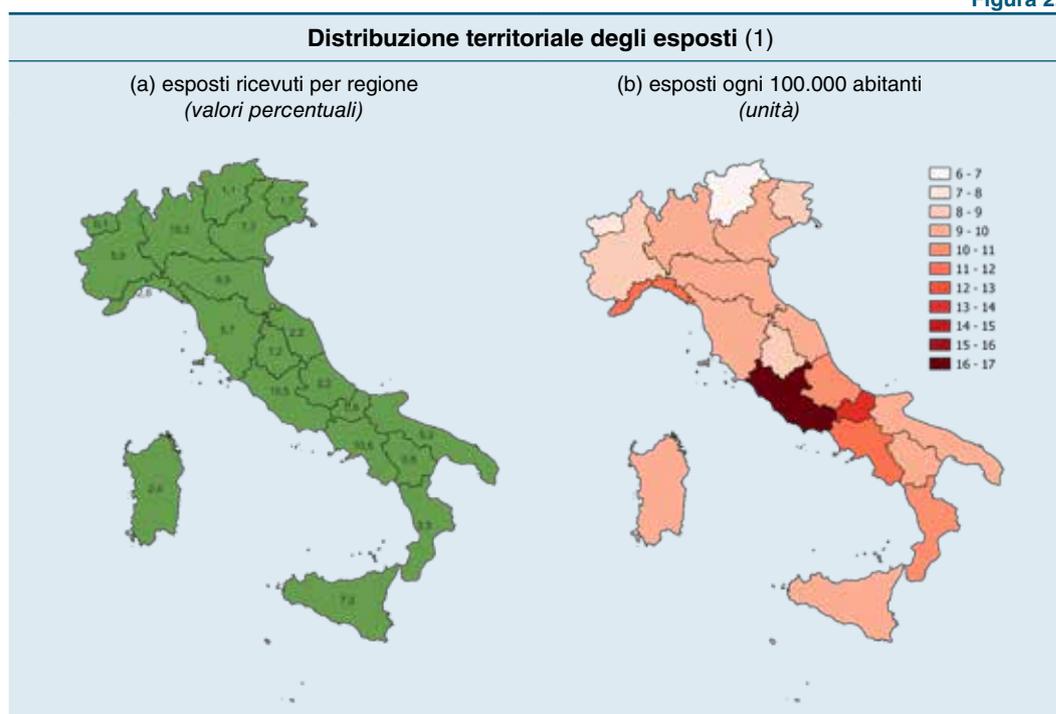
Gli esposti riguardanti strumenti e servizi di investimento sono stati circa il 9 per cento del totale⁶.

L'analisi degli esposti viene condotta anche attraverso la procedura informatica EspTech, che utilizza tecniche di intelligenza artificiale (IA; cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021). Le segnalazioni, spesso caratterizzate da documentazione corposa e non standardizzata, si prestano infatti all'applicazione di forme di interpretazione automatica del significato dei testi per estrarne concetti e fenomeni ricorrenti. Applicando metodologie di IA (*natural language processing* e *machine learning*), è possibile ottenere una mappatura degli esposti mediante la suddivisione in gruppi (cluster) identificati in modo omogeneo sulla base del contenuto della lamentela (clusterizzazione). L'aggiornamento della clusterizzazione degli esposti ricevuti a partire dal 1° gennaio 2023 ha confermato la rilevanza di alcuni fenomeni già oggetto di attenzione da parte della Banca d'Italia.

La distribuzione territoriale

Gli esposti⁷, 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 regioni del Mezzogiorno – seppure in misura meno marcata nel confronto con il 2022 – hanno continuato a essere contraddistinte da un numero medio di richieste più elevato rispetto a

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 2023.

⁶ In questo ambito la competenza della Banca d'Italia è limitata prevalentemente ai profili relativi alla custodia e all'amministrazione di strumenti finanziari.

⁷ Si fa riferimento soltanto agli esposti per i quali è disponibile l'informazione sulla residenza dell'esponente.

quelle del Centro e soprattutto del Nord⁸. La regione con il maggior numero di segnalazioni per abitante è stata il Lazio.

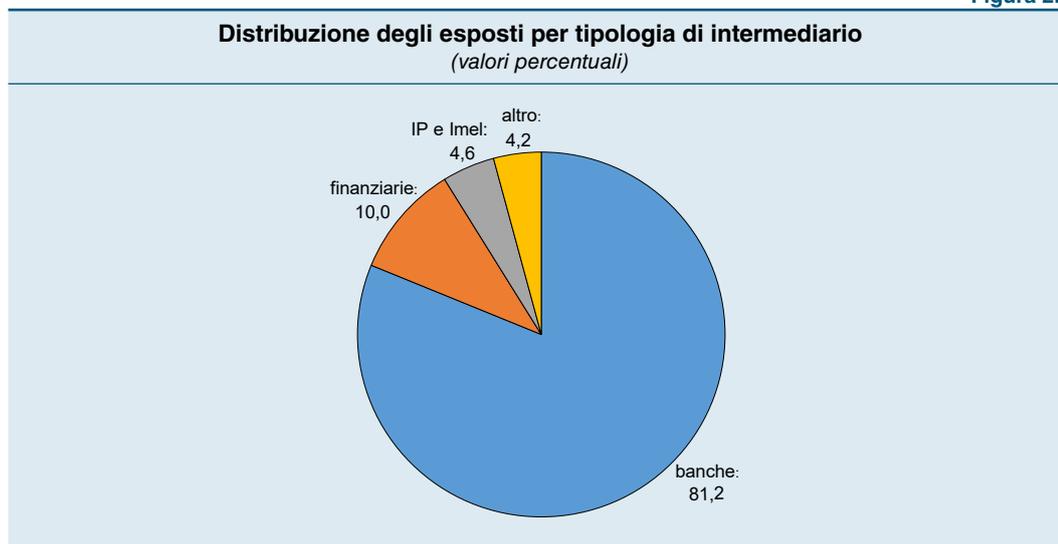
Quanto all'articolazione territoriale per materia, in Campania si è concentrato quasi un quarto delle segnalazioni per problemi connessi con le gestioni patrimoniali e il dossier titoli; un'incidenza analoga si è registrata in Lombardia, dove però gli esposti su questa materia si sono ridotti rispetto al 2022 (-41 per cento). Circa la metà delle lamentele legate alla cessione del quinto (CQS) si è concentrata nel Sud e nelle Isole: quasi un quarto degli esposti proviene dalla Sicilia, in linea con la maggiore diffusione nella regione di questo strumento evidenziata dall'*Indagine sull'alfabetizzazione e le competenze finanziarie degli italiani* (Iacofi) condotta dalla Banca d'Italia nel 2023.

Nei confronti di chi viene presentato l'esposto

Anche nello scorso anno la maggioranza delle segnalazioni ha riguardato banche (81 per cento). Il 10 per cento ha interessato le finanziarie⁹, quasi il 5 per cento gli istituti di moneta elettronica (Imel) e gli istituti di pagamento (IP; fig. 2.2)¹⁰. È proseguito il forte aumento degli esposti nei confronti di Imel e IP (da quasi 400 a 560), in prevalenza dovuto alle segnalazioni nei confronti di Imel su carte di pagamento (soprattutto prepagate), raddoppiate rispetto al 2022; le lamentele su questa materia sono relative a blocchi di operatività stabiliti dall'intermediario (ad es. in caso di pignoramento o di errata digitazione del PIN da parte del cliente) o a pagamenti avvenuti senza autorizzazione.

In termini assoluti è cresciuto il numero di esposti nei confronti di banche italiane (circa il 25 per cento in più) e soprattutto di succursali di banche estere (in aumento di circa

Figura 2.2



⁸ Per ulteriori informazioni, cfr. il paragrafo: *La distribuzione territoriale* del capitolo 2 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2022.

⁹ Circa il 15 per cento delle finanziarie è rappresentato da società veicolo (*special purpose vehicle*, SPV) specializzate in operazioni di cartolarizzazione attraverso l'emissione di strumenti finanziari negoziabili.

¹⁰ Per la definizione di società finanziaria, Imel e IP, cfr. la *Nota metodologica*.

il 57 per cento). Nel 2023, come nell'anno precedente, il numero di esposti per 10.000 clienti è risultato significativamente maggiore per le succursali di banche estere rispetto alle banche italiane (in media 2,2 contro 1,2). Il dato relativo alle succursali di banche estere è, sin dal 2018, largamente influenzato dal contenzioso riguardante un numero limitato di intermediari su specifiche materie (chiusura o limitata operatività sul conto corrente, spesso conseguenza del monitoraggio a fini di antiriciclaggio svolto dalle banche).

Chi presenta un esposto e cosa lamenta

L'età media degli esponenti è stata 53 anni ed è risultata più elevata per gli esposti relativi alle CQS, ai dossier titoli e ai depositi a risparmio, in linea con la distribuzione per età relativa ai soggetti titolari di prodotti bancari e finanziari. Gli esponenti restano in prevalenza uomini (63 per cento)¹¹, con una diversa distribuzione per genere tra le regioni: gli uomini rappresentano circa il 69 per cento degli esponenti del Mezzogiorno. Le lamentele in materia di carte di pagamento e di credito al consumo sono state presentate per circa i due terzi da uomini (riflettendo il divario di genere nella diffusione di questa forma di credito)¹².

Circa i due terzi di chi ha presentato un esposto lo ha fatto senza l'assistenza di un legale¹³: il dato è in lieve aumento rispetto all'anno precedente. Quasi il 45 per cento di questi (in prevalenza uomini) ha utilizzato la piattaforma informatica *Servizi online per il cittadino* (erano quasi il 40 nel 2022); la percentuale nel 2020, primo anno dal suo avvio, era pari al 17 per cento (cfr. il riquadro: *La piattaforma informatica Servizi online per il cittadino*).

LA PIATTAFORMA INFORMATICA SERVIZI ONLINE PER IL CITTADINO

Nel novembre 2019 la Banca d'Italia ha rilasciato la piattaforma informatica *Servizi online per il cittadino*, uno strumento per fornire servizi al pubblico in modo semplice, veloce, gratuito e sicuro¹.

Attraverso smartphone, tablet o personal computer i cittadini possono presentare esposti, segnalare irregolarità o condotte illecite di soggetti vigilati, richiedere informazioni di carattere generale sul funzionamento dei servizi bancari e finanziari.

Lo scorso anno gli esposti privatistici inoltrati mediante la piattaforma sono stati oltre 4.100 (il 55 per cento in più del 2022).

Dall'agosto 2023 coloro che hanno presentato un'istanza attraverso *Servizi online per il cittadino* possono valutare il servizio ricevuto attraverso un questionario di gradimento anonimo. Anche se poco numerose, le risposte ricevute negli ultimi cinque mesi del 2023 indicano un significativo gradimento. Il 95 per cento degli

¹ La piattaforma è accessibile anche a chi possiede un'identità digitale tramite il Sistema pubblico di identità digitale (SPID), la carta di identità elettronica o la carta nazionale dei servizi e si affianca ai tradizionali strumenti di comunicazione (posta ordinaria e certificata), che continuano a essere comunque utilizzabili.

¹¹ Per l'analisi sugli esponenti si fa riferimento solo alle segnalazioni inviate dai consumatori.

¹² Per ulteriori informazioni sulle caratteristiche degli esponenti (età e genere), cfr. *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane*, Banca d'Italia, Statistiche, 22 luglio 2020.

¹³ Sulla piattaforma online della Banca d'Italia viene precisato che non occorre avvalersi di una figura professionale.

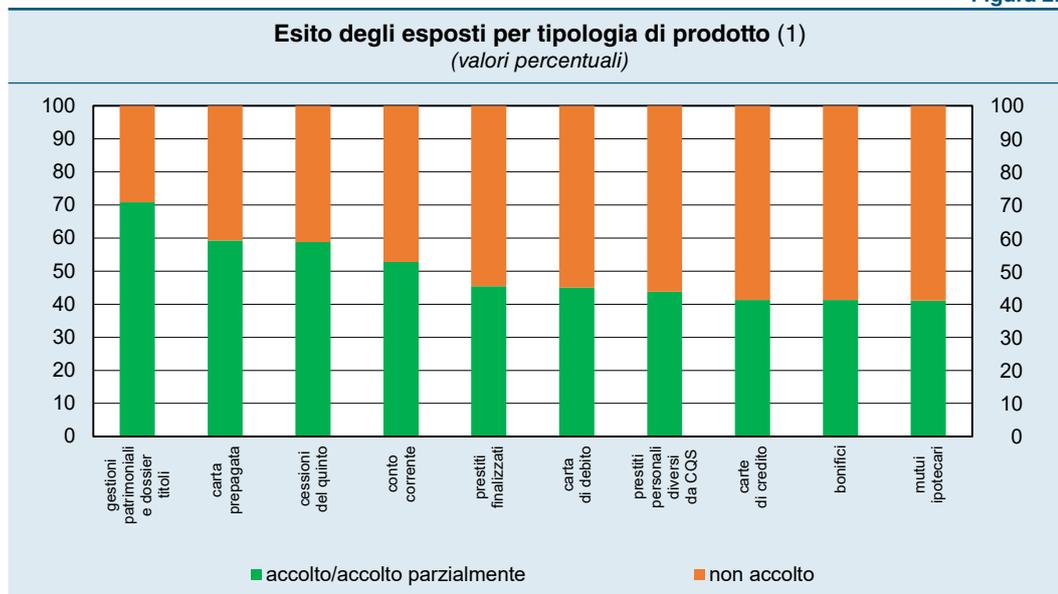
utenti che dichiarano di aver utilizzato la piattaforma per la presentazione di un esposto privatistico si ritiene soddisfatto in termini di facilità di accesso, gradevolezza dell'aspetto grafico, risposta alle proprie esigenze ed esperienza di navigazione.

Circa l'84 per cento delle segnalazioni è stato presentato da consumatori, le cui lamentele hanno in prevalenza riguardato: (a) i servizi di conto corrente (27 per cento), per problematiche inerenti alla chiusura del rapporto – in gran parte riferibili alla comunicazione di recesso unilaterale da parte degli intermediari – e il blocco dell'operatività, principalmente conseguente a notifiche di atti di pignoramento o alla necessità dell'intermediario di svolgere indagini interne a seguito di anomalie riscontrate sull'operatività del conto; (b) il credito al consumo (17 per cento), per difficoltà riscontrate in fase di chiusura del rapporto, in particolare dovute al mancato o ritardato rilascio dei conteggi estintivi di finanziamenti e al mancato rimborso degli oneri sostenuti dal cliente a seguito dell'estinzione anticipata dei contratti di finanziamento. Il restante 16 per cento delle segnalazioni ha riguardato problemi dei non consumatori relativi a conti correnti e ad altre tipologie di prestiti (33 e 14 per cento, rispettivamente).

L'esito degli esposti

Come nel 2022, se si escludono le lamentele relative a materie estranee alla competenza della Banca d'Italia¹⁴ (16 per cento), nel 50 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'intervento dell'Istituto. Nei restanti casi gli intermediari non hanno accolto le segnalazioni perlopiù perché ritenute infondate oppure riguardanti fatti già all'attenzione dell'Autorità giudiziaria.

Figura 2.3



(1) Prodotti che più frequentemente sono stati oggetto degli esposti ricevuti nel 2023 e la cui trattazione si è conclusa entro il 25 febbraio 2024. Sono escluse le lamentele relative a materie estranee alla competenza della Banca d'Italia.

¹⁴ In oltre un quinto di questi casi è stato possibile trasmettere la segnalazione all'autorità competente.

L'analisi delle risposte degli intermediari ha mostrato come l'assistenza di un legale sia stata ininfluente rispetto all'esito delle segnalazioni.

Hanno trovato maggiore accoglimento le richieste inerenti alle gestioni patrimoniali¹⁵ (in particolare su vicende legate al trasferimento del rapporto) e alle CQS, con specifico riferimento alla chiusura del rapporto per estinzione anticipata (fig. 2.3). Al contrario, le lamentele con il più basso tasso di accoglimento sono state quelle relative ai bonifici e alle carte di credito, principalmente connesse con operazioni non autorizzate (soprattutto ipotesi di truffe).

La collaborazione con le altre autorità italiane ed estere

Anche nel 2023 la Banca d'Italia ha interessato le altre autorità competenti in caso di esposti che non rientrano nella sua competenza di tutela, dandone notizia al cliente.

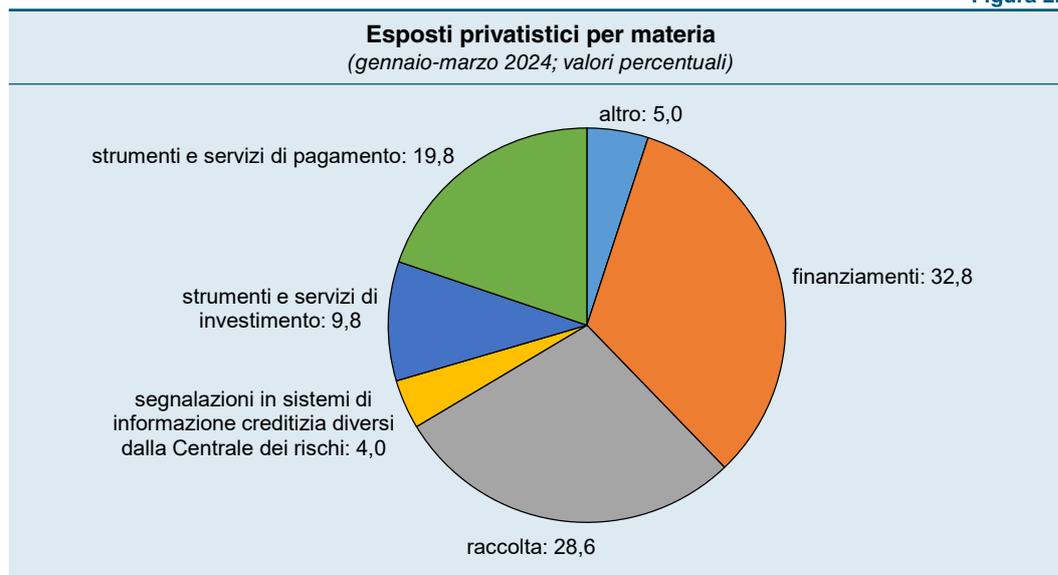
Sono state effettuate quasi 650 trasmissioni, circa il 4 per cento in più rispetto all'anno precedente. Le autorità nazionali e gli organismi di controllo maggiormente interessati dalla Banca d'Italia sono stati Consob, Ivass e OAM (nei confronti dei quali è stato indirizzato oltre l'85 per cento degli invii).

Le segnalazioni inviate ad autorità estere di tutela sono state 60, relative prevalentemente a esposti verso intermediari esteri operanti senza succursale in Italia.

Alcuni dati sui primi tre mesi del 2024

Tra gennaio e marzo di quest'anno gli esposti ricevuti sono stati circa 3.000, in leggero aumento rispetto al medesimo periodo del 2023 (il 3 per cento in più). Seppure

Figura 2.4



¹⁵ Soprattutto in relazione alla custodia e amministrazione di strumenti finanziari.

stabili in valore assoluto, rispetto ai primi tre mesi dello scorso anno si è registrata una lieve differenza relativa ai prodotti oggetto di lamentela: sono diminuiti i problemi sui finanziamenti legati alle richieste di rinegoziazione dei mutui (cfr. il capitolo 3) e sono cresciuti quelli connessi con strumenti e servizi di pagamento (fig. 2.4).

Gli esposti che riguardano le irregolarità nelle informazioni registrate in Centrale dei rischi

A partire dal 2020 il numero di esposti concernenti le segnalazioni alla CR è aumentato notevolmente rispetto agli anni precedenti, anche in relazione alle difficoltà economiche legate alla pandemia. Nel quadriennio 2020-23 la Banca d'Italia ha ricevuto mediamente ogni anno circa 3.100 esposti in materia, l'80 per cento in più rispetto al periodo 2014-19 (poco meno di 1.700 segnalazioni l'anno); il numero di esposti CR ha toccato un picco nel 2021 (circa 3.500) per poi flettere gradualmente sino a quasi 2.700 nel corso del 2023.

Lo scorso anno le contestazioni in materia di CR hanno riguardato soprattutto le errate segnalazioni a sofferenza (circa il 55 per cento); il 13 per cento ha avuto ad oggetto la mancata o tardiva produzione delle rettifiche e il mancato o tardivo preavviso di segnalazione negativa. Mentre il cliente non consumatore ha diritto a essere informato per iscritto la prima volta che l'intermediario lo segnala a sofferenza, il cliente consumatore ha diritto a ricevere il preavviso la prima volta che l'intermediario lo segnala "negativamente" (ossia anche quando si verifica uno stato di anomalia del credito diverso dalla sofferenza o a sofferenza, cfr. circolare della Banca d'Italia 139/91).

Il restante 32 per cento delle lamentele ha riguardato l'inesistenza del credito, gli stati di anomalia del credito diversi dalla sofferenza, le garanzie e le procedure per la gestione delle crisi da sovraindebitamento.

In linea con quanto osservato nel 2022, la maggior parte degli esposti CR è stata presentata nei confronti delle società finanziarie (42 per cento) e delle banche (38 per cento); il 20 per cento ha interessato le società veicolo.

Anche nel 2023 la maggioranza delle contestazioni è stata presentata nel Mezzogiorno (41 per cento), il 36 per cento al Nord e il 23 al Centro; la distribuzione territoriale è rimasta pressoché la stessa anche considerando solamente quelle avanzate da persone fisiche.

Quasi la metà degli esposti CR è pervenuta tramite i *Servizi online per il cittadino* (contro il 30 per cento nel 2020); il 71 per cento del totale è stato presentato senza l'assistenza di un legale.

Circa i tre quarti degli esposti CR provengono da consumatori, il 12 per cento da persone fisiche non consumatori e il rimanente 12 per cento da società. Le errate segnalazioni a sofferenza hanno rappresentato l'oggetto principale delle lamentele per tutte le categorie di esponenti. In linea con il 2022, nel 25 per cento dei casi i clienti hanno ottenuto l'accoglimento delle richieste da parte degli intermediari dopo la trasmissione della contestazione alla Banca d'Italia.

3. FOCUS SU ALCUNE LAMENTELE DEI CLIENTI

Di seguito sono riportate le questioni più significative per numerosità e per impatti sulla clientela oggetto di segnalazione; sono inoltre illustrate le iniziative adottate dalla Banca d'Italia per rafforzare l'attività di tutela e offrire informazioni alla clientela sui propri diritti.

Il credito ai consumatori

Nel 2023 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 1.600 segnalazioni relative a temi connessi con il credito ai consumatori (poco più di 1.400 nel 2022). Nel primo trimestre di quest'anno sono state circa 500 (oltre 400 nel corrispondente periodo del 2023).

Più della metà delle segnalazioni (circa il 60 per cento) ha riguardato problemi riscontrati nella fase di estinzione del rapporto e nella maggior parte dei casi l'esito è stato favorevole per il cliente. Quasi i tre quarti di queste segnalazioni (il 45 per cento del totale degli esposti in materia di credito ai consumatori) sono state relative al mancato o ritardato rilascio dei conteggi estintivi di finanziamenti, soprattutto cessioni del quinto dello stipendio o della pensione. Le lamentele hanno evidenziato in prevalenza criticità nei tempi di elaborazione dei documenti; oltre i due terzi degli esposti hanno avuto esito favorevole per il cliente.

Il 10 per cento delle segnalazioni in materia di chiusura del rapporto¹⁶ ha riguardato il mancato rimborso degli oneri sostenuti dal cliente a seguito dell'estinzione anticipata dei contratti di finanziamento. Le segnalazioni sono collegate alla decisione della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 (sentenza Lexitor) e alle modifiche normative successivamente intervenute (cfr. il riquadro: *L'estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori*).

L'ESTINZIONE ANTICIPATA DEI CONTRATTI DI CREDITO AI CONSUMATORI

A seguito del consolidamento del quadro normativo successivo alla sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 (sentenza Lexitor¹), in caso di estinzione anticipata di un contratto di credito ai consumatori il cliente ha diritto alla restituzione di tutti i costi, ad esclusione delle imposte, indipendentemente dalla data di conclusione del contratto.

Sulla materia – disciplinata dall'art. 125-sexies del Testo unico bancario (TUB) – è intervenuto prima il DL 73/2021 (decreto “sostegni bis”), poi la Corte costituzionale che con sentenza del dicembre 2022² ha dichiarato la parziale incostituzionalità delle

¹ Corte di giustizia dell'Unione europea, sentenza del 11 settembre 2019, Lexitor Sp.z o.o contro Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo – Kredytowa im. Franciszka Stefczyka e altri (C-383/18).

² Corte costituzionale, sentenza del 22 dicembre 2022, n. 263.

¹⁶ Tale quota di segnalazioni è relativa per la quasi totalità a cessioni del quinto dello stipendio o della pensione.

disposizioni transitorie previste per i contratti stipulati prima del 25 luglio 2021 (cfr. il riquadro: *Le decisioni della Corte di giustizia dell'Unione europea e della Corte costituzionale sul caso Lexitor* del capitolo 3 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2022). Infine il DL 104/2023 (decreto “asset”) ha stabilito che per i contratti stipulati prima del 25 luglio 2021 il consumatore ha diritto alla restituzione di tutti i costi ad esclusione delle imposte.

In altre segnalazioni (circa il 10 per cento del totale) gli esponenti hanno contestato le modalità di calcolo degli interessi, lamentando la non corretta quantificazione delle rate e del tasso annuo effettivo globale (TAEG)¹⁷, ad esempio per mancata inclusione delle spese sostenute in fase di apertura del contratto, tra cui spese di istruttoria e oneri di agenzia o intermediazione. In alcuni casi il cliente ha manifestato difficoltà a comprendere la differenza tra TAEG e tasso annuo nominale (TAN)¹⁸ applicati. Dopo la presentazione dell'esposto alla Banca d'Italia, nella quasi totalità dei casi il cliente ha ricevuto chiarimenti dagli intermediari sulle modalità di calcolo.

Le restanti segnalazioni sono state relative, in alcuni casi, a lamentele sul rifiuto alla concessione del finanziamento opposto dagli intermediari, che hanno sostenuto la correttezza del loro operato trattandosi di valutazioni relative al merito creditizio. In altri casi hanno riguardato contestazioni per presunte condotte aggressive nella fase di recupero del credito¹⁹; in generale gli intermediari hanno confermato di avere agito nel rispetto delle disposizioni di legge. In altri casi ancora i clienti hanno lamentato inadempimenti rispetto agli obblighi di informativa precontrattuale, ad esempio in termini di informazioni poco trasparenti sui finanziamenti offerti in occasione dell'acquisto di beni e servizi presso i fornitori convenzionati.

La Banca d'Italia ha risposto agli esponenti – favorendo la corretta comprensione dei problemi sollevati – e ha chiesto a tutti gli intermediari coinvolti di esaminare quanto loro segnalato e di fornire chiarimenti al cliente. Anche grazie all'intervento dell'Istituto, in quasi la metà dei casi²⁰ i problemi sono stati almeno in parte risolti e la lamentela ha trovato accoglimento. Relativamente alle segnalazioni riguardanti la richiesta di restituzione dei costi sostenuti a fronte dell'estinzione anticipata del finanziamento, si osserva la tendenza degli intermediari a non accogliere le richieste dei clienti, anche in relazione alle incertezze del quadro normativo e giurisprudenziale di riferimento.

La rinegoziazione dei mutui

Nel 2023 sono cresciute le segnalazioni relative a richieste di rinegoziazione di mutui ipotecari (353, a fronte di 94 nel 2022), sebbene l'incidenza sul totale degli

¹⁷ Il TAEG indica il costo totale del finanziamento, espresso in percentuale annua sul credito concesso (cfr. il *Glossario* del portale *L'Economia per tutti*).

¹⁸ Il TAN rappresenta il tasso di interesse “puro” del finanziamento, espresso in percentuale annua sul credito concesso, non comprensivo di spese e commissioni (cfr. il *Glossario* del portale *L'Economia per tutti*).

¹⁹ In tali condotte rientrano, ad esempio, contatti eccessivamente ripetuti – realizzati con varie modalità – anche da parte di società di recupero crediti.

²⁰ Esclusi i casi di mancato rimborso di oneri non sostenuti a seguito di estinzione anticipata del finanziamento.

esposti resti comunque contenuta; nel primo trimestre del 2024 le segnalazioni sono state 32 (123 nel corrispondente periodo dell'anno precedente).

L'andamento è connesso con l'aumento dei tassi di interesse di riferimento attuato dalla Banca centrale europea per contrastare l'inflazione, che ha comportato un incremento delle rate dei mutui a tasso variabile e, di conseguenza, delle richieste di rinegoziazione. Gli esponenti hanno lamentato, in particolare, ritardi nei riscontri alle richieste e rifiuti delle stesse.

Le segnalazioni riguardanti le rinegoziazioni ex L. 197/2022 (legge di bilancio per il 2023) sono state circa 120. Per mitigare gli effetti dell'incremento dei tassi, la L. 197/2022 ha accordato ai debitori – in presenza di specifici presupposti (tra cui la presentazione della domanda entro il 31 dicembre 2023 e un importo originario del finanziamento non superiore a 200.000 euro) – il diritto di rinegoziare i mutui ipotecari a tasso variabile in mutui ipotecari a tasso fisso²¹. È rimasta in ogni caso ferma la possibilità per il cliente di richiedere la surroga del mutuo presso un'altra banca, previa verifica delle condizioni offerte sul mercato. Le segnalazioni hanno riguardato in prevalenza la mancata risposta dell'intermediario e il diniego opposto alla concessione della rinegoziazione, spesso motivato da irregolarità nella documentazione o da ritardi nel pagamento delle rate precedenti. In circa il 50 per cento dei casi la domanda del cliente è stata in tutto o in parte accolta in seguito alla presentazione dell'esposto.

Nel luglio 2023 l'Associazione bancaria italiana (ABI) ha emanato una lettera circolare per promuovere l'adozione, da parte delle banche e degli intermediari finanziari aderenti, di misure in favore delle famiglie con mutui a tasso variabile senza cap²², al fine di attenuare gli impatti dell'incremento dei tassi di interesse sull'importo delle rate²³. Non sono state ricevute segnalazioni su questa iniziativa.

La vendita di polizze abbinate ai finanziamenti

Lo scorso anno la Banca d'Italia ha ricevuto 35 segnalazioni relative a presunte anomalie nell'offerta di polizze assicurative vendute in abbinamento a finanziamenti, in aumento rispetto al 2022 (erano state 26), con un'incidenza comunque contenuta sul totale degli esposti ricevuti. Nel primo trimestre del 2024 le segnalazioni sono state 11 (10 nel corrispondente periodo del 2023).

A giudizio degli esponenti le polizze, proposte ai clienti come facoltative, sarebbero state poi imposte dall'intermediario come condizione di fatto per ottenere

²¹ Per approfondimenti, cfr. il riquadro: *La rinegoziazione obbligatoria dei mutui a tasso variabile* del capitolo 3 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2022.

²² Il cap è un limite massimo predeterminato oltre il quale il tasso di interesse applicato alla rata di un mutuo a tasso variabile non potrà mai salire, anche se i tassi di mercato dovessero superarlo.

²³ Per maggiori dettagli, cfr. circolare dell'ABI del 19 luglio 2023 (*Iniziativa ABI per affrontare l'incremento delle rate dei mutui a tasso variabile*).

la concessione del prestito al tasso di interesse offerto²⁴. In particolare alcuni esponenti hanno lamentato che – pur essendo già titolari di altra polizza assicurativa – la banca aveva prospettato loro migliori condizioni di finanziamento nel caso in cui fosse stata sottoscritta contestualmente un'assicurazione proposta dalla banca medesima²⁵.

Grazie anche all'intervento della Banca d'Italia, se si escludono le segnalazioni relative a materie estranee alla sua competenza perché concentrate sull'importo rimborsato dalla compagnia assicurativa, le lamentele dei clienti sono state accolte in quasi il 40 per cento dei casi.

Per contrastare il fenomeno la Banca d'Italia e l'Ivass, già nel marzo 2020, avevano richiamato congiuntamente banche, finanziarie e assicurazioni ad adottare specifiche cautele per garantire il rispetto della normativa sull'offerta di prodotti assicurativi abbinati a finanziamenti²⁶. Rimane alta l'attenzione delle autorità di vigilanza su questo fenomeno sia in Italia sia in Europa²⁷.

La cessione dei crediti di natura fiscale

Nel 2023 la Banca d'Italia ha ricevuto 276 esposti con cui sono state lamentate difficoltà nelle operazioni di cessione dei crediti di natura fiscale, legate in particolare al Superbonus 110 per cento²⁸. Le segnalazioni sono aumentate sensibilmente rispetto al 2022 (erano state 173); nel primo trimestre di quest'anno sono state 24 (52 nel corrispondente periodo del 2023). Su questo andamento hanno influito le modifiche normative²⁹, che hanno determinato un incremento dei controlli da parte delle banche per verificare la fattibilità tecnica delle operazioni di cessione del credito.

Le segnalazioni sono state presentate nel 57 per cento dei casi da consumatori, spesso avvalendosi di professionisti; il restante 43 è riconducibile a imprese, condomini e associazioni.

La maggior parte delle lamentele (circa il 70 per cento) ha riguardato disservizi e tempi lunghi di evasione delle pratiche da parte delle banche e delle società esterne da queste delegate. In quasi il 15 per cento dei casi i clienti hanno rilevato che, nonostante l'esito favorevole dell'istruttoria, la banca ha ritardato il pagamento del corrispettivo rispetto ai termini previsti dal contratto.

²⁴ Le segnalazioni hanno riguardato mutui ipotecari e prestiti personali diversi dalle cessioni del quinto dello stipendio o della pensione (cfr. il riquadro: *Le polizze assicurative obbligatorie o facoltative abbinati ai finanziamenti diversi dalle cessioni del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2022).

²⁵ La normativa prevede invece che gli intermediari siano tenuti ad accettare la polizza eventualmente presentata dal cliente, se equivalente a quella da loro proposta, senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del finanziamento.

²⁶ Banca d'Italia e Ivass, *Offerta di prodotti abbinati a finanziamenti*, comunicazione del 17 marzo 2020 e sul sito della Banca d'Italia: *Comunicazione congiunta Banca d'Italia-Ivass sull'offerta di prodotti abbinati a finanziamenti: proroga dei termini*.

²⁷ Per approfondimenti, cfr. il paragrafo: *La vendita di polizze abbinati ai finanziamenti* del capitolo 3 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2022.

²⁸ Per maggiori dettagli, cfr. il riquadro: *Il Superbonus 110 per cento* del capitolo 3 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2022.

²⁹ Il Superbonus 110 per cento è stato introdotto dal DL 34/2020 (decreto "rilancio"), convertito dalla L. 77/2020; è stato oggetto nel tempo di diversi interventi normativi, da ultimo con la L. 17/2024 (conversione del DL 212/2023).

In quasi il 55 per cento dei casi segnalati, a seguito della presentazione dell'esposto alla Banca d'Italia, l'operazione ha proseguito il suo iter, anche grazie ai solleciti effettuati dall'intermediario alla società esterna delegata.

Nelle lettere di risposta ai clienti è stata richiamata la possibilità di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario; quest'ultimo infatti non ha escluso in assoluto la propria competenza nel caso di contratto di cessione avente ad oggetto crediti di imposta, purché la domanda del ricorrente non implichi o presupponga l'interpretazione o l'applicazione di norme tributarie³⁰.

Mutui indicizzati al tasso Euribor

Le segnalazioni sui mutui indicizzati al tasso Euribor sono molto contenute. Nel primo trimestre 2024 sono stati 25 gli esposti con i quali i clienti, richiamando l'ordinanza della Corte di cassazione n. 34889 del 13 dicembre 2023, hanno avanzato – nei confronti di alcune banche – richieste di rimborso degli interessi in relazione a contratti di mutuo a tasso variabile indicizzati al tasso Euribor, sottoscritti nel periodo 2006-08.

Con questa pronuncia la terza sezione civile della Cassazione ha dichiarato infatti la nullità della clausola relativa agli interessi di un contratto di finanziamento³¹ determinati sulla base del tasso Euribor che tra settembre del 2005 e maggio del 2008 era stato oggetto di un accordo concluso a monte tra alcune banche per manipolare la concorrenza. Nel dicembre 2013 la Commissione europea aveva accertato e sanzionato la condotta delle banche che avevano preso parte a questo accordo³².

L'orientamento della giurisprudenza di merito al momento non è uniforme; il Tribunale di Torino³³ si è pronunciato in senso difforme all'ordinanza della Cassazione, escludendo la nullità per i contratti di finanziamento di banche non coinvolte nell'intesa anticoncorrenziale.

Di recente, la stessa terza sezione civile della Cassazione ha stabilito con una nuova decisione³⁴ che per dichiarare l'invalidità della clausola ai sensi della normativa antitrust è necessario il coinvolgimento degli intermediari che hanno preso parte all'accordo restrittivo della concorrenza o, almeno, che sia fornita la prova della conoscenza dell'intesa e dell'intento di applicarla.

La Banca d'Italia ha risposto agli esponenti precisando che l'orientamento giurisprudenziale sul tema attiene all'ambito delle intese restrittive della libertà di concorrenza nel mercato e che il potere di riconoscere il diritto al rimborso degli interessi spetta all'Autorità giudiziaria o all'ABF, previa verifica della sussistenza dei requisiti di competenza temporale previsti.

³⁰ Collegio di coordinamento, decisione 9642/2022. Per maggiori dettagli, cfr. *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2022.

³¹ Nella specie, un contratto di leasing finanziario stipulato nel 2006.

³² Per approfondimenti, cfr. la decisione C (2013)8512.

³³ Tribunale di Torino, Sez. I, 29 gennaio 2024.

³⁴ Cass., Sez. III civile, sentenza del 3 maggio 2024 n. 12007.

La cessione dei rapporti giuridici tra banche

Nel corso del 2023 sono giunte lamentele da parte di clienti interessati dal trasferimento del proprio conto corrente e dei servizi accessori a una nuova banca appartenente allo stesso gruppo, caratterizzata da un modello operativo esclusivamente digitale. Le segnalazioni, veicolate anche dalle associazioni dei consumatori, hanno riguardato tra l'altro le modalità attraverso le quali l'intermediario aveva comunicato la proposta di modifica unilaterale dei contratti ai sensi degli artt. 118 e 126-sexies TUB³⁵.

La Banca d'Italia, anche alla luce dell'attento esame delle segnalazioni ricevute, ha richiamato l'intermediario a prestare adeguata e diretta assistenza ai clienti interessati dal trasferimento del rapporto, con l'obiettivo di ridurre al massimo i disagi lamentati, nonché a fornire riscontro individuale a tutte le contestazioni. L'AGCM ha aperto sull'operazione un'istruttoria per pratica commerciale scorretta e ha adottato un provvedimento cautelare.

L'inclusione finanziaria e il "diritto al conto"

Nel 2023 la Banca d'Italia ha ricevuto 297 esposti connessi con difficoltà nell'apertura o nel mantenimento di un rapporto di conto, in aumento rispetto al 2022 (erano stati 238); l'incidenza di queste segnalazioni sul totale è rimasta tuttavia contenuta. Nel primo trimestre del 2024 le lamentele sono state oltre 30 (circa 80 nel corrispondente periodo del 2023).

Le segnalazioni sono state presentate da consumatori nel 76 per cento dei casi³⁶; il restante 24 per cento è riconducibile a imprese e a professionisti. Oltre il 68 per cento delle lamentele ha riguardato il recesso unilaterale dell'intermediario, mentre i restanti casi hanno avuto per oggetto il rifiuto di apertura del rapporto (fig. 3.1).

Le segnalazioni dei consumatori. – Gli esposti presentati da consumatori sono stati 225 nel 2023. Le segnalazioni provenienti da categorie vulnerabili sul piano sociale o economico (cittadini stranieri³⁷, pensionati o persone con disabilità) sono state 72.

Secondo l'art. 126-septies TUB, in caso di recesso da rapporti di conto corrente, l'intermediario è tenuto a rispettare un preavviso di almeno due mesi nei confronti del cliente. Nelle segnalazioni i consumatori hanno lamentato di avere subito la decisione

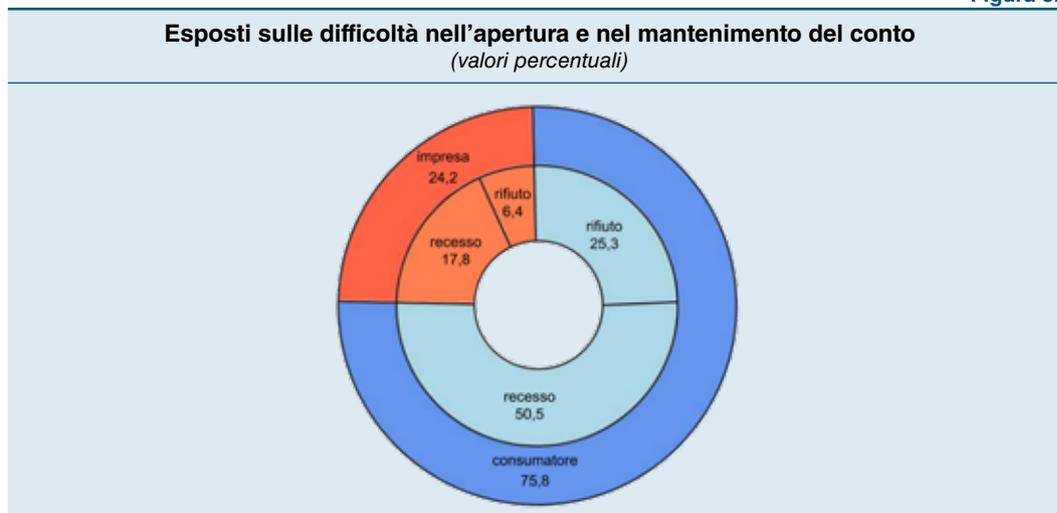
³⁵ Alle operazioni di cessione tra banche di rapporti giuridici individuabili in blocco si applica una normativa speciale (art. 58 TUB e istruzioni attuative della Banca d'Italia), che prevede una forma di pubblicità legale, consistente nell'iscrizione della notizia dell'avvenuta cessione nel registro delle imprese e nella sua pubblicazione nella Gazzetta ufficiale. In linea generale non è richiesto il preventivo consenso dei titolari dei rapporti interessati né sono imposti obblighi di informativa preventiva. In caso di operazioni di cessione ex art. 58 TUB la disciplina secondaria adottata dalla Banca d'Italia richiede tuttavia alle banche e agli intermediari finanziari di comunicare al cliente la cessione del proprio rapporto "alla prima occasione utile" (all'interno dell'estratto conto o di altre comunicazioni periodiche). Le disposizioni di trasparenza prevedono inoltre ulteriori obblighi di comunicazione individuale e presidi specifici per garantire la continuità nella fruizione dei servizi connessi con il conto a tutela dei clienti titolari di conti correnti e di conti di pagamento, in particolare quando siano consumatori.

³⁶ Inclusi i condomini.

³⁷ Queste segnalazioni comprendono quelle collegate al conflitto in Ucraina. I problemi sono riconducibili al rafforzamento da parte delle banche dei controlli antiriciclaggio sui cittadini provenienti dalle aree interessate dalla guerra. Ai cittadini russi, bielorusi o ucraini, che hanno lamentato difficoltà nell'apertura di rapporti di conto, sono state fornite indicazioni sulla possibilità di ricorrere al conto di base, oltre che di chiedere alle banche coinvolte maggiori chiarimenti.

senza spiegazioni o di non ritenerla giustificata. La presentazione dell'esposto alla Banca d'Italia ha spinto l'intermediario, in oltre il 60 per cento dei casi, a esplicitare al cliente le motivazioni della chiusura, in larga parte legate a valutazioni sulla situazione economica del contraente o alla normativa in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

Figura 3.1



Rispetto al rifiuto di apertura del conto, la gestione delle segnalazioni ha mostrato che raramente i consumatori sono consapevoli dell'esistenza del conto di base e del diritto di aprirlo³⁸. In queste occasioni, all'esponente sono state fornite informazioni sul diritto all'apertura del conto di base e sui motivi tassativi di rifiuto, previsti dalla legge, che l'intermediario può opporre al richiedente. Nel 39 per cento dei casi, gli intermediari hanno offerto il conto base al cliente soltanto dopo la presentazione dell'esposto; nel 15 per cento non hanno fornito nessuna indicazione sul conto di base³⁹.

Le segnalazioni di imprenditori, professionisti e altri organismi. – Gli esposti presentati da imprenditori, liberi professionisti o altri organismi sono stati 72 nel 2023. Le lamentele hanno riguardato in prevalenza il recesso dell'intermediario dal rapporto (circa il 75 per cento).

Nelle segnalazioni relative all'accesso al conto (25 per cento) alcuni imprenditori hanno riferito di difficoltà anche soltanto nell'instaurare rapporti privi di apertura di credito. A fronte di queste segnalazioni la Banca d'Italia ha chiarito all'esponente che, pur non esistendo nel nostro ordinamento un diritto al conto per le imprese, una valida alternativa è rappresentata dall'apertura di una carta prepagata con associato un codice IBAN che, come il conto corrente, permette l'esecuzione delle principali operazioni di pagamento.

³⁸ Per maggiori dettagli cfr. il riquadro: *Il conto di base* del capitolo 3 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021.

³⁹ In tutti gli altri casi, dalla risposta dell'intermediario è emerso che l'esponente non disponeva dei requisiti necessari per ottenere l'apertura del conto di base (cfr. artt. 126-noviesdecies e 126-vicies TUB) in quanto il rifiuto era legato all'applicazione dei presidi adottati dall'intermediario per garantire il rispetto della normativa antiriciclaggio o di contrasto al finanziamento del terrorismo, oppure l'esponente era già titolare di altri conti di pagamento.

Il 75 per cento delle segnalazioni di imprenditori, professionisti e altri organismi è presentato da società⁴⁰ (due terzi di queste a responsabilità limitata ordinaria)⁴¹. Dai dati raccolti è emersa un'elevata trasversalità dei settori economici nei quali sono attivi gli operatori (ad es. commercio all'ingrosso e al dettaglio e costruzioni).

Sulla scelta dell'intermediario di aprire o mantenere un rapporto di conto incide anche l'applicazione della normativa in materia di contrasto al riciclaggio e finanziamento al terrorismo, che in alcuni casi potrebbe comportare fenomeni di *de-risking*⁴² per mitigare i quali nel 2023 sono stati adottati importanti presidi a livello regolamentare (cfr. il riquadro: *Il de-risking: evoluzione normativa e di vigilanza*).

IL DE-RISKING: EVOLUZIONE NORMATIVA E DI VIGILANZA

Le valutazioni che le banche effettuano prima di aprire un rapporto continuativo mirano a raggiungere un punto di equilibrio tra l'esigenza di assicurare, se possibile, la più ampia inclusione finanziaria di consumatori e imprese, da una parte, e l'osservanza degli obblighi previsti dalla normativa su prevenzione e contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, dall'altra.

Nel 2023 sono intervenute due novità nel quadro normativo in materia di *de-risking*, che hanno determinato un significativo rafforzamento dei presidi in materia. In particolare il DL 104/2023 (decreto "asset"), convertito con modificazioni dalla L. 136/2023, ha integrato il D.lgs. 231/2007 (decreto antiriciclaggio) per prevedere che banche, intermediari finanziari e altri soggetti assicurino che le procedure di mitigazione del rischio di riciclaggio «non escludano, in via preventiva e generalizzata, determinate categorie di soggetti dall'offerta di prodotti e servizi esclusivamente in ragione della loro potenziale elevata esposizione al rischio di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo»¹. Nello stesso tempo è stato disposto che le misure di mitigazione del rischio di riciclaggio adottate dagli intermediari debbano essere non solo adeguate al rischio rilevato (come previsto dalla normativa previgente), ma anche «basate su informazioni aggiornate»².

Nell'ottobre dello scorso anno la Banca d'Italia ha dato attuazione agli orientamenti dell'Autorità bancaria europea (European Banking Authority, EBA) in materia di *de-risking*³, che per la maggior parte degli intermediari si applicano a partire dal 3 novembre 2023. Gli orientamenti hanno introdotto una serie di presidi in materia di policy e di processi da osservare in presenza di clienti ad alto rischio, volti a garantire una valutazione caso per caso del profilo di rischio del singolo cliente.

¹ Nuovo comma 2-bis dell'art. 16 del D.lgs. 231/2007, inserito dall'art. 12-bis del DL 104/2023.

² Art. 17, comma 3, del D.lgs. 231/2007 come modificato dal DL 104/2023.

³ Per maggiori informazioni, cfr. la [nota del 3 ottobre 2023](#). Per approfondimenti sull'orientamento dell'Autorità bancaria europea, cfr. EBA, *Orientamenti sulle politiche e sui controlli per la gestione efficace dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo (ML/TF) nel fornire accesso ai servizi finanziari*, 31 marzo 2023.

⁴⁰ Nei restanti casi si tratta di professionisti (8 per cento) o imprenditori individuali (17 per cento).

⁴¹ La porzione rimanente si divide tra società a responsabilità limitata semplificate, società per azioni, società in accomandita semplice e società cooperative.

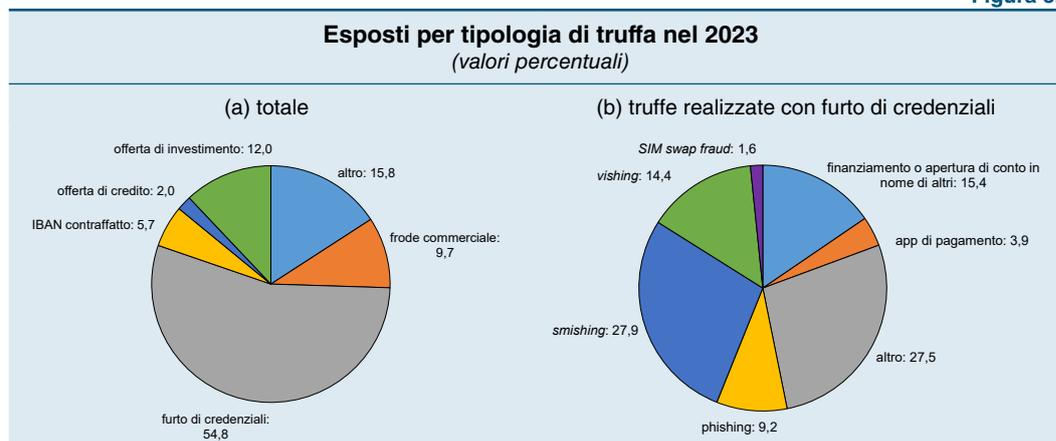
⁴² Con il termine *de-risking* si fa riferimento alla pratica di rifiutare o interrompere rapporti con singoli clienti oppure intere categorie di clienti ritenuti ad alto rischio di riciclaggio e/o di finanziamento del terrorismo.

Le truffe

Nel 2023 la Banca d'Italia ha ricevuto 557 segnalazioni relative a truffe, in aumento dell'11 per cento rispetto al 2022 (erano state 502, quasi il 5 per cento degli esposti ricevuti lo scorso anno). Nel primo trimestre del 2024 gli esposti sono stati 139 (erano stati 135 nel corrispondente periodo dell'anno precedente). La quasi totalità di queste segnalazioni è connessa con l'utilizzo di strumenti e servizi di pagamento e rappresentano un numero molto contenuto in relazione al volume totale delle operazioni di pagamento effettuate con strumenti alternativi al contante⁴³.

Le comunicazioni hanno riguardato, nel 55 per cento dei casi, ipotesi di furto delle credenziali di accesso al conto e dei codici di autenticazione delle operazioni di pagamento, nonché dei dati identificativi del truffato per sottoscrivere finanziamenti o aprire conti correnti a sua insaputa (fig. 3.2.a). Più della metà dei furti di credenziali è stata realizzata attraverso tecniche di *smishing*, *vishing* e – seppure in misura minore – phishing mediante e-mail e *SIM swap fraud* (fig. 3.2.b)⁴⁴.

Figura 3.2



In alcuni casi la vittima è stata convinta con l'inganno a effettuare pagamenti a favore del truffatore (frodi esterne al pagamento). Rientrano in questa tipologia: (a) le false offerte di investimenti⁴⁵ (12 per cento del totale degli esposti ricevuti sulle truffe), in cui i truffati di solito sono contattati telefonicamente da presunti consulenti finanziari che suggeriscono investimenti rivelatisi poi falsi⁴⁶; (b) le frodi commerciali (10 per cento) relative tra l'altro alla mancata consegna di acquisti online e a casi di disservizi e anomalie delle piattaforme di e-commerce; (c) i bonifici con IBAN contraffatti (6 per cento), le cui vittime nella maggioranza dei casi hanno ricevuto con un'e-mail

⁴³ Per il 2022 il numero di queste operazioni è stato superiore agli 11,5 miliardi (cfr. nell'Appendice alla *Relazione annuale* sul 2022 la tavola a13.13).

⁴⁴ Per ulteriori approfondimenti, cfr. il riquadro: *Le principali tecniche di furto di credenziali* del capitolo 3 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021.

⁴⁵ All'interno di questa casistica sono in aumento i casi di truffe con offerta di criptoattività (cfr. anche il paragrafo: *Le criptoattività*).

⁴⁶ Per tutelarsi da questo genere di truffa è necessario preliminarmente verificare se il soggetto che propone gli investimenti è autorizzato a operare in Italia consultando i siti della Banca d'Italia, della Consob e dell'Organismo di vigilanza e tenuta dell'albo unico dei consulenti finanziari (OCF).

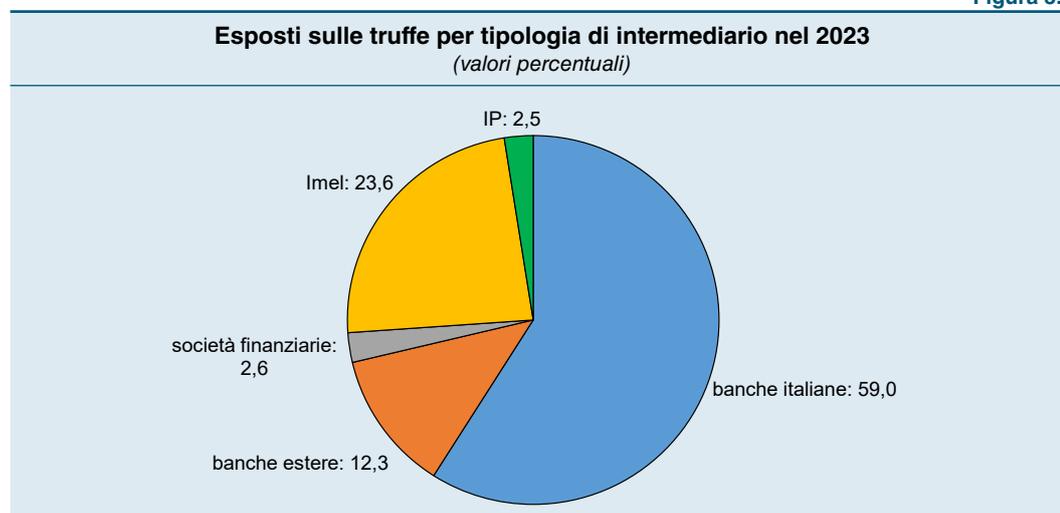
– apparentemente proveniente dal fornitore – una fattura con un IBAN diverso da quello corretto⁴⁷; (d) le false offerte di credito (2 per cento), nell’ambito delle quali generalmente gli esponenti, dopo essersi imbattuti in un sito internet di false società finanziarie, pagano le commissioni richieste per ottenere un credito che non verrà mai erogato⁴⁸.

Il 16 per cento delle segnalazioni ha riguardato ulteriori casistiche di operazioni non autorizzate, avvenute in alcuni casi con il furto delle carte di pagamento o con l’apposizione di firme false su assegni bancari rubati o contraffatti oppure mediante fidejussioni, sottoscritte a nome di terzi a loro insaputa. In altri casi il furto di credenziali si è verificato in fase di spedizione della carta di pagamento da parte dell’intermediario emittente.

Gli esposti in materia vengono generalmente presentati nei confronti dell’intermediario presso cui il cliente detiene il conto: banche italiane (59 per cento); banche estere (12 per cento); Imel (24 per cento); società finanziarie (3 per cento); IP (2 per cento; fig. 3.3).

Se si escludono le lamentele per le quali non è possibile individuare l’esito poiché, ad esempio, sono relative a materie estranee alla competenza della Banca d’Italia, i clienti hanno ottenuto l’accoglimento da parte degli intermediari nel 28 per cento dei casi. Il tasso di accoglimento ha registrato un minimo del 12 per cento per le frodi commerciali e un massimo del 50 per i finanziamenti in nome di altri⁴⁹. In questi ultimi casi gli intermediari hanno estinto i finanziamenti e provveduto a cancellare le segnalazioni negative effettuate presso i sistemi di informazione creditizia (SIC)⁵⁰.

Figura 3.3



⁴⁷ In alcuni casi residuali, che non rientrano tra le frodi esterne al pagamento, l’IBAN viene modificato attraverso atti di pirateria informatica: il frodatore accede al dispositivo della vittima attraverso malware e ne manipola le transazioni.

⁴⁸ È necessario verificare per prima cosa se il soggetto che propone i finanziamenti è autorizzato a operare in Italia consultando i siti della Banca d’Italia e dell’OAM.

⁴⁹ Le richieste di rimborso presentate agli intermediari a seguito di false offerte di investimento e di truffe con la tecnica del *SIM swap* non sono state accolte dagli intermediari.

⁵⁰ Per la definizione di SIC, cfr. la *Nota metodologica*.

Il mancato accoglimento da parte della banca è avvenuto quando le operazioni disconosciute erano state eseguite nel rispetto delle procedure previste⁵¹.

Alcune delle truffe oggetto di segnalazione sono state realizzate utilizzando impropriamente il nome e il logo della Banca d'Italia allo scopo di guadagnare maggiore credibilità nei confronti dell'utente (cfr. il riquadro: *L'utilizzo indebito del nome e del logo della Banca d'Italia*).

L'UTILIZZO INDEBITO DEL NOME E DEL LOGO DELLA BANCA D'ITALIA

Sono stati rilevati tentativi di truffa realizzati attraverso l'utilizzo di documenti, indirizzi di posta elettronica e pagine internet che contengono indebitamente il nome e il logo della Banca d'Italia, anche con richieste di pagamento pretestuosamente riconducibili alle attività svolte dall'Istituto, come ad esempio richieste di commissioni per finalità antiriciclaggio, oneri fiscali o spese per consentire l'accredito di somme di denaro¹. La maggior parte delle segnalazioni fa riferimento a finte eredità o presunte donazioni dall'estero il cui incasso, da quanto riferito alle vittime, sarebbe stato bloccato dalla Banca d'Italia. I frodatori allegano alla corrispondenza (solitamente via e-mail) documenti falsi che sembrano provenire dall'Istituto.

Nel 2023 le segnalazioni di questo tipo indirizzate alla Banca d'Italia sono state 21.

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

Per arginare il fenomeno, dopo la pubblicazione di due avvisi al pubblico nel 2021², a febbraio 2024 è stato pubblicato un avviso congiunto della Banca d'Italia e dell'Unità di informazione finanziaria per l'Italia (UIF), che invita i cittadini a diffidare di queste iniziative e a non fornire alcuna risposta alle richieste eventualmente ricevute³.

¹ Per approfondimenti, cfr. sul portale *L'Economia per tutti: Attenzione alle nuove truffe sugli investimenti via social*.

² Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Avviso. Campagna di phishing con uso fraudolento del nome della Banca d'Italia* e *Avviso. Campagna di phishing con uso illecito del nome della Banca d'Italia*.

³ Per maggiori dettagli, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Avviso: Episodi di utilizzo indebito del nome e del logo della Banca d'Italia e della UIF*.

La Banca d'Italia esamina le segnalazioni e, se necessario, informa gli organi investigativi o le autorità competenti trasmettendo la documentazione utile per proseguire l'istruttoria; condivide inoltre con il Computer Emergency Response Team del settore finanziario italiano (CERTFin)⁵² le informazioni rilevanti per la tutela della sicurezza informatica.

⁵¹ La banca ad esempio ha confermato l'addebito delle somme nei casi in cui le operazioni sono state eseguite nel rispetto delle disposizioni previste dal D.lgs. 11/2010 sui servizi di pagamento ed è stato contestato il dolo o colpa grave dei clienti nella gestione delle credenziali di sicurezza.

⁵² Il CERTFin, copresieduto dall'ABI e dalla Banca d'Italia, è finalizzato a innalzare la capacità di gestione dei rischi informatici del sistema finanziario italiano.

L'Istituto diffonde informazioni sulle misure per tutelarsi dalle frodi e sulle modalità per contestare un pagamento in caso di truffa. Oltre ad avere divulgato la guida *I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici* e la pagina informativa *Domande e risposte sui pagamenti per gli acquisti on line di beni o servizi*, la Banca d'Italia ha pubblicato sul portale *L'Economia per tutti* le sezioni *Occhio alle truffe* e *Pagamenti elettronici e online in sicurezza*, che contengono informazioni utili su come prevenire le truffe, sui diritti dell'utente che effettua un pagamento e sulle misure di sicurezza dei pagamenti elettronici⁵³.

Uno spazio dedicato alle truffe connesse con gli strumenti di pagamento elettronici e a come difendersi dai tentativi di frode è stato previsto anche nel [progetto formativo destinato a piccoli imprenditori](#) per accrescerne le competenze finanziarie e favorire il dialogo con gli intermediari, e nel progetto educativo *Tu e l'economia. Orientarsi per scegliere meglio* rivolto alle scuole per adulti e agli operatori delle associazioni del terzo settore che lavorano con persone in condizioni di fragilità.

Le criptoattività

Nel 2023 sono aumentate le segnalazioni sulle criptoattività, sebbene la loro incidenza sul totale degli esposti ricevuti sia molto contenuta (50 contestazioni, quasi il triplo rispetto al 2022). Nel primo trimestre del 2024 sono state presentate 13 segnalazioni (7 nel corrispondente periodo del 2023).

Anche le associazioni dei consumatori hanno mostrato un'attenzione crescente per i pericoli insiti nell'acquisto di criptoattività e per i rischi di frodi ad esse collegate (cfr. il capitolo 4).

Nella maggior parte dei casi segnalati si è trattato di ipotesi di truffe, spesso realizzate attraverso offerte da parte di sedicenti consulenti che hanno contattato telefonicamente le vittime, anche da numeri esteri, proponendo falsi investimenti redditizi online. Per guadagnarne la fiducia, i truffatori il più delle volte hanno richiesto un primo investimento di importi non elevati, mostrando in seguito presunti eccezionali rendimenti del capitale iniziale su finte piattaforme. Hanno poi chiesto ulteriori pagamenti per l'accredito dei proventi, minacciando la perdita dell'intera somma investita se la vittima si fosse dimostrata riluttante a cedere alle richieste.

Alcune segnalazioni hanno riguardato piattaforme di scambio di criptoattività, i cui clienti hanno lamentato di non essere stati in grado di recuperare i propri investimenti⁵⁴.

Nelle risposte agli esponenti sono state fornite informazioni sulle caratteristiche e sui rischi di questi strumenti, richiamando l'attività e i principali comunicati delle

⁵³ La Banca d'Italia ha partecipato alla campagna per la sicurezza informatica *I Navigati. Informati e sicuri*, promossa dal CERTFin con l'ABI, l'Ivass e alcune banche italiane. L'obiettivo della campagna consiste nell'accrescere la consapevolezza dei clienti e nel sensibilizzarli a un uso informato e sicuro degli strumenti e dei canali digitali, per non cadere nelle insidie della rete. La campagna è stata trasmessa in televisione e su diverse piattaforme social e si è concentrata sulle principali truffe e su come difendersi.

⁵⁴ Per riferimenti su questioni riguardanti le piattaforme per lo scambio di criptoattività, cfr. sul portale *L'Economia per tutti: Cripto, piattaforma The Rock Trading bloccata, si indaga per frode*.

autorità europee e della Banca d'Italia⁵⁵, nonché le notizie contenute nel portale *L'Economia per tutti*⁵⁶. Sono state inoltre fornite spiegazioni sul quadro regolamentare europeo in materia di criptoattività, tenuto conto che il 9 giugno 2023 è stato pubblicato nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea il regolamento relativo ai mercati delle criptoattività (Markets in Crypto-assets Regulation, MiCA). Questo regolamento ha introdotto una cornice normativa unitaria su emissione, offerta e prestazione di servizi aventi ad oggetto le criptoattività⁵⁷, che introdurrà importanti presidi a tutela dei relativi possessori (cfr. riquadro: *Il regolamento MiCA*).

IL REGOLAMENTO MiCA

Il 29 giugno 2023 è entrato in vigore il regolamento MiCA, che ha l'obiettivo di creare un quadro normativo unitario nei mercati delle criptoattività, tutelando i possessori di queste ultime e favorendo l'innovazione. Il regolamento introduce norme per molti dei soggetti che operano nel mondo delle criptoattività.

In particolare il regolamento disciplina l'emissione e la negoziazione di: (a) *token* di moneta elettronica, un tipo di criptoattività che mira a mantenere un valore stabile facendo riferimento al valore di una moneta ufficiale, come ad esempio l'euro; (b) *token* collegati ad attività, ossia criptoattività volte a mantenere un valore stabile facendo riferimento a un altro valore o diritto oppure a una combinazione dei due, comprese una o più valute ufficiali; (c) criptoattività diverse dalle precedenti. Il regolamento disciplina anche la prestazione di servizi per le criptoattività (ad es. la custodia, lo scambio, la prestazione di consulenza e la gestione di portafogli)¹.

Il documento informativo che deve essere pubblicato a fronte dell'emissione di questi strumenti rappresenta uno dei principali presidi di tutela previsti dal regolamento. Esso conterrà le informazioni (in termini di caratteristiche, funzioni e rischi) necessarie ai potenziali detentori al dettaglio delle criptoattività per poter compiere scelte consapevoli.

Il regolamento sarà applicabile dal 30 dicembre 2024, mentre le norme relative all'emissione di *token* collegati ad attività e di *token* di moneta elettronica entreranno in vigore dal 30 giugno 2024. La nuova normativa, pur costituendo un'importante fonte di tutela, non eliminerà del tutto i rischi collegati alle oscillazioni di valore delle criptoattività, strettamente dipendenti dalle caratteristiche delle stesse².

¹ Per maggiori dettagli, cfr. sul portale *L'Economia per tutti*: *Cripto-attività*.

² Per ulteriori informazioni, cfr. sul portale *L'Economia per tutti*: *Il mondo delle cripto-attività è regolato?*

⁵⁵ Per maggiori dettagli, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Avvertenza sull'utilizzo delle cosiddette "valute virtuali"; Avvertenza per i consumatori sui rischi delle valute virtuali da parte delle Autorità europee; Consob e Banca d'Italia mettono in guardia contro i rischi insiti nelle cripto-attività; Comunicazione in materia di tecnologie decentralizzate nella finanza e cripto-attività*.

⁵⁶ Nelle risposte è stato posto l'accento sull'assenza di tutele legali e contrattuali, sui rischi operativi e sui rischi di attacchi informatici alle piattaforme, nonché sulla volatilità del valore e sul pericolo di truffe.

⁵⁷ Regolamento UE/2023/1114 del Parlamento europeo e del Consiglio del 31 maggio 2023 relativo ai mercati delle criptoattività e che modifica i regolamenti UE/1093/2010 e UE/1095/2010 e le direttive UE/2013/36 e UE/2019/1937.

Attualmente, in attesa della piena applicazione del regolamento MiCA, in caso di esposti relativi ad attività di investimento in criptoattività le segnalazioni sono trasmesse alla Consob e all'OAM, per i rispettivi profili di competenza⁵⁸. In presenza dei presupposti, le segnalazioni vengono inoltrate agli organi investigativi.

Se la contestazione riguarda anche un soggetto vigilato, come ad esempio l'intermediario creditizio presso cui l'esponente ha il proprio conto corrente, la Banca d'Italia lo interessa per chiedere di fornire chiarimenti. In alcuni casi l'esponente ha chiesto all'intermediario la restituzione delle somme investite: il rimborso è stato negato in quanto i bonifici risultavano correttamente autorizzati e i tentativi di richiamo degli stessi avevano avuto esito negativo.

La moneta scritturale autocreata

La Banca d'Italia continua a ricevere numerose segnalazioni con le quali privati o imprese dichiarano di estinguere i loro debiti nei confronti di banche, Amministrazioni pubbliche o fornitori vari creando moneta scritturale⁵⁹; il loro numero è risultato tuttavia in flessione rispetto al 2022. Nella maggior parte dei casi, chi ha preteso di adempiere alle proprie obbligazioni derivanti da finanziamenti, oneri fiscali, oneri previdenziali, sanzioni pecuniarie, lo ha fatto, a suo dire, «prelevando da una provvista di moneta» creata da presunti organismi monetari⁶⁰. In altri casi sono stati gli stessi creatori della moneta scritturale ad affermare la possibilità di pagare i debiti con questa presunta moneta attraverso mere registrazioni contabili.

Nel 2023 le segnalazioni sono state circa 600⁶¹, il 37 per cento in meno rispetto all'anno precedente; nel primo trimestre 2024 sono state 136 (erano state 184 nel corrispondente periodo del 2023).

Per arginare il fenomeno e sensibilizzare i cittadini sui pericoli insiti nella moneta scritturale autocreata, a marzo del 2024 è stato diffuso un [avviso](#) con l'invito a diffidare non solo di organismi monetari o banche virtuali, ma anche di soggetti a questi collegati che offrono, talvolta dietro compenso, consulenza e assistenza per utilizzare euro scritturali autocreati. Questa iniziativa segue diverse altre comunicazioni effettuate della Banca d'Italia per segnalare l'illegittimità del fenomeno: un primo [comunicato](#) è del 2017, cui ha fatto seguito un successivo [avviso](#) del 2019 e una [notizia](#) pubblicata nel 2021 nel portale *L'Economia per tutti*.

⁵⁸ Il vigente ordinamento nazionale non contempla al momento una regolamentazione specifica per le criptoattività, tranne per gli aspetti di antiriciclaggio. Attualmente questi strumenti possono rientrare nella competenza della Consob al ricorrere di specifiche condizioni, quali la presenza di caratteristiche che li rendano in concreto assimilabili a prodotti o strumenti finanziari (cfr. Consob, *Relazione per l'anno 2022*, che illustra nel dettaglio le competenze della Commissione in materia). Il D.lgs. 90/2017 ha inoltre previsto che l'OAM iscriva in una sezione speciale (attiva dal 16 maggio 2022) del registro dei cambiavalute i prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale in possesso di requisiti minimali, secondo le modalità stabilite dal decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze del 13 gennaio 2022.

⁵⁹ Per ulteriori informazioni, cfr. il riquadro: *Il fenomeno della moneta scritturale autocreata* del capitolo 3 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021.

⁶⁰ Per approfondimenti, cfr. sul portale *L'Economia per tutti*: *La moneta scritturale che non esiste: conseguenze negative e rischi per i cittadini*.

⁶¹ Queste tipologie di comunicazioni, non rientranti nella definizione di esposti privatistici di cui alla *Nota metodologica*, sono escluse dal computo dei dati riportati nel capitolo 2.

4. LE RELAZIONI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Lo scorso anno la Banca d'Italia ha proseguito il confronto con le associazioni dei consumatori: si sono svolti 33 incontri bilaterali in remoto nei mesi di marzo e novembre e una riunione plenaria in presenza a maggio⁶². Nel marzo 2024 si è tenuto un ulteriore ciclo di incontri bilaterali con 14 associazioni dei consumatori. Il confronto ha consentito di raccogliere informazioni utili per lo svolgimento della funzione di tutela della clientela.

Le associazioni hanno richiamato l'attenzione sulle difficoltà di famiglie e imprese nel fronteggiare il pagamento delle rate di prestiti e di mutui ipotecari a causa dell'incremento dei tassi di interesse. Sono stati segnalati inoltre problemi nel rinegoziare i finanziamenti e ad accedere alla surroga.

A questi argomenti è stata dedicata anche la riunione plenaria del maggio 2023, nel corso della quale si è discusso degli effetti dell'inflazione sui clienti di banche e società finanziarie; è stata inoltre affrontata la difficoltà di accedere ai mutui Consap destinati ai giovani.

Agiudizio delle associazioni dei consumatori l'andamento dei tassi sui finanziamenti ha acuito il fenomeno del sovraindebitamento. Questo sarebbe alimentato anche dall'utilizzo poco consapevole di alcuni strumenti di dilazione di pagamento (come il *buy now pay later*)⁶³, non percepiti come veri e propri prestiti, e dalla sottovalutazione dei rischi associati ai ritardi nei pagamenti stessi. È emerso inoltre che i consumatori ricorrono raramente agli organismi di composizione delle crisi, anche quando versano in situazione di difficoltà, a causa dei costi di accesso alla procedura ritenuti poco sostenibili⁶⁴. Sono state espresse preoccupazioni per la cessione dei crediti di natura fiscale (cfr. il paragrafo: *La cessione dei crediti di natura fiscale* del capitolo 3).

Le associazioni hanno inoltre auspicato che gli intermediari riconsiderino la chiusura di numerosi sportelli bancari nelle aree meno popolate del Paese, affinché sia garantita un'adeguata copertura del servizio ATM. Su questo aspetto è stato precisato che la Banca d'Italia sta monitorando l'evoluzione della presenza sul territorio degli intermediari per evitare ricadute sulle comunità locali. Le banche sono comunque tenute ad assicurare il necessario supporto ai propri clienti, anche quando utilizzano canali di comunicazione a distanza⁶⁵.

⁶² 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*).

⁶³ Per maggiori dettagli, cfr. il paragrafo: *Il buy now pay later* del capitolo 3 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2022.

⁶⁴ Per approfondimenti sul sovraindebitamento e sulle possibili azioni da intraprendere in caso di un perdurante stato di difficoltà, cfr. sul portale *L'Economia per tutti: Il sovraindebitamento*.

⁶⁵ Per maggiori dettagli, cfr. il paragrafo: *Le chiusure degli sportelli bancari* del capitolo 3 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021.

Le associazioni hanno sottolineato che il fenomeno delle truffe rimane preoccupante, in parte a causa del crescente livello di sofisticazione delle frodi, soprattutto di quelle realizzate tramite app di pagamento. È stato segnalato inoltre l'aumento delle truffe in criptoattività (cfr. il paragrafo: *Le criptoattività* del capitolo 3), verosimilmente a causa dell'incremento degli investimenti in questi strumenti, specie tra i giovani. Le associazioni hanno auspicato un rafforzamento dei presidi di sicurezza da parte delle banche e una maggiore capacità di intercettare in anticipo le frodi e bloccare le operazioni anomale. In considerazione dell'insidiosità delle nuove truffe e del loro potenziale impatto per i soggetti maggiormente esposti, le associazioni hanno inoltre sottolineato l'esigenza di: (a) realizzare iniziative per aiutare gli utenti a riconoscere le frodi e a difendersi; (b) adottare comportamenti virtuosi; (c) attivare gli opportuni strumenti di tutela.

Nella riunione plenaria di maggio del 2023 sono stati anche forniti riferimenti sulla comunicazione del 15 febbraio 2023, con cui la Banca d'Italia ha richiamato le banche a prestare particolare attenzione nel proporre modifiche contrattuali a sfavore dei clienti basate sull'andamento dell'inflazione; l'Istituto ha inoltre sollecitato gli intermediari a valutare una revisione delle variazioni effettuate in passato, giustificate dall'andamento allora decrescente dei tassi⁶⁶.

Nel corso dell'incontro è stato presentato il nuovo progetto *In viaggio con la Banca d'Italia*, un percorso a tappe attraverso il Paese per diffondere la cultura finanziaria. Le associazioni dei consumatori hanno accolto con interesse l'iniziativa, che contribuirà a rafforzare la collaborazione con la Banca d'Italia nell'azione di tutela della clientela e di educazione finanziaria. In generale le associazioni hanno condiviso l'esigenza di continuare a promuovere iniziative sul territorio per favorire, nell'attuale quadro economico, scelte da parte dei consumatori più consapevoli e adeguate alle loro esigenze.

Il 14 maggio 2024 la Banca d'Italia e le associazioni dei consumatori hanno avviato una campagna di sensibilizzazione per contrastare le truffe nei pagamenti digitali.

⁶⁶ Per approfondimenti, cfr. il riquadro: *La comunicazione della Banca d'Italia in materia di modifiche unilaterali dei contratti bancari* del capitolo 3 nella *Relazione annuale sugli esposti delle banche e delle finanziarie* sul 2022.

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 le garanzie concessi da banche e società finanziarie ai propri clienti. (famiglie, imprese, pubbliche amministrazioni). Le informazioni sono registrate in CR quando l'importo dei finanziamenti (ad es. mutui, prestiti personali, aperture di credito) o delle garanzie del cliente supera 30.000 euro. Quando il finanziamento è classificato a sofferenza viene segnalato se il suo importo è superiore a 250 euro. La CR raccoglie ogni mese informazioni per ciascun soggetto censito e le restituisce agli intermediari affinché questi siano a conoscenza dell'indebitamento complessivo dei loro clienti e della regolarità o meno dei loro pagamenti. Inoltre, quando un soggetto richiede un finanziamento, gli intermediari possono consultare i dati presenti in CR per conoscerne l'indebitamento complessivo verso l'intero sistema bancario e finanziario.

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.

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

Finanziarie: soggetti, diversi dalle banche, che esercitano le attività di erogazione del credito nelle diverse forme (anche mediante il rilascio di garanzie) o di *servicing* in operazioni di cartolarizzazione e che sono iscritti nell'elenco ex art. 106 TUB tenuto dalla Banca d'Italia (cfr. *Glossario* della Banca d'Italia).

Istituti di moneta elettronica (Imel): intermediari abilitati, insieme alle banche, all'emissione di moneta elettronica in regime di mutuo riconoscimento. Gli Imel possono offrire anche servizi di pagamento e concedere credito a breve termine in connessione con i servizi di pagamento prestati diversi dalla moneta elettronica; possono inoltre svolgere altre attività commerciali (cfr. *Glossario* della Banca d'Italia).

Istituti di pagamento (IP): intermediari abilitati, insieme alle banche e agli Imel, alla prestazione di servizi di pagamento in regime di mutuo riconoscimento. Gli IP possono concedere credito a breve termine in connessione con i servizi di pagamento prestati e svolgere altre attività commerciali (cfr. *Glossario* della Banca d'Italia).

Libera prestazione di servizi (LPS): svolgimento di attività bancarie e finanziarie armonizzate (cioè individuate e riconosciute all'interno dell'Unione europea) da parte di una banca o di un intermediario non bancario, appartenenti a uno Stato membro della UE, senza stabilimento di una sede o di una succursale nel territorio di un altro Stato membro dell'Unione (cfr. *Glossario* della Banca d'Italia).

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.

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