



Rifer. a nota n. del
AUTORITA', ENTI, ORDINI
CLASSIFICAZIONE VII 4 5 PROFESSIONALI E UNIVERSITA'
DELLE PROVINCE DI COMPETENZA

Oggetto Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie e
Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario - anno 2023.

Si informa che sul sito *internet* della Banca d'Italia¹ sono disponibili la *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* e la *Relazione sull'attività svolta dall'Arbitro Bancario Finanziario* relative all'anno 2023.

La **Relazione sugli esposti** 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.

Nel 2023 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 11.200 esposti privatistici, il 21 per cento in più rispetto al 2022. Le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento hanno continuato a rappresentare la quota più rilevante (35 per cento del totale). Il 17 per cento degli esposti è relativo a strumenti e servizi di pagamento; 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.

I clienti hanno ottenuto accoglimento totale o parziale delle richieste da parte degli intermediari nel 50 per cento dei casi. Nel 2023 la Banca d'Italia 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).

La **Relazione sull'attività dell'ABF** illustra l'attività svolta nel 2023 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari bancari e finanziari istituito presso la Banca d'Italia. La pubblicazione descrive le principali caratteristiche dell'Arbitro e il suo funzionamento; riporta statistiche su ricorsi, decisioni e attività dei Collegi; illustra le principali questioni affrontate dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento; espone alcuni confronti tra gli orientamenti dell'ABF e le sentenze dell'Autorità giudiziaria su materie di competenza dell'Arbitro.

Nel 2023 i ricorsi presentati all'Arbitro sono stati oltre 15.800. Sono cresciuti i ricorsi in materia di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio, che tornano a rappresentare una quota significativa del totale dei ricorsi (37 per cento), anche per effetto dell'evoluzione degli orientamenti della giurisprudenza. L'esito delle decisioni assunte nel 2023 è stato

¹[Banca d'Italia - Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie \(bancaditalia.it\)](https://www.bancaditalia.it)

[Banca d'Italia - Relazione sull'Attività dell'Arbitro Bancario Finanziario \(bancaditalia.it\)](https://www.bancaditalia.it)

La Relazione annuale sull'attività dell'ABF nel 2023 è disponibile anche sul sito [Home page | Sito dell'Arbitro Bancario Finanziario](#).



favorevole ai clienti nel 48% dei casi, con l'accoglimento totale o parziale delle richieste; sono stati riconosciuti alla clientela 17 milioni di euro di cui 12 già restituiti dagli intermediari. Gli orientamenti espressi dall'ABF hanno continuato a essere oggetto di attenzione e analisi da parte dei giudici ordinari, oltre che del mondo accademico.

Si coglie l'occasione per porgere i migliori saluti.

LA RESPONSABILE DELLA FILIALE

[firma 1]