



Rifer. a nota n.			del	
Classificazione	VII	4	5	AUTORITA', ENTI, ASSOCIAZIONI, ORDINI 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 2024.

Si informa che sul sito *internet* della Banca d'Italia 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 2024¹.

La **Relazione sugli esposti** illustra l'attività svolta nel 2024 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 2024 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 11.800 esposti privatistici, il 5 per cento in più rispetto al 2023. Le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento hanno continuato a rappresentare la quota più rilevante (31 per cento del totale), seguite da quelle riguardanti i conti correnti (26%). Risultano in forte crescita gli esposti relativi a strumenti e servizi di pagamento (45 per cento in più del 2023), che rappresentano il 24 per cento del totale degli esposti; tra questi, le segnalazioni di truffe sono in aumento del 32 per cento rispetto al 2023 e hanno riguardato in gran parte ipotesi di furto delle credenziali di accesso al conto, dei codici di autenticazione delle operazioni di pagamento o dei dati identificativi della vittima.

I clienti hanno ottenuto accoglimento totale o parziale delle richieste da parte degli intermediari nel 54 per cento dei casi. I tempi di risposta agli esponenti da parte della Banca d'Italia sono diminuiti (in media 12 giorni; 15 nel 2023).

La **Relazione sull'attività dell'ABF** illustra l'attività svolta nel 2024 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.

¹ Rispettivamente agli indirizzi:

www.bancaditalia.it/pubblicazioni/relazione-esposti/index.html

www.bancaditalia.it/pubblicazioni/relazione-abf/2024/index.html

La Relazione annuale sull'attività dell'ABF nel 2024 è disponibile anche sul sito

www.arbitrobancariofinanziario.it



Nel 2024 i ricorsi presentati all'Arbitro sono stati circa 14.000. Sono cresciuti i ricorsi in materie con più elevati livelli di complessità, quali questioni successorie sui conti correnti, chiusura e blocco del conto, operazioni fraudolente non autorizzate dai correntisti. Le controversie sugli utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento alternativi al contante continuano a rappresentare un aspetto di attenzione nel contenzioso ABF.

L'esito delle decisioni assunte nel 2024 è stato favorevole ai clienti nel 63% dei casi, con l'accoglimento totale o parziale delle richieste; sono stati riconosciuti alla clientela 16 milioni di euro di cui 10 già restituiti dagli intermediari.

Nel 2024 la durata media della procedura è stata di 114 giorni, a fronte di un termine di 180 giorni previsto dalla normativa.

Si coglie l'occasione per porgere i migliori saluti.

IL CAPO DELLA FILIALE

|firma 1|