



FILIALE DI BRESCIA (131)
DIVISIONE VIGILANZA (025)

Rifer. a nota n.

del

Classificazione VII 4 5

AUTORITA', ENTI, 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 2021.

Ho il piacere di comunicare che sono state pubblicate, sul sito *internet* della Banca d'Italia¹, la *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* e la *Relazione sull'attività svolta dall'Arbitro Bancario Finanziario* relative all'anno 2021.

La **Relazione sugli esposti** presenta un'analisi complessiva dei dati e dei fenomeni di maggiore rilievo emersi dagli esposti in materia di trasparenza e correttezza nelle relazioni tra intermediari e clienti. Fornisce inoltre indicazioni sulle modalità di presentazione degli esposti e sulle attività che possono – e su quelle che non possono – essere svolte dalla Banca d'Italia quando riceve un esposto dagli utenti di servizi bancari e finanziari. La Relazione può essere utile a migliorare l'attività di tutela individuale e può costituire, al contempo, un ulteriore contributo alla semplificazione dei rapporti con l'utenza.

Nel 2021 la Banca d'Italia ha ricevuto quasi 9.900 esposti privatistici, di cui il 35 per cento relativo a finanziamenti (mutui e credito al consumo). Si è confermato crescente l'andamento delle segnalazioni relative alle truffe online, specie di quelle sui pagamenti digitali, in particolare attraverso tecniche di furto delle credenziali. I clienti hanno ottenuto accoglimento totale o parziale delle richieste da parte degli intermediari nel 42 per cento dei casi. Da luglio 2021 la Banca d'Italia si avvale di una nuova procedura (*EspTech*) che utilizza tecniche di intelligenza artificiale per rafforzare la capacità e la tempestività di analisi delle segnalazioni ricevute.

La **Relazione sull'attività dell'ABF** illustra l'attività svolta nel 2021 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, come negli anni passati, 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 2021 sono stati ricevuti oltre 22.300 ricorsi (di cui il 34 per cento relativi alle cessioni del quinto), con un netto aumento del contenzioso in tema di servizi e strumenti di pagamento, anche per effetto della maggiore diffusione dei pagamenti digitali nel periodo dell'emergenza sanitaria. L'esito delle decisioni assunte nel 2021 è stato favorevole ai clienti nel 48% dei casi, con l'accoglimento totale o parziale delle richieste, riconoscendo la restituzione di oltre 20 milioni di euro da parte degli intermediari. Gli orientamenti espressi dall'ABF hanno continuato

¹ www.bancaditalia.it/pubblicazioni/index.html.

La Relazione annuale sull'attività dell'ABF relativa al 2021 è disponibile anche sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, insieme a tutti gli altri documenti e informazioni rilevanti sull'attività dell'ABF.



a essere oggetto di attenzione e analisi da parte dei giudici ordinari, oltre che del mondo accademico.

Colgo l'occasione per porgere i miei migliori saluti.

IL DIRETTORE

[firma 1]