

## **Presentazione di esposti**

### **Che cos'è**

La presentazione di un esposto alla Banca d'Italia consente al cliente di segnalare:

- comportamenti che ritiene irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari;
- irregolarità nelle informazioni registrate in Centrale dei rischi (CR) o nella Centrale di allarme interbancaria (CAI).

Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni anche per l'esercizio dell'attività di vigilanza. La presentazione di un esposto non avvia un procedimento amministrativo disciplinato dalla legge n. 241 del 1990.

La Banca d'Italia quando riceve un esposto:

- trasmette, di norma, copia dell'esposto all'intermediario sollecitandolo a rispondere tempestivamente ed esaustivamente al cliente e, contestualmente, dà conto al cliente della ricezione della sua segnalazione;
- trae informazioni utili per l'esercizio delle sue funzioni normative, di controllo e di educazione finanziaria e, più in generale, di tutela dei clienti.

Quando la Banca d'Italia riceve un esposto che non è di propria competenza, lo trasmette all'Autorità competente, se non già interessata, dandone notizia al cliente.

È importante sapere che la Banca d'Italia:

- non interviene con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra intermediario e cliente, come, ad esempio può fare l'ABF, né nelle valutazioni che riguardano l'autonomia imprenditoriale dei singoli intermediari, come ad esempio la concessione di un finanziamento;
- non rende noti al singolo cliente gli esiti degli eventuali azioni di vigilanza o approfondimenti condotti sugli intermediari;
- non risponde, di norma, agli esposti su questioni già presentati all'Autorità giudiziaria;
- non prende in considerazione segnalazioni sullo stesso caso successive alla prima, a meno che non intervengano novità sostanziali.

## **Chi può presentare un esposto**

Il cliente di una banca o di un altro intermediario finanziario, regolarmente iscritti negli Albi ed elenchi di vigilanza, che intende segnalare un comportamento irregolare o scorretto relativo a operazioni, prodotti e servizi bancari o contesta una segnalazione da parte di un intermediario alla Centrale dei rischi (CR) o alla Centrale di allarme interbancaria (CAI).

## **Le novità**

Dal 6 novembre 2019 è possibile inviare in maniera più semplice e veloce gli esposti utilizzando la piattaforma Servizi online della Banca d'Italia, selezionando il box "Presenta un esposto".

Il cittadino può utilizzare, tra le diverse modalità previste, anche la propria identità digitale SPID per inviare l'esposto. Chi non possiede un'identità digitale SPID può comunque utilizzare la piattaforma; in questo caso, all'utente verrà richiesto di apporre la firma digitale o la firma autografa e allegare un documento d'identità.

Il servizio è gratuito.

Rimane possibile per i cittadini presentare un esposto utilizzando i canali di comunicazione ordinari, come ad esempio la porta elettronica certificata (PEC) o la posta ordinaria.

## **Modalità di risposta**

Durante la compilazione del modulo online, è possibile scegliere uno tra i canali di risposta possibili, come ad esempio una casella PEC, l'indirizzo di residenza o un altro indirizzo postale.

## **È utile sapere che**

Il cliente, se ha problemi con una banca o un intermediario finanziario, può presentare un reclamo direttamente all'intermediario.

Ogni intermediario è tenuto ad avere un Ufficio Reclami. Le modalità per presentare un reclamo e i recapiti degli Uffici sono, di norma, disponibili sul sito internet dell'intermediario.

Se non riceve risposta entro i termini previsti o non è soddisfatto, il cliente può scegliere di rivolgersi:

- a uno dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie previsti dalla legge, come ad esempio l'[Arbitro Bancario Finanziario \(ABF\)](#);
- all'Autorità giudiziaria.