



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie





BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie

anno 2022

Numero 3 - luglio 2023

© Banca d'Italia, 2023

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 luglio 2023

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 2022	1
SINTESI	3
COSA FA LA BANCA D'ITALIA QUANDO RICEVE UN ESPOSTO	5
I CANALI DI PRESENTAZIONE DEGLI ESPOSTI	6
1. LA PRESENTAZIONE DEGLI ESPOSTI ALLA BANCA D'ITALIA	7
Chi può presentare un esposto e quando?	7
Come si può presentare un esposto?	7
Perché presentare un esposto?	7
Cosa può fare la Banca d'Italia per il cliente quando gestisce un esposto?	7
Cosa non può fare la Banca d'Italia per il cliente quando gestisce un esposto?	8
2. I DATI SUGLI ESPOSTI	9
Le materie	9
La distribuzione territoriale	11
Nei confronti di chi viene presentato l'esposto	12
Chi presenta un esposto e cosa lamenta	13
L'esito degli esposti	14
La collaborazione con le altre autorità italiane ed estere	15
Riquadro: <i>L'analisi comparativa sulla gestione degli esposti: principali risultati</i>	16
Alcuni dati sui primi tre mesi del 2023	17
3. FOCUS SU ALCUNE LAMENTATELE DEI CLIENTI	18
Le truffe connesse con i servizi di pagamento	18
Le cryptoattività	20
L'estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori	21
Riquadro: <i>Le decisioni della Corte di giustizia dell'Unione europea e della Corte costituzionale sul caso Lexitor</i>	21
La vendita di polizze abbinate ai finanziamenti	22
Riquadro: <i>Le polizze assicurative obbligatorie o facoltative abbinate ai finanziamenti diversi dalle cessioni del quinto dello stipendio o della pensione</i>	23
La rinegoziazione dei mutui	23

Riquadro: <i>La rinegoziazione obbligatoria dei mutui a tasso variabile</i>	24
Il <i>buy now pay later</i>	24
Riquadro: <i>La comunicazione della Banca d'Italia sul buy now pay later</i>	25
La cessione dei crediti di natura fiscale	26
Riquadro: <i>Il Superbonus 110 per cento</i>	26
Le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali	27
Riquadro: <i>La comunicazione della Banca d'Italia in materia di modifiche unilaterali dei contratti bancari</i>	28
I problemi connessi con il conflitto in Ucraina	28
4. LE RELAZIONI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	30
NOTA METODOLOGICA	32

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 al 7 maggio 2023, salvo diversa indicazione.

I dati del 2022

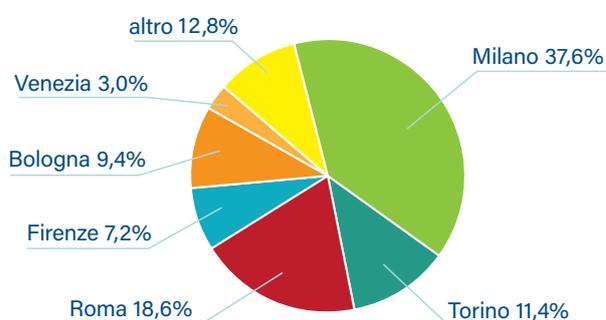


9.200 esposti (-6% rispetto al 2021).

La riduzione è legata prevalentemente al minor numero di lamentele connesse con la crisi pandemica

Il **33%** riguarda finanziamenti, soprattutto credito al consumo (in particolare le cessioni del quinto) e mutui

Esposti gestiti dalle Filiali:



Lamentele più frequenti:



Esito delle lamentele:

Nel **41%** dei casi i clienti hanno ottenuto accoglimento totale o parziale delle richieste da parte degli intermediari

Dialogo con le associazioni dei consumatori:

18 incontri bilaterali

3 riunioni plenarie

SINTESI

L'andamento degli esposti. – Nel 2022 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 9.200 segnalazioni sui comportamenti di banche, finanziarie e altri operatori vigilati dalla Banca d'Italia nei rapporti con la loro clientela (esposti privatistici), in diminuzione del 6 per cento rispetto al 2021. Il dato resta comunque superiore rispetto al quinquennio precedente la pandemia (13 per cento in più nel confronto con il 2019; in media circa 8.150 esposti l'anno).

Le questioni segnalate. – Lo scorso anno le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento hanno continuato a rappresentare la quota più rilevante (quasi il 33 per cento del totale). Gli esposti sugli strumenti di raccolta (ad es. deposito e conto corrente) sono stati il 29 per cento, stabili rispetto al 2021. Il 17 per cento degli esposti ha riguardato gli strumenti e i servizi di pagamento (-8 per cento nel confronto con l'anno precedente).

Sono diminuite del 19 per cento le segnalazioni relative alle truffe connesse con i servizi di pagamento, che rimangono comunque un fenomeno rilevante. Le segnalazioni sulle cryptoattività sono state numericamente contenute: si è trattato in prevalenza di ipotesi di frodi che hanno evidenziato una scarsa conoscenza dei relativi profili di rischio da parte dei clienti.

Alcune segnalazioni hanno riguardato il conflitto in Ucraina: con riferimento alle difficoltà nell'apertura di rapporti di conto, sono state fornite indicazioni sulla possibilità per tutti i consumatori che soggiornano legalmente nell'Unione europea di richiedere il conto di base. Sono stati presentati numerosi esposti relativi alle operazioni di cessione dei crediti di natura fiscale (Superbonus 110 per cento): in circa la metà dei casi dopo l'esposto la cessione è stata autorizzata, anche a seguito di solleciti effettuati dall'intermediario alla società esterna delegata.

Nel primo trimestre del 2023, dopo il calo del 2022, è significativamente cresciuto il numero di esposti relativi a richieste di rinegoziazione di mutui ipotecari a tasso variabile, collegate all'incremento dei tassi di interesse di riferimento. Il rialzo dell'inflazione ha motivato anche variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali da parte di alcuni intermediari, a fronte delle quali sono state ricevute diverse segnalazioni.

L'esito degli esposti e i tempi di risposta. – Come nel 2021 i clienti hanno ottenuto accoglimento totale o parziale delle richieste da parte delle banche e delle società finanziarie interessate nel 41 per cento delle segnalazioni, anche grazie all'intervento della Banca d'Italia. Nel 37 per cento dei casi gli intermediari non hanno accolto le lamentele perché ritenute infondate; nel restante 22 per cento le materie sono risultate estranee alla competenza della Banca d'Italia.

Il tempo medio di risposta agli esponenti da parte della Banca d'Italia si è ridotto di un terzo rispetto all'anno precedente (da 24 a 16 giorni).

* * *

La Relazione contiene un'analisi complessiva dei fenomeni di maggiore rilievo emersi dagli esposti riguardanti la trasparenza e la correttezza nelle relazioni tra banche, intermediari finanziari, 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 e cosa invece non può fare. Il secondo riporta informazioni statistiche sugli esposti per materia, distribuzione territoriale, intermediari ed esponenti. 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



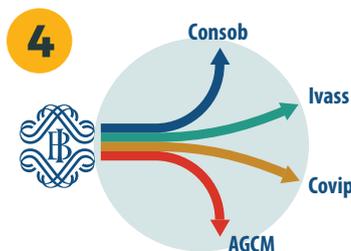
1
Trasmette copia all'intermediario sollecitandolo a rispondere tempestivamente al cliente e a fornirgli tutte le informazioni necessarie



2
Risponde al cliente confermando di avere ricevuto la segnalazione



3
Usa le informazioni contenute negli esposti per le funzioni di controllo, di educazione finanziaria e in generale di tutela dei clienti



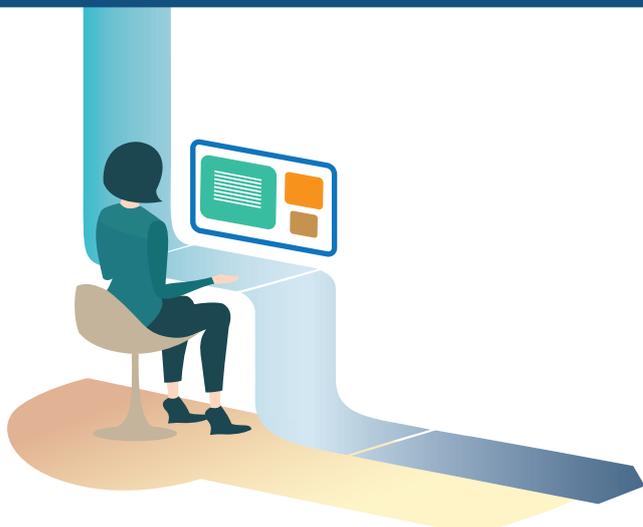
4
Trasmette all'autorità competente, nazionale o estera, gli esposti che non sono di propria competenza e ne dà notizia al cliente



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

I canali di presentazione degli esposti



Percorso guidato online



**E-mail da casella
PEC oppure ordinaria**



**Consegna a mano in una
Filiale della Banca d'Italia**



Posta ordinaria



Fax

1. LA PRESENTAZIONE DEGLI ESPOSTI ALLA BANCA D'ITALIA

Chi può presentare un esposto e quando?

Chiunque nella veste di 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 – iscritti negli **albi ed elenchi di vigilanza** – riguardante: (a) operazioni, prodotti e servizi bancari e finanziari; (b) servizi di pagamento. È sempre meglio prendere prima contatti con la propria banca o finanziaria ed esporre il problema attraverso un reclamo.

Poiché talvolta non è facile individuare la competenza tra le diverse autorità¹, prima di inviare un esposto è bene 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 la Banca d'Italia riceve un esposto su una materia estranea alla propria azione di tutela, lo trasmette all'autorità o all'organismo competente, se non già interessato, e ne dà notizia all'esponente.

Come si può presentare un esposto?

Il canale più semplice, sicuro e rapido per presentare un esposto è la piattaforma *Servizi online per il cittadino* accessibile 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. 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. Il servizio è gratuito e non richiede l'assistenza di un legale. Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia la sezione: *Presentazione di esposti*.

Perché presentare un esposto?

Presentare un esposto facilita il dialogo del cliente con l'intermediario. Inoltre le informazioni contenute nelle segnalazioni 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.

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

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.

esaustivo e chiedendogli di ricevere una copia della risposta³. 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 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, come ad esempio quelle relative alla scelta di concedere o meno un finanziamento. Non può inoltre rendere noti al singolo cliente gli esiti delle eventuali azioni di vigilanza o degli approfondimenti condotti nei confronti degli stessi intermediari.

³ La Banca d'Italia contatta l'esponente per acquisire il consenso alla trasmissione nei casi in cui: (a) l'esposto non sia stato contestualmente trasmesso all'intermediario e l'esponente manifesti un dissenso espresso all'invio o dichiari di temere misure ritorsive da parte dell'intermediario; (b) dalla valutazione complessiva delle informazioni fornite emerga un rischio per la sicurezza di categorie particolari di dati dell'esponente – come definiti dagli artt. 9 e 10 del regolamento UE/2016/679 in materia di protezione dei dati personali (General Data Protection Regulation, GDPR) – che non siano già conosciuti dall'intermediario.

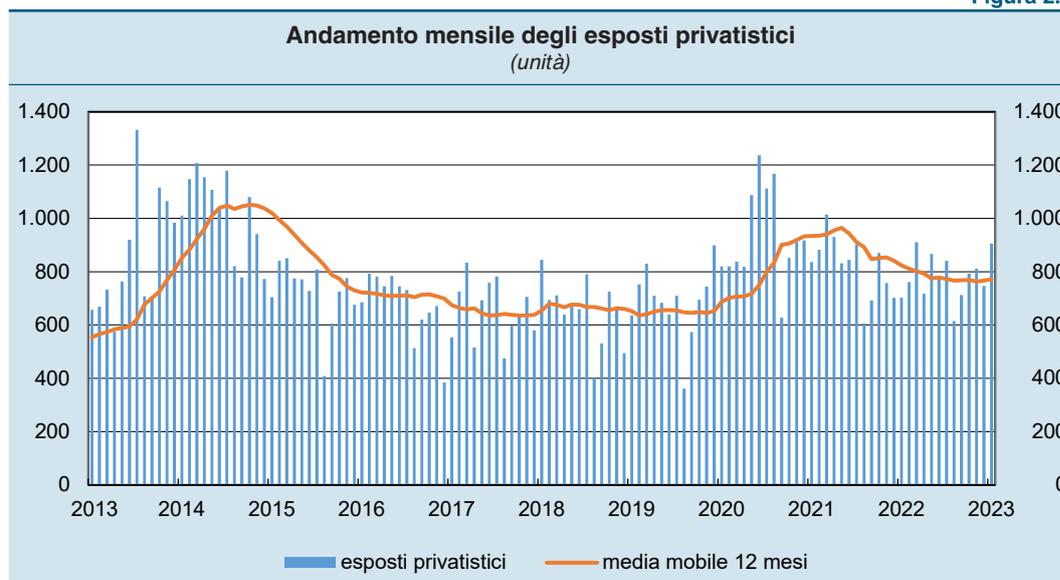
2. I DATI SUGLI ESPOSTI

Nel 2022 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 9.200 esposti, il 6 per cento in meno rispetto all'anno precedente. Il numero resta significativamente superiore nel confronto con il quinquennio pre-pandemico (in media 8.150 esposti l'anno). L'andamento mensile evidenzia un'elevata eterogeneità (fig. 2.1).

La riduzione delle segnalazioni rispetto al 2021 è dovuta alla flessione delle lamentele relative all'attuazione delle misure governative varate per fronteggiare l'emergenza epidemiologica (-88 per cento; cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2020), alla chiusura degli sportelli (-90 per cento; cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021) e alle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali sui conti correnti (-73 per cento).

Sono invece cresciuti in modo esponenziale gli esposti relativi alle operazioni di cessione dei crediti di natura fiscale riconducibili al Superbonus 110 per cento (aumentati ben del 700 per cento; cfr. il capitolo 3: *Focus su alcune lamentele dei clienti*) e al recesso dal conto (raddoppiati nel corso dell'anno).

Figura 2.1



Le materie

Nel 2022 le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento sono state circa il 33 per cento del totale (tav. 2.1)¹; il decremento rispetto all'anno precedente, di oltre il 13 per cento, ha riguardato prevalentemente i mutui e le aperture di credito in conto

¹ Con riferimento ai mutui, le lamentele sono state attinenti a richieste di rinegoziazione del rapporto e rilascio copia della documentazione, mentre le segnalazioni sul credito al consumo hanno riguardato problematiche relative a chiusura del rapporto, importi indebitamente percepiti e trattenuti, rilascio copia della documentazione.

corrente ed è dovuto al numero minore di lamentele relative alla concessione delle moratorie e dei prestiti garantiti connesse con la pandemia.

Gli esposti sulle operazioni di raccolta di risparmio tra il pubblico, in lieve riduzione rispetto al 2021, sono stati il 29 per cento del totale e per la quasi totalità hanno riguardato problemi inerenti alla chiusura dei conti correnti e al blocco della loro operatività.

Gli strumenti e i servizi di pagamento sono stati l'oggetto del 17 per cento degli esposti, in flessione dell'8 per cento rispetto all'anno precedente. La contrazione è stata marcata per gli assegni, anche alla luce della loro sempre minore diffusione². Circa il 40 per cento delle lamentele in questa materia ha interessato carte di pagamento³ (carte di credito, carte di debito e carte prepagate), in special modo per transazioni non autorizzate (di cui quasi due terzi dovute a frodi, per la maggior parte legate al furto di credenziali), mentre un altro 39 per cento è riconducibile a bonifici e assegni non correttamente eseguiti o regolati. Per il restante 21 cento, riguardante altri strumenti di pagamento, sono stati segnalati problemi con la corretta esecuzione delle operazioni (in particolare per gli addebiti diretti) e con la chiusura del rapporto (in relazione ai conti di pagamento).

Gli esposti riguardanti strumenti e servizi di investimento sono stati circa l'11 per cento del totale.

Tavola 2.1

Esposti privatistici per materia				
MATERIA	Numero		Variazione 2021-22 (valori percentuali)	Composizione 2022 (valori percentuali)
	2021	2022		
Finanziamento	3.506	3.041	-13,3	32,9
Mutui	1.194	883	-26,0	29,0
Credito al consumo diverso da CQS	719	726	1,0	23,9
Cessioni del quinto	563	651	15,6	21,4
Aperture di credito in conto corrente	221	162	-26,7	5,3
Altre forme di finanziamento	809	619	-23,5	20,4
Raccolta	2.810	2.684	-4,5	29,0
Conto corrente	2.637	2.525	-4,2	94,1
Altre forme di raccolta	173	159	-8,1	5,9
Strumenti e servizi di pagamento	1.744	1.605	-8,0	17,3
Carte di pagamento	698	637	-8,7	39,7
Bonifici	465	429	-7,7	26,7
Assegni	249	199	-20,1	12,4
Altri strumenti e servizi di pagamento	332	340	2,4	21,2
Strumenti e servizi di investimento	951	982	3,3	10,6
Gestioni patrimoniali e dossier titoli	457	415	-9,2	42,3
Titoli propri	86	169	96,5	17,2
Altri strumenti e servizi di investimento	408	398	-2,5	40,5
Segnalazioni in SIC diverso dalla CR	137	390	184,7	4,2
Altro	726	551	-24,1	6,0
Totale	9.874	9.253	-6,3	100,0

² Per ulteriori informazioni, cfr. *Sistemi di pagamento*, Banca d'Italia, Statistiche, 23 maggio 2023.

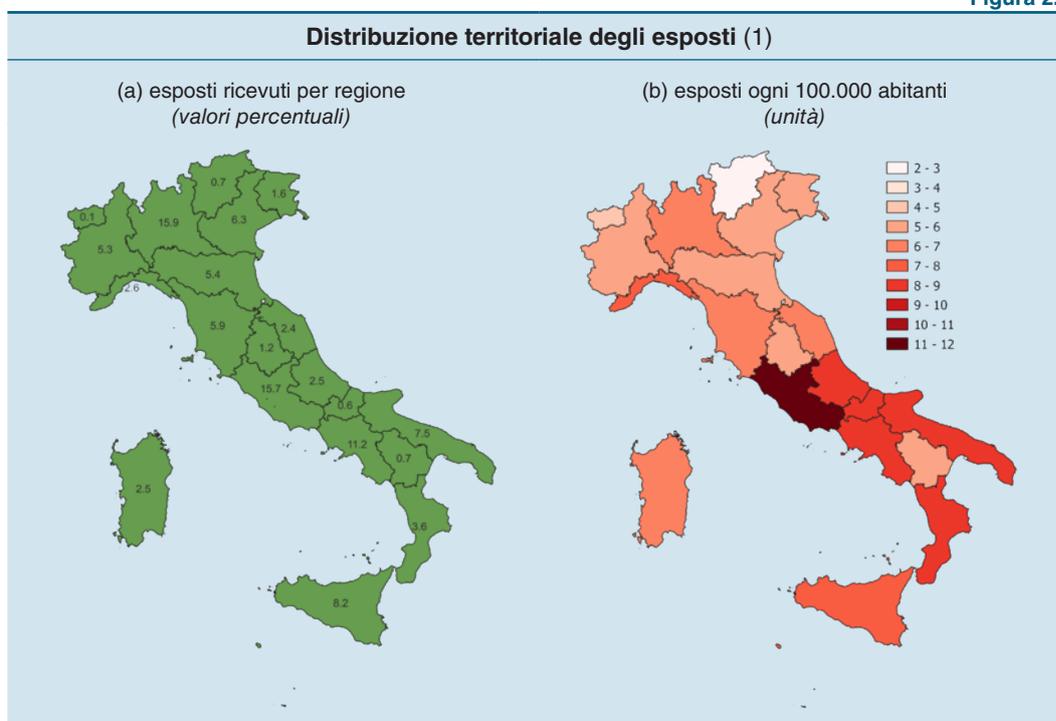
³ Per la definizione di carta di pagamento, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Strumenti di pagamento*.

La distribuzione territoriale

Con riferimento al 2022 gli esposti per i quali è disponibile l'informazione sulla residenza provengono per la quasi totalità dall'Italia e non sono distribuiti in maniera omogenea sul territorio nazionale (fig. 2.2). In rapporto alla popolazione residente, le regioni del Mezzogiorno hanno continuato a essere contraddistinte da un numero medio di esposti più elevato rispetto a quelle del Centro e soprattutto del Nord⁴. La regione con il maggior numero di segnalazioni per abitante è stata il Lazio.

In tutto il territorio nazionale gli esposti hanno avuto per oggetto con maggiore frequenza il conto corrente e il mutuo ipotecario. Sulla base dei dati disponibili, in Lombardia si è concentrato quasi un terzo delle segnalazioni per problemi con le gestioni patrimoniali e il dossier titoli, in linea con la maggiore diffusione di questi strumenti al Nord Italia⁵.

Figura 2.2



Fonte: elaborazioni su dati Banca d'Italia e Istat.

(1) I dati sono riferiti alla residenza dei clienti che hanno presentato gli esposti; questa informazione è disponibile per quasi la metà degli esposti ricevuti nel 2022.

Il 95 per cento delle segnalazioni sulle truffe, che rappresentano una quota rilevante di quelle ricevute, proviene dall'Italia e si distribuisce sul territorio nazionale in linea con la dinamica complessiva. In rapporto alla popolazione residente, il numero medio di esposti è stato più elevato nel Mezzogiorno rispetto al Centro e al Nord. Le regioni cui hanno fatto capo il numero maggiore di esposti per abitante in materia di truffe sono state Lazio, Campania e Sardegna.

⁴ Per dettagli, cfr. il paragrafo: *La distribuzione territoriale degli esposti* del capitolo 2 nella *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021.

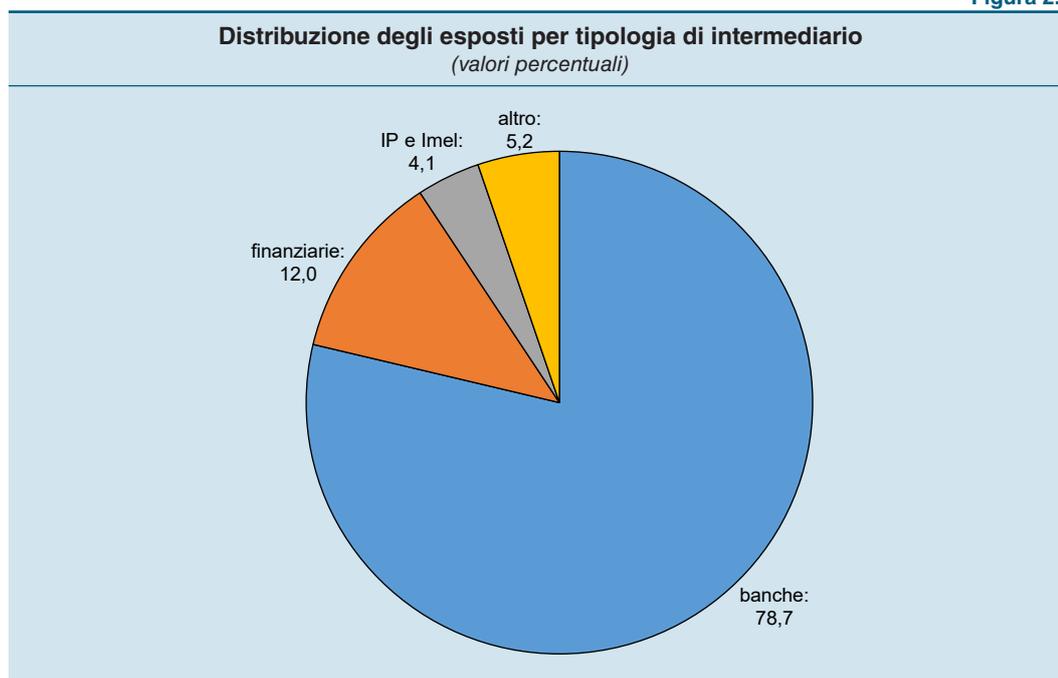
⁵ Su questo tema, cfr. *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane*, Banca d'Italia, Statistiche, 22 luglio 2022.

Nei confronti di chi viene presentato l'esposto

Anche nel 2022 la maggioranza delle segnalazioni ha riguardato banche (79 per cento). Quasi il 12 per cento ha interessato le finanziarie; il 4 per cento gli istituti di moneta elettronica (Imel) e gli istituti di pagamento (IP; fig. 2.3)⁶. È proseguito il forte aumento degli esposti nei confronti di Imel e IP (da 270 a quasi 400), in prevalenza dovuto alle segnalazioni riferite agli Imel in materia di carte di pagamento (soprattutto prepagate), più che raddoppiate rispetto al 2021.

In termini assoluti si è ridotto il numero di esposti nei confronti sia di banche italiane (circa l'8 per cento in meno), sia di succursali di banche estere (quasi il 20 per cento in meno, invertendo la crescita degli ultimi anni). Nel 2022, come nell'anno precedente, il numero di esposti per 10.000 clienti è comunque risultato significativamente maggiore per le succursali di banche estere rispetto alle banche italiane (mediamente 1,9 contro 1,0), in linea con la differenza osservata nel triennio 2019-2021 (1,8 in media all'anno, contro 1,1)⁷. 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). Tra le banche italiane la maggiore incidenza è stata rilevata per quelle costituite in forma di società per azioni.

Figura 2.3



⁶ Per la definizione di società finanziaria, Imel e IP, cfr. la *Nota metodologica*.

⁷ La media è calcolata solo riguardo alle banche per le quali è disponibile il dato sul numero dei clienti. La media del triennio è comunque altamente influenzata dal numero di esposti per 10.000 clienti del 2021, quando la differenza tra succursali di banche estere e banche italiane era stata molto più marcata rispetto agli anni precedenti (rispettivamente 2,5 e 1,1; cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie sul 2021*).

Chi presenta un esposto e cosa lamenta

In linea con lo scorso anno gli esponenti sono stati in prevalenza uomini (63 per cento)⁸, con una distribuzione per genere diversa tra le regioni: gli uomini rappresentano circa il 71 per cento degli esponenti del Mezzogiorno. Le lamentele in materia di carte di pagamento e credito al consumo sono state presentate per oltre i due terzi da uomini (riflettendo il divario di genere nella diffusione di questi strumenti)⁹, mentre quasi il 60 per cento delle segnalazioni aventi ad oggetto problemi collegati alle conseguenze della guerra in Ucraina è stato inoltrato da donne (cfr. il capitolo 3: *Focus su alcune lamentele dei clienti*).

Oltre la metà di chi ha presentato un esposto lo ha fatto senza l'assistenza di un legale (sulla piattaforma online della Banca d'Italia viene precisato che non occorre avvalersi di una figura professionale) e circa il 40 per cento di questi richiedenti (in prevalenza uomini) ha utilizzato la piattaforma informatica *Servizi online per il cittadino* (quasi il 30 per cento nel 2021).

Circa l'80 per cento delle segnalazioni è stato presentato da consumatori, le cui lamentele hanno in prevalenza riguardato i servizi di conto corrente e i crediti al consumo (26 e 17 per cento, rispettivamente; tav. 2.2).

Tavola 2.2

Prodotti e servizi	Tipologia di esponente			
	Privato consumatore	Privato non consumatore	Società	Altro
Conto corrente	26,0	29,5	36,9	26,9
Credito al consumo/prestiti non garantiti (1)	17,1	12,0	3,0	4,3
Mutui	10,0	10,6	7,2	4,5
Altro	9,9	12,0	9,4	14,7
Carte di pagamento	7,9	5,4	1,6	1,9
Bonifici e assegni	6,2	6,2	11,9	6,1
Altri strumenti e servizi di investimento	5,9	2,2	2,2	25,9
Altre forme di finanziamento	5,6	9,3	15,0	5,3
Gestioni patrimoniali e dossier titoli	5,0	4,2	1,3	1,9
Altri strumenti e servizi di pagamento	3,4	3,7	6,0	5,1
Altre forme di raccolta	2,0	1,0	0,2	1,6
Aperture di credito in conto corrente	1,1	4,0	5,3	1,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

(1) Per i privati consumatori si tratta di credito al consumo, per le altre tipologie di esponenti di prestiti non garantiti utilizzati per scopi professionali, ossia finanziamenti concessi ad aziende o professionisti per l'acquisto di beni strumentali.

⁸ Per l'analisi sugli esponenti si fa riferimento solo ai consumatori.

⁹ Per approfondimenti, cfr. *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane*, Banca d'Italia, Statistiche, 22 luglio 2022.

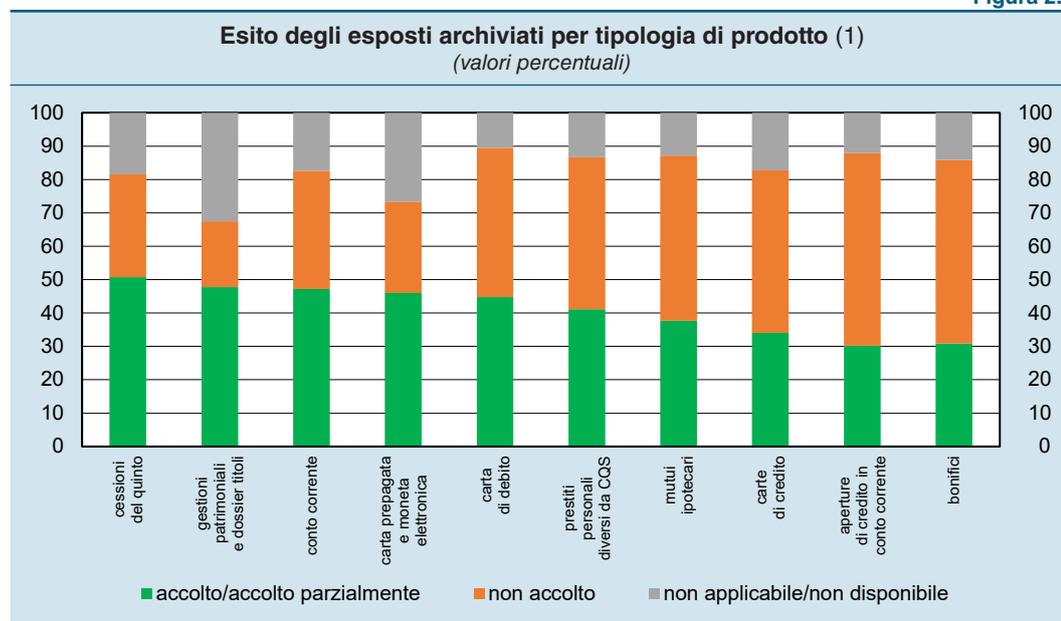
Il conto corrente ha continuato a rappresentare l'oggetto prevalente delle segnalazioni dei non consumatori (30 per cento circa), oltre a finanziamenti e varie tipologie di prestiti (in particolare mutui e prestiti non garantiti, rispettivamente 11 e 12 per cento). La quota di esposti presentata dalle società ha subito una lieve diminuzione; anche in questo caso le lamentele hanno avuto ad oggetto per lo più il conto corrente e le operazioni di bonifico (complessivamente 45 per cento). Alcune segnalazioni (circa il 4 per cento) hanno riguardato problematiche relative al Superbonus 110 per cento (cfr. il riquadro: *Il Superbonus 110 per cento* del capitolo 3).

Un'analisi specifica sulle segnalazioni per ipotesi di truffa ha mostrato che queste sono state prevalentemente presentate da consumatori (88 per cento), con un discreto scostamento tra uomini e donne (63 per cento contro 37, rispettivamente). Circa il 38 per cento dei segnalanti ha più di 55 anni, il 46 per cento ha un'età compresa tra 35 e 54 anni, mentre solo il 16 per cento ha meno di 35 anni.

L'esito degli esposti

Nel 41 per cento dei casi i clienti hanno ottenuto – anche grazie all'intervento della Banca d'Italia – accoglimento totale o parziale delle richieste da parte degli intermediari. Si tratta di un dato pressoché in linea con quello del 2021 (cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021). Nel 37 per cento degli esposti gli intermediari non hanno accolto le segnalazioni per lo più perché ritenute infondate oppure perché riguardanti fatti di potenziale rilievo penale. Nel residuo 22 per cento non è stato possibile individuare l'esito poiché la doglianza riguardava materie non di competenza della Banca d'Italia¹⁰.

Figura 2.4



(1) Prodotti che più frequentemente sono stati oggetto degli esposti ricevuti nel 2022 e la cui trattazione si è conclusa entro il 20 marzo 2023.

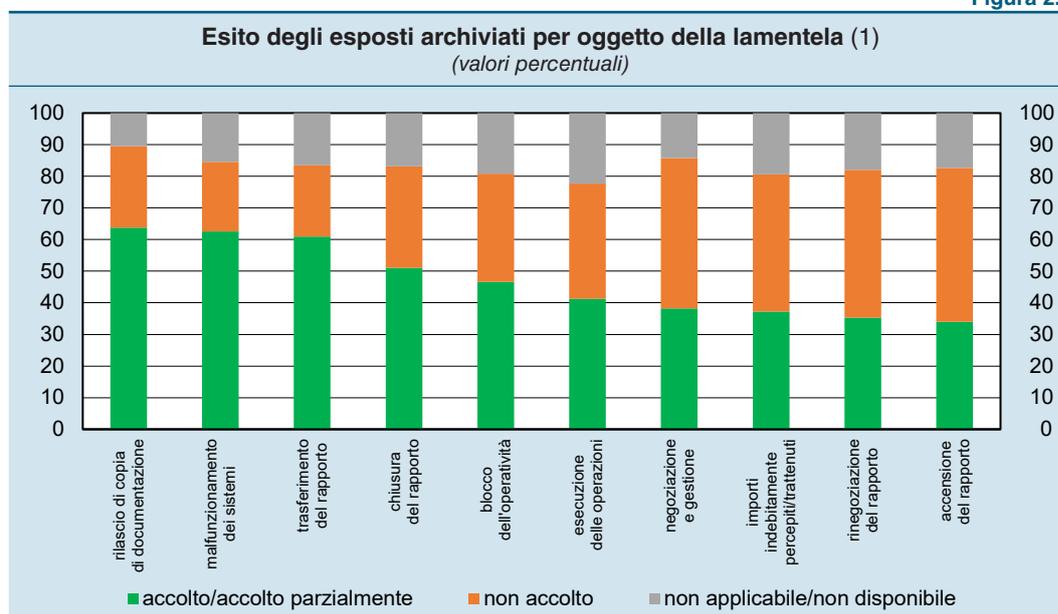
¹⁰ In più della metà dei casi è stato possibile trasmettere la segnalazione all'autorità competente.

Dall'analisi delle risposte degli intermediari si osserva che l'esito delle segnalazioni non cambia in caso di esposto presentato con l'assistenza di un legale.

Hanno trovato maggiore accoglimento da parte dell'intermediario le richieste inerenti alle cessioni del quinto dello stipendio (CQS), le gestioni patrimoniali¹¹, i dossier titoli (in particolare su chiusura e trasferimento dei rapporti) e il conto corrente (fig. 2.4). Al contrario, le lamentele con il più basso tasso di accoglimento sono state quelle relative alle aperture di credito in conto corrente e ai bonifici.

Se si considera invece l'oggetto della lamentela, risultano conclusi con esito favorevole all'esponente (fig. 2.5) circa i due terzi delle questioni relative al rilascio di copia della documentazione, a problemi conseguenti al malfunzionamento dei sistemi informatici e al trasferimento del rapporto.

Figura 2.5



(1) Lamentele più frequenti negli esposti ricevuti nel 2022 e la cui trattazione si è conclusa entro il 20 marzo 2023.

La collaborazione con le altre autorità italiane ed estere

Quando la Banca d'Italia riceve un esposto che coinvolge un soggetto non vigilato o verte su una materia estranea alla propria azione di tutela, lo trasmette all'autorità competente, se non già interessata, dandone notizia al cliente.

Nel corso del 2022 sono state effettuate oltre 600 trasmissioni, circa il 14 per cento in più rispetto all'anno precedente. Le autorità nazionali e gli organismi di controllo maggiormente interessate dalla Banca d'Italia e verso le quali è stato indirizzato circa l'80 per cento degli invii sono state Consob, Ivass, OAM.

¹¹ Per lo più in relazione alla custodia e amministrazione di strumenti finanziari.

Le segnalazioni inviate ad autorità estere di tutela sono state 35, relative prevalentemente a esposti verso intermediari esteri operanti senza succursale in Italia.

Nella prima metà del 2022 la Banca d'Italia ha svolto un'analisi comparativa sull'attività di gestione degli esposti privatistici condotta dalle autorità di tutela estere (cfr. il riquadro: *L'analisi comparativa sulla gestione degli esposti: principali risultati*).

L'ANALISI COMPARATIVA SULLA GESTIONE DEGLI ESPOSTI: PRINCIPALI RISULTATI

L'analisi comparativa condotta dalla Banca, con il coinvolgimento di 15 autorità estere di tutela¹, ha consentito l'individuazione di alcune buone prassi in diversi ambiti operativi.

Processo di trattazione degli esposti. – Più della metà delle autorità intervistate sono dotate (come la Banca d'Italia) di un processo di gestione dei singoli esposti finalizzato ad agevolare il dialogo fra intermediari e clienti². Le altre autorità gestiscono invece le segnalazioni solo come fonte di informazioni per l'esercizio delle funzioni di vigilanza.

Canali di accesso e servizi offerti ai clienti. – Tutte le autorità che gestiscono gli esposti, tranne quella bulgara, pubblicano informazioni in una sezione del loro sito istituzionale per orientare i clienti in caso di problemi con un intermediario, prevalentemente offrendo portali online come canali di accesso per assistere l'utente. In Portogallo è attivo il *Livro de Reclamações*, che consente al cliente di interessare simultaneamente intermediario e autorità di tutela. Diverse autorità forniscono un servizio di call center per rispondere a quesiti di carattere generale, con riscontri anche in tempo reale.

Sinergie con le altre funzioni di vigilanza e informativa al pubblico. – Benché tutte le autorità intervistate utilizzino nello svolgimento della funzione di vigilanza il patrimonio informativo contenuto negli esposti, poco più della metà si avvalgono delle informazioni anche per iniziative di educazione finanziaria. Solo la Banca d'Italia, il Banco de España e il Consumer Financial Protection Bureau statunitense pubblicano relazioni annuali per informare la clientela sull'andamento delle segnalazioni e sulle principali problematiche, con l'obiettivo di far conoscere ai cittadini i propri diritti nei rapporti con gli intermediari e gli strumenti di tutela attivabili.

¹ Austria (Die Österreichische Finanzmarktaufsicht); Bulgaria (Bulgarian National Bank); Francia (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution); Germania (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht); Irlanda (Central Bank of Ireland); Lituania (Lietuvos Bankas); Lussemburgo (Commission de Surveillance du Secteur Financier); Norvegia (Finanstilsynet); Paesi Bassi (Autoriteit Financiële Markten); Polonia (Komisja Nadzoru Finansowego); Portogallo (Banco de Portugal); Regno Unito (Financial Conduct Authority); Spagna (Banco de España); Svezia (Finansinspektionen); Stati Uniti (Consumer Financial Protection Bureau).

² La maggior parte di queste autorità gestisce le lamentele senza entrare, di norma, nel merito della questione. Fanno eccezione la Banca nazionale bulgara (solo per le questioni su servizi di pagamento), nonché l'autorità lussemburghese e quella spagnola che trattano le segnalazioni agendo come organismi di risoluzione alternativa delle controversie (analogamente all'attività svolta in Italia dall'Arbitro Bancario Finanziario).

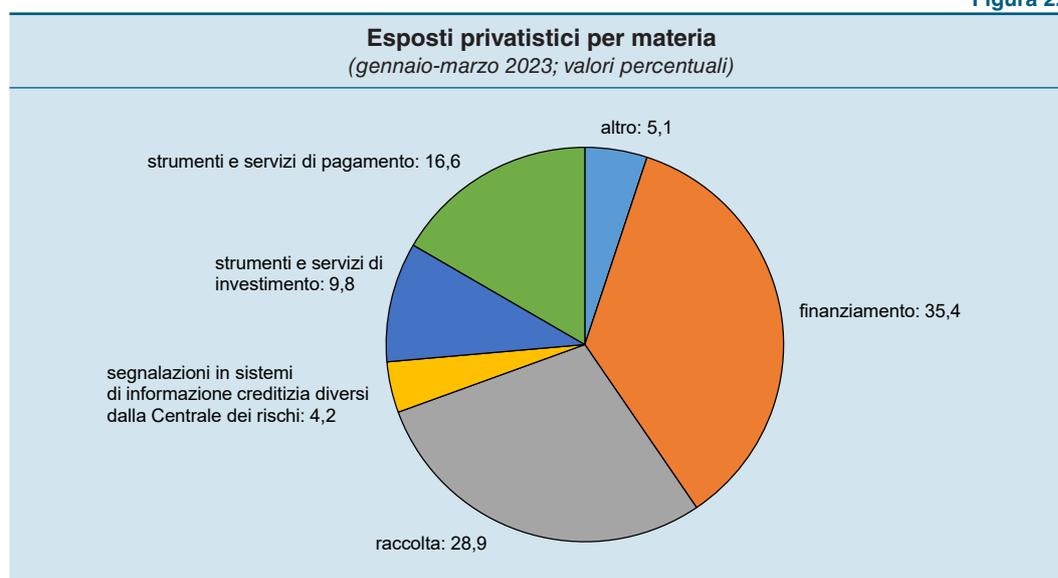
Rapporti con le associazioni di categoria. – La maggior parte delle autorità integra le informazioni presenti negli esposti con quelle raccolte attraverso il dialogo con le associazioni dei consumatori; più della metà incontrano anche quelle rappresentative dei non consumatori.

Intelligenza artificiale. – La Banca d'Italia, alla data dell'indagine, è risultata l'unica autorità ad avvalersi di strumenti di intelligenza artificiale a supporto dell'analisi del patrimonio informativo contenuto negli esposti privatistici attraverso la procedura informatica EspTech, basata sull'impiego di tecniche avanzate di text mining e machine learning (cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021).

Alcuni dati sui primi tre mesi del 2023

Nei primi tre mesi del 2023 gli esposti ricevuti sono stati oltre 2.800, in aumento rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente (18 per cento in più). La dinamica è in buona parte riconducibile ai finanziamenti (fig. 2.6). La crescita dei tassi ufficiali dovuta alle recenti decisioni di politica monetaria ha infatti inciso sull'importo delle rate dei mutui a tasso variabile in essere; di conseguenza, per contenerne gli effetti, sono aumentate anche le richieste di rinegoziazione dei mutui alle banche (cfr. il paragrafo: *La rinegoziazione dei mutui* del capitolo 3).

Figura 2.6



3. FOCUS SU ALCUNE LAMENTELE DEI CLIENTI

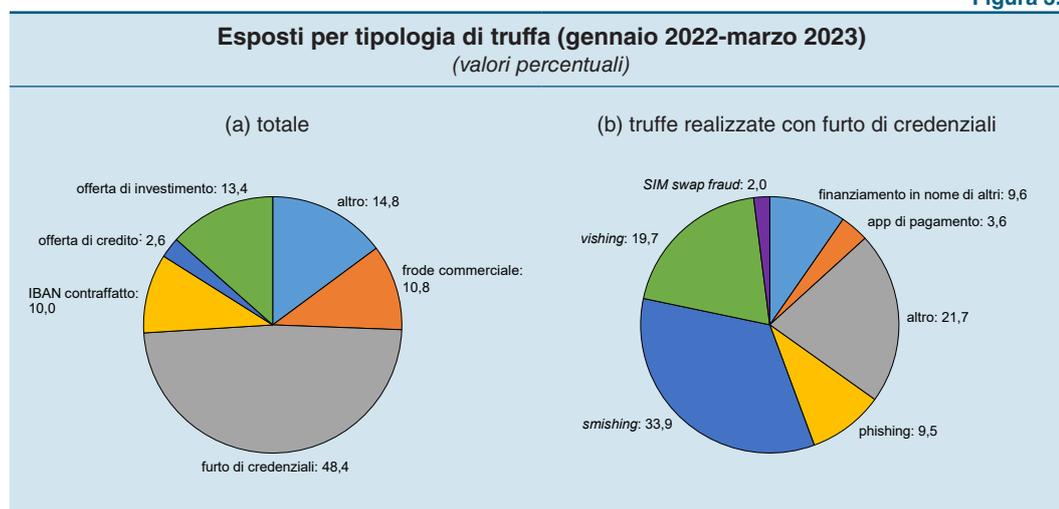
Di seguito sono riportate le questioni più significative per numerosità e per impatti sulla clientela oggetto di segnalazione; sono inoltre illustrate le iniziative adottate dalla Banca d'Italia per rafforzare l'attività di tutela e offrire informazioni alla clientela sui propri diritti.

Le truffe connesse con i servizi di pagamento

Nel 2022 la Banca d'Italia ha ricevuto 502 segnalazioni relative a truffe connesse con servizi di pagamento, in diminuzione del 19 per cento rispetto al 2021 (cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021). Nel primo trimestre del 2023 gli esposti sono stati 126, in linea con il corrispondente periodo del 2022. Si tratta comunque di numeri molto contenuti considerando la numerosità delle operazioni di pagamento effettuate quotidianamente con strumenti alternativi al contante¹.

Le comunicazioni ricevute sulle truffe hanno riguardato, nel 48 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 della vittima per sottoscrivere finanziamenti a sua insaputa (fig. 3.1.a). Circa due terzi dei furti di credenziali sono stati realizzati attraverso tecniche di *smishing*, *vishing* e – seppure in misura minore – phishing mediante e-mail e *SIM swap fraud* (fig. 3.1.b; cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021).

Figura 3.1



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

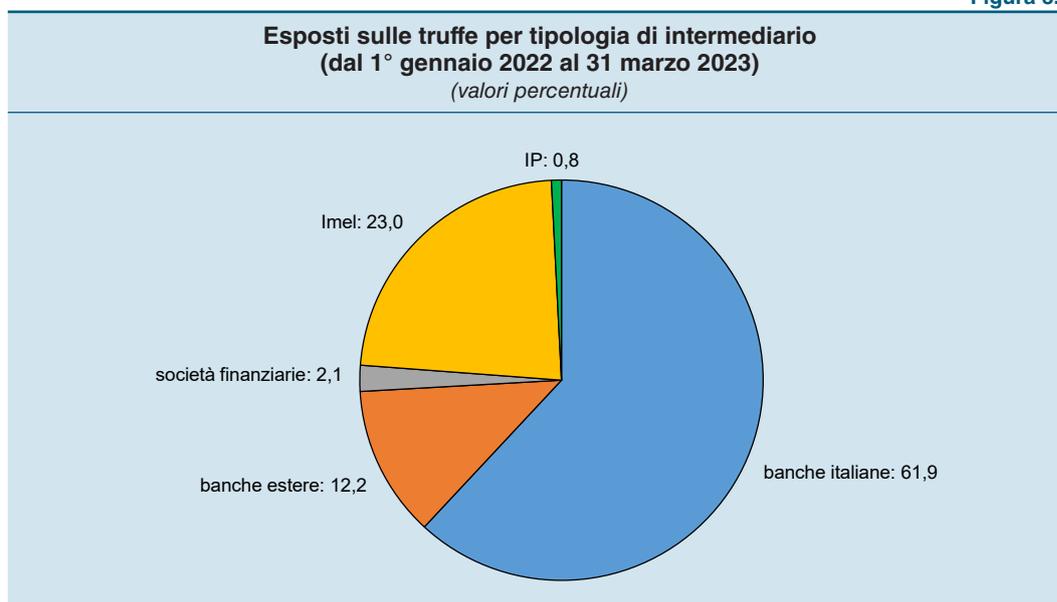
¹ Nel 2022 sono state effettuate oltre 11,5 miliardi di operazioni con strumenti di pagamento diversi dal contante (cfr. nell'Appendice alla *Relazione annuale* sul 2022 la tavola a13.13).

le frodi commerciali (11 per cento del totale degli esposti ricevuti sulle truffe) relative, tra l'altro, alla mancata consegna di acquisti online², le false offerte di investimenti (13 per cento), i bonifici con IBAN contraffatti (ad es. attraverso false fatture³; 10 per cento), le false offerte di credito⁴ (3 per cento).

Il 15 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 rubati o contraffatti oppure mediante fidejussioni, sottoscritte a nome di terzi a loro insaputa.

Gli esposti in materia vengono generalmente presentati nei confronti di: banche italiane (62 per cento); banche estere (12 per cento); Imel (23 per cento); società finanziarie (2 per cento); IP (1 per cento; fig. 3.2).

Figura 3.2



Le lamentele sono state accolte dagli intermediari in circa un quinto dei casi, con un minimo dell'8 per cento per le frodi commerciali e un massimo del 62 per i finanziamenti in nome di altri. 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)⁵. Il mancato accoglimento da parte della banca

² Le frodi commerciali includono anche i disservizi e le anomalie delle piattaforme di e-commerce.

³ In alcuni casi, che non rientrano fra le frodi esterne al pagamento, l'IBAN viene modificato attraverso atti di pirateria informatica, in cui il frodatore accede al dispositivo della vittima attraverso malware e ne manipola le transazioni.

⁴ Per false offerte di credito si intendono finanziamenti proposti da società abusive che richiedono commissioni senza poi concedere il credito.

⁵ I SIC sono 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 per la durata del contratto.

è avvenuto quando le operazioni disconosciute erano state eseguite nel rispetto delle procedure previste⁶.

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)⁷ le informazioni rilevanti per la tutela della sicurezza informatica.

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 utili indicazioni su truffe, diritti dell'utente quando effettua un pagamento e misure di sicurezza dei pagamenti elettronici⁸.

Nel 2022 la Banca d'Italia ha realizzato un [progetto formativo destinato ad artigiani e piccoli imprenditori](#) per accrescerne le competenze finanziarie e favorire il dialogo con gli intermediari. È stato dedicato spazio alle tecniche più comuni con cui vengono messe in atto le truffe connesse con gli strumenti di pagamento elettronici e a come difendersi dai tentativi di frode.

Le criptoattività

Le segnalazioni sulle criptoattività sono numericamente contenute: nel 2022 la Banca d'Italia ne ha ricevute 17 (27 nel 2021). Nel primo trimestre del 2023 sono state presentate 7 segnalazioni. Nella quasi totalità dei casi si tratta di ipotesi di truffa, spesso realizzate attraverso offerte da parte di falsi consulenti che contattano telefonicamente la vittima proponendo presunti investimenti redditizi online.

Nelle risposte agli esponenti sono state fornite informazioni sulle caratteristiche e sui rischi di questi strumenti, richiamando l'attività e i principali comunicati delle autorità europee e della Banca d'Italia⁹, nonché il portale di educazione finanziaria *L'Economia per tutti*. In particolare è stato posto l'accento sull'assenza di tutele legali

⁶ La banca ad esempio ha confermato l'addebito delle somme nei casi in cui le operazioni erano state eseguite nel rispetto delle disposizioni previste dal D.lgs. 11/2010 sui servizi di pagamento ed erano stati oggetto di contestazione i comportamenti dei clienti nella gestione delle credenziali di sicurezza.

⁷ Il CERTFin, copresieduto dall'Associazione bancaria italiana (ABI) e dalla Banca d'Italia, ha l'obiettivo di innalzare la capacità di gestione dei rischi informatici del sistema finanziario italiano.

⁸ La Banca d'Italia ha partecipato alla campagna per la sicurezza informatica *I Navigati. Informati e sicuri*, promossa dal CERTFin con ABI, 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.

⁹ 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.*

e contrattuali, sui rischi operativi e sui rischi di attacchi informatici alle piattaforme, sulla volatilità del valore e sul pericolo di truffe.

In caso di esposti relativi ad attività di investimento in criptoattività è stata interessata anche la Consob.

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. L'11 maggio 2022 si è tenuta una riunione plenaria con le associazioni su questo tema (cfr. il capitolo 4: *Le relazioni con le associazioni dei consumatori*), preceduta da un'indagine sul livello di conoscenza delle criptoattività da parte degli associati. I risultati hanno confermato l'esigenza di favorire una maggiore conoscenza da parte del pubblico delle caratteristiche e dei rischi delle criptoattività; è stata quindi condivisa la necessità di rafforzare la consapevolezza sui rischi per consumatori e imprese con iniziative di educazione finanziaria, anche attraverso materiale informativo messo a disposizione dalla Banca d'Italia.

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), che introduce un quadro normativo unitario sulle attività di emissione e offerta di criptoattività e sulla prestazione di servizi aventi ad oggetto queste attività nell'Unione europea¹⁰.

L'estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori

Nel 2022 la Banca d'Italia ha ricevuto 63 segnalazioni in materia di restituzione degli oneri non goduti a seguito dell'estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori (delle quali 52 riferite a cessioni del quinto dello stipendio o della pensione).

Gli esposti – collegati alla decisione della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 (sentenza *Lexitor*) – si sono ridotti di quasi la metà rispetto all'anno precedente (erano stati 110 nel 2021), anche per effetto della modifica legislativa intervenuta nella seconda metà del 2021: con questa modifica era stata infatti prevista l'applicazione del rimborso di tutti gli oneri ai contratti stipulati dopo il 25 luglio 2021 (cfr. il riquadro: *Le decisioni della Corte di giustizia dell'Unione europea e della Corte costituzionale sul caso Lexitor*)¹¹.

LE DECISIONI DELLA CORTE DI GIUSTIZIA DELL'UNIONE EUROPEA E DELLA CORTE COSTITUZIONALE SUL CASO LEXITOR

Nei contratti di credito ai consumatori, l'art. 125-sexies del Testo unico bancario (TUB) prevede che il cliente possa rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, il debito residuo. La versione originaria della norma prevedeva che il consumatore avesse diritto alla restituzione “degli interessi e dei costi dovuti

¹⁰ 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.

¹¹ Data di entrata in vigore del nuovo art. 125-sexies TUB.

per la vita residua del contratto”, senza precisare la tipologia dei costi da rimborsare, né i criteri di calcolo da adottare per la restituzione degli oneri¹. In attuazione di questa disciplina gli intermediari hanno riconosciuto ai clienti il rimborso dei costi *recurring*, ossia quelli che riguardano servizi e attività che maturano nel corso del rapporto (ad es. commissioni per l’incasso di rate).

Nel 2019 la sentenza Lexitor della Corte di giustizia dell’Unione europea ha stabilito che, sulla base della direttiva sul credito ai consumatori, in caso di estinzione anticipata il cliente ha diritto al rimborso di tutti gli oneri a suo carico, compresi i costi *up front*, collegati ad attività concluse al momento della stipula del contratto di finanziamento (ad es. le spese di istruttoria).

A seguito della sentenza Lexitor, la legge di conversione del DL 73/21 (decreto “sostegni bis”) ha modificato l’art. 125-sexies TUB, stabilendo che il rimborso di tutti gli oneri operi solo per i contratti futuri. Per i contratti stipulati prima del 25 luglio 2021 era previsto continuasse a trovare applicazione la disciplina previgente (con la conseguenza di limitare la restituzione dei costi *recurring*)².

Nel dicembre 2022 la Corte costituzionale ha dichiarato l’incostituzionalità parziale della nuova disciplina transitoria, stabilendo che anche per i contratti precedenti il cliente ha il diritto alla restituzione di tutti i costi sostenuti per la vita residua del contratto.

L’Arbitro Bancario Finanziario si è allineato alle decisioni della Corte costituzionale³, richiamando – con riferimento ai criteri di quantificazione delle somme da rimborsare ai clienti – gli orientamenti seguiti dopo la sentenza Lexitor (criterio proporzionale per i *costi recurring* e criterio della curva degli interessi per gli altri costi, in assenza di diversa previsione nel contratto).

¹ In materia rileva anche quanto previsto dal provvedimento della Banca d’Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni (disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari della Banca d’Italia).

² DL 73/2021, art. 11-octies, comma 2.

³ Per approfondimenti, cfr. sul sito internet dell’Arbitro Bancario Finanziario: *Conferenza dei Collegi del 13 febbraio 2023*.

Dopo la sentenza della Corte costituzionale, nel primo trimestre del 2023 si è osservato un lieve aumento delle segnalazioni in materia rispetto al corrispondente periodo dell’anno precedente.

La vendita di polizze abbinata ai finanziamenti

Nel 2022 la Banca d’Italia ha ricevuto 26 segnalazioni su presunte anomalie nell’offerta di polizze assicurative vendute in abbinamento a finanziamenti: le polizze, proposte ai clienti come facoltative, sarebbero state poi imposte dall’intermediario come condizione di fatto per ottenere la concessione del prestito (cfr. riquadro: *Le polizze assicurative obbligatorie o facoltative abbinata ai finanziamenti diversi dalle*

cessioni del quinto dello stipendio o della pensione); le segnalazioni erano state 17 nel 2021¹². La crescita del 2022 è proseguita nel primo trimestre del 2023, durante il quale sono arrivati 10 esposti (7 nel corrispondente periodo del 2021).

Per contrastare il fenomeno la Banca d'Italia e l'Ivass, già nel marzo 2020, avevano congiuntamente richiamato gli intermediari bancari, finanziari e assicurativi a prestare particolari cautele per garantire il rispetto della normativa sull'offerta di prodotti abbinati a finanziamenti¹³. Rimane alta l'attenzione delle autorità di vigilanza su questo fenomeno, sia in Italia sia in Europa, anche a fronte delle recenti iniziative sul tema dell'Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali (European Insurance and Occupational Pensions Authority, EIOPA)¹⁴.

LE POLIZZE ASSICURATIVE OBBLIGATORIE O FACOLTATIVE ABBINATE AI FINANZIAMENTI DIVERSI DALLE CESSIONI DEL QUINTO DELLO STIPENDIO O DELLA PENSIONE

Le banche e le finanziarie hanno l'obbligo di informare preventivamente il cliente riguardo all'obbligatorietà della polizza assicurativa, intesa come condizione per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte. Il cliente può reperire eventualmente sul mercato coperture assicurative equivalenti; in questo caso gli intermediari sono tenuti ad accettare la polizza presentata dal cliente, senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del finanziamento.

I costi delle polizze qualificate come obbligatorie devono essere inclusi nel costo totale del credito ai fini del calcolo del tasso effettivo globale medio (TAEG).

Le coperture assicurative qualificate come facoltative devono essere effettivamente presentate quale servizio aggiuntivo opzionale dalle banche; queste ultime devono assicurarsi che il cliente non percepisca la sottoscrizione della polizza come necessaria ai fini della concessione del finanziamento.

La rinegoziazione dei mutui

Dopo il calo nel 2022 del numero di esposti relativi a richieste di rinegoziazione di mutui ipotecari, sensibilmente diminuiti rispetto all'anno precedente (94, a fronte di 228 nel 2021), nel primo trimestre del 2023 le segnalazioni sono nuovamente cresciute in modo significativo (123).

¹² Queste segnalazioni hanno riguardato mutui ipotecari e prestiti personali diversi da crediti dietro cessioni del quinto dello stipendio o della pensione.

¹³ Per ulteriori approfondimenti, cfr. 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*.

¹⁴ L'EIOPA ha svolto un'indagine sulle coperture assicurative a protezione del credito vendute mediante le banche in Europa, al fine di approfondire le conseguenze per il consumatore della distribuzione delle polizze in abbinamento a prodotti creditizi. A ottobre del 2022 l'Autorità europea ha richiamato le imprese di assicurazione e le banche – in qualità di distributori di prodotti assicurativi – al rispetto della normativa di riferimento e ad attivarsi per sanare eventuali situazioni dannose per i consumatori.

L'incremento è riconducibile alle rinegoziazioni richieste per fronteggiare l'aumento delle rate dei mutui a tasso variabile. Dal luglio 2022 il Consiglio direttivo della Banca centrale europea ha infatti progressivamente innalzato i tassi di interesse di riferimento per contrastare l'inflazione. Ciò si è riflesso in un incremento dell'importo delle rate dei mutui a tasso variabile.

Per contenere gli effetti del rialzo dei tassi, la L. 197/2022 ha accordato ai debitori – in presenza di specifici presupposti – il diritto di rinegoziare i mutui ipotecari a tasso variabile in mutui ipotecari a tasso fisso (cfr. il riquadro: *La rinegoziazione obbligatoria dei mutui a tasso variabile*). 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.

Nel primo trimestre del 2023 le segnalazioni in tema di rinegoziazione dei mutui a tasso variabile sulla base della L. 197/2022 sono state 74.

LA RINEGOZIAZIONE OBBLIGATORIA DEI MUTUI A TASSO VARIABILE

Ai sensi della L. 197/2022 coloro che hanno stipulato un contratto di mutuo ipotecario per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili adibiti ad abitazione a tasso e a rata variabile per tutta la durata del contratto hanno diritto a rinegoziare il mutuo per ottenere l'applicazione di un tasso fisso, anche se ciò può comportare l'allungamento del piano di rimborso¹.

I requisiti richiesti per la rinegoziazione sono: (a) un ISEE fino a 35.000 euro annui; (b) un importo originario del mutuo non superiore a 200.000 euro; (c) l'assenza di ritardi nel pagamento delle rate del mutuo. La norma si applica ai contratti di mutuo ipotecario stipulati prima del 1° gennaio 2023, purché l'interessato presenti la domanda entro il 31 dicembre 2023.

Le associazioni dei consumatori (cfr. il capitolo 4: *Le relazioni con le associazioni dei consumatori*) hanno segnalato il carattere eccessivamente stringente dei requisiti richiesti per l'applicazione di questa misura (in particolare con riferimento alle soglie del capitale oggetto di finanziamento e dell'ammontare dell'ISEE).

¹ L. 197/2022, art. 1, comma 322. Il tasso fisso applicabile dal finanziatore all'esito della rinegoziazione è regolato dalla lett. b) dell'art. 8, comma 6, DL 70/ 2011. In base a quanto stabilito dalla lett. c) dello stesso articolo inoltre il mutuatario e il finanziatore possono concordare che la rinegoziazione comporti anche l'allungamento del piano di rimborso del mutuo per un periodo massimo di 5 anni, purché la durata residua del mutuo all'atto della rinegoziazione non diventi superiore a 25 anni.

Il buy now pay later

Nel 2022 la Banca d'Italia ha ricevuto quattro segnalazioni relative a una forma di credito conosciuta come "compra ora, paga dopo" (*buy now pay later*, BNPL), attraverso la quale i consumatori acquistano beni o servizi, pagandone successivamente il prezzo, anche in maniera frazionata (cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021). Le segnalazioni hanno riguardato in larga parte erronee o mancate

contabilizzazioni del pagamento delle rate, dalle quali sono derivati disagi operativi di diversa natura (ad es. il blocco nel rilascio di carte di credito o la segnalazione del cliente nelle banche dati creditizie).

Attualmente non esiste una specifica regolamentazione del BNPL, la cui disciplina e le relative tutele variano a seconda delle concrete modalità con le quali è configurata l'operazione. Lo scorso anno la Banca d'Italia ha pubblicato una [comunicazione](#) con l'obiettivo di richiamare l'attenzione dei consumatori sulle forme maggiormente diffuse nel mercato italiano, sui possibili rischi e sulle tutele accordate dalla disciplina di trasparenza bancaria (cfr. il riquadro: *La comunicazione della Banca d'Italia sul buy now pay later*). Anche il portale di educazione finanziaria dell'Istituto è stato arricchito con una scheda informativa sull'argomento¹⁵.

LA COMUNICAZIONE DELLA BANCA D'ITALIA SUL BUY NOW PAY LATER

Con comunicazione del 28 ottobre 2022 la Banca d'Italia è intervenuta sul BNPL, in quanto la facilità di accesso al servizio – unita al fatto di essere solitamente utilizzato per l'acquisto di beni di consumo di importo contenuto – potrebbe incentivare operazioni non pienamente consapevoli e, quindi, potenzialmente non sostenibili da parte dei consumatori, con conseguente esposizione al rischio di sovraindebitamento.

L'Istituto ha chiarito che, nel caso in cui il BNPL sia offerto da una banca o da un intermediario finanziario, la tutela del cliente è riconosciuta in primo luogo dalla disciplina generale sulla trasparenza bancaria, sul cui rispetto vigila la Banca d'Italia; la normativa prevede tra l'altro obblighi di pubblicità delle operazioni e dei servizi offerti e delle relative condizioni contrattuali, un'informativa precontrattuale rispondente alle regole nazionali e la forma scritta dei contratti. In caso di problemi il cliente può inoltrare un reclamo all'intermediario; a seguito di risposta insoddisfacente, può presentare un esposto alla Banca d'Italia ed eventualmente ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario.

Al verificarsi di alcune circostanze, il cliente può beneficiare anche della protezione accordata dalla disciplina sul credito al consumo: in particolare quando la rateizzazione riguarda un importo pari o superiore a 200 euro e prevede il pagamento di commissioni da parte del consumatore¹. In questi casi il consumatore ha diritto, tra l'altro: (a) alla consegna di un documento precontrattuale denominato Informazioni europee di base sul credito ai consumatori (Standard European Consumer Credit Information, SECCI); (b) alla possibilità di recesso dal contratto di credito entro 14 giorni; (c) al rimborso anticipato; (d) al rimborso da parte dell'intermediario di quanto pagato, qualora il venditore non fornisca il bene o il servizio pattuito.

¹ Eccetto quando le commissioni sono di importo non significativo e il credito sia da rimborsare entro tre mesi.

¹⁵ Per approfondimenti, cfr. sul portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* la pagina *Buy now pay later*.

Nel caso in cui invece il BNPL sia offerto direttamente dal venditore, con eventuale successiva cessione del credito a una banca o a un intermediario finanziario, non trovano applicazione le regole di tutela per la clientela previste dal TUB, né i controlli da parte della Banca d'Italia. Questa configurazione può costituire un fattore di rischio aggiuntivo per il consumatore, rappresentato dalla maggiore difficoltà di identificare il soggetto con cui sta concludendo la dilazione di pagamento e di comprendere esattamente il ruolo dell'intermediario nell'operazione.

La cessione dei crediti di natura fiscale

Nel 2022 la Banca d'Italia ha ricevuto 173 esposti con cui sono state lamentate difficoltà nelle operazioni di cessione dei crediti di natura fiscale (cfr. il riquadro: *Il Superbonus 110 per cento*). Le segnalazioni sono aumentate sensibilmente rispetto al 2021 (24); nel primo trimestre di quest'anno sono state 51, oltre il triplo nel confronto con il corrispondente periodo del 2022 (16). Sull'andamento delle segnalazioni hanno influito le modifiche normative apportate, che si sono riflesse sui controlli che le banche devono eseguire per verificare la fattibilità tecnica dell'operazione di cessione del credito.

IL SUPERBONUS 110 PER CENTO

Il Superbonus 110 per cento è stato introdotto per favorire le ristrutturazioni edilizie volte a migliorare l'efficienza energetica degli immobili sul territorio italiano, nonché il consolidamento e la riduzione del rischio sismico degli edifici. Si tratta di un credito fiscale spettante al contribuente che ha eseguito i lavori ed è pari al 110 per cento dell'importo pagato all'impresa esecutrice per le ristrutturazioni.

Il Superbonus è stato introdotto dal DL 34/2020 (decreto "rilancio") ed è stato oggetto nel tempo di diversi interventi normativi¹. Al contribuente viene concessa la possibilità di optare, in luogo dell'utilizzo diretto della detrazione, per un contributo sotto forma di sconto sul corrispettivo dovuto (anticipato dai fornitori) o per la cessione, come credito di imposta, della detrazione spettante².

Gli interventi normativi che si sono succeduti nel tempo sono stati adottati anche al fine di introdurre misure per il contrasto delle frodi. Con le comunicazioni dell'11 febbraio 2021 e dell'11 aprile 2022 l'Unità di informazione finanziaria per l'Italia (UIF) ha sottolineato i rischi connessi con le ipotesi di riciclaggio poste in essere attraverso cessioni fittizie o fraudolente di crediti e ha fornito indicazioni per la prevenzione di questi rischi³.

¹ Da ultimo con la L. 38/2023 di conversione del DL 11/2023.

² *Audizione nell'ambito dell'indagine conoscitiva sugli strumenti di incentivazione fiscale con particolare riferimento ai crediti di imposta*, testimonianza del Capo del Servizio Assistenza e consulenza fiscale della Banca d'Italia G. Ricotti, 6ª Commissione (Finanza e tesoro), Senato della Repubblica, Roma, 21 febbraio 2023.

³ Banca d'Italia e UIF, *Unità di informazione finanziaria per l'Italia. Prevenzione di fenomeni di criminalità finanziaria connessi con l'emergenza da Covid-19*, Roma, 11 febbraio 2021.

Le segnalazioni sono state presentate nel 67 per cento dei casi da consumatori, spesso avvalendosi di professionisti; il restante 33 per cento è riconducibile a imprese, condomini e associazioni.

La maggior parte delle segnalazioni (circa il 60 per cento) ha riguardato disservizi e tempi lunghi di evasione delle pratiche da parte delle banche e delle società esterne da queste delegate. In oltre il 20 per cento dei casi i clienti hanno lamentato che, nonostante l'esito favorevole dell'istruttoria, la banca ha ritardato il pagamento del corrispettivo rispetto ai termini previsti dal contratto.

In poco più della metà dei casi segnalati, a seguito della presentazione dell'esposto alla Banca d'Italia, l'operazione ha potuto proseguire il suo iter, anche grazie ai solleciti effettuati dalla banca alla società esterna delegata.

In caso di controversie con gli intermediari, l'Arbitro Bancario Finanziario non ha escluso in assoluto la propria competenza nel caso di contratto di cessione avente ad oggetto crediti di imposta. Resta comunque fermo che l'ABF non è competente se la domanda del ricorrente riguarda l'interpretazione o l'applicazione di norme tributarie¹⁶.

Le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali

Nel 2022 il numero di segnalazioni relative a modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali si è sensibilmente ridotto rispetto all'anno precedente (61 esposti nel 2022, a fronte di 190 ricevuti nel 2021). La flessione è proseguita nel primo trimestre del 2023, nel corso del quale sono state ricevute 10 segnalazioni (27 nel corrispondente periodo del 2022).

Alla base delle modifiche unilaterali gli intermediari hanno addotto – come giustificato motivo richiesto dalla normativa – l'aumento dei costi di gestione della liquidità e, più recentemente, dei costi di approvvigionamento dei beni e servizi, legati alle dinamiche del mercato (tassi di interesse particolarmente bassi nella prima metà del 2022 e in costante aumento nella seconda parte dell'anno) e all'inflazione.

Il 15 febbraio 2023 la Banca d'Italia ha pubblicato una [comunicazione](#) con l'obiettivo di sensibilizzare le banche a prestare particolare attenzione nel proporre modifiche contrattuali a sfavore dei clienti basate sull'andamento dell'inflazione, sollecitandole anche a valutare una revisione delle variazioni effettuate in passato (cfr. il riquadro: *La comunicazione della Banca d'Italia in materia di modifiche unilaterali dei contratti bancari*).

Resta naturalmente salva la competenza dell'Autorità giudiziaria – ed eventualmente, come strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie – dell'Arbitro Bancario Finanziario sulla verifica della sussistenza del giustificato motivo. L'Istituto ha diffuso informazioni sul portale *L'Economia per tutti* riguardo i casi in cui gli intermediari possono praticare modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali¹⁷.

¹⁶ Collegio di coordinamento, decisione 9642/2022. Per maggiori dettagli, cfr. *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2022.

¹⁷ Per approfondimenti, cfr. sul portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* la pagina *I costi dei conti correnti e la possibilità delle banche di modificarli*.

LA COMUNICAZIONE DELLA BANCA D'ITALIA IN MATERIA DI MODIFICHE UNILATERALI DEI CONTRATTI BANCARI

In presenza di un giustificato motivo, gli intermediari possono modificare unilateralmente le condizioni contrattuali se tale facoltà (*ius variandi*) è prevista da una clausola approvata specificamente dal cliente.

Per una maggiore tutela della clientela l'art. 118 TUB¹ limita l'esercizio di questa facoltà: in particolare individua il tipo di clausole che possono essere modificate, a seconda della durata del contratto e/o della tipologia di contraente, e precisa che la comunicazione della variazione deve essere presentata in forma scritta (o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente) e deve riportare la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto".

È inoltre necessario concedere al cliente un preavviso minimo di due mesi per consentirgli di valutare consapevolmente se proseguire o meno il rapporto con l'intermediario. È possibile recedere dal contratto senza penalità: in questo caso le condizioni previgenti verranno applicate sino alla chiusura del rapporto. Le variazioni contrattuali per le quali non sono state osservate le prescrizioni dell'art. 118 TUB sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente².

Nella [comunicazione](#) del 15 febbraio 2023 la Banca d'Italia ha sensibilizzato le banche a prestare particolare attenzione nel proporre modifiche ai rapporti di conto corrente a sfavore dei clienti nell'attuale fase di rialzo dei tassi di interesse, in quanto tale aumento può avere effetti positivi per le banche stesse poiché consente di compensare l'incremento dei costi sostenuti per l'approvvigionamento dei beni e servizi causato dall'inflazione.

Inoltre alcune banche, che negli scorsi anni avevano azzerato la remunerazione dei depositi in conto corrente e aumentato i relativi costi, sono state sollecitate a rivedere le condizioni in senso favorevole ai clienti.

La comunicazione, nel ribadire il diritto del cliente a recedere dal contratto senza spese entro la data di decorrenza della manovra, richiama la libertà imprenditoriale delle banche nella determinazione delle condizioni economiche dei beni e servizi offerti.

¹ Per i servizi di pagamento la facoltà di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali è disciplinata dall'art. 126-sexies TUB, che precisa anche i casi e le condizioni a cui i prestatori di servizi di pagamento possono applicare ai clienti le variazioni con effetto immediato e senza preavviso.

² Per maggiori informazioni sulle comunicazioni effettuate negli anni passati dalla Banca d'Italia sul tema, cfr. sul sito dell'Istituto: *Modifiche unilaterali dei contratti bancari e finanziari. Obblighi degli intermediari e diritti dei clienti*, 13 ottobre 2014 e *Modifiche unilaterali dei contratti bancari e finanziari. Obblighi degli intermediari, diritti dei clienti, ruolo dell'autorità di vigilanza*, 11 aprile 2017.

I problemi connessi con il conflitto in Ucraina

Nel 2022 la Banca d'Italia ha ricevuto 56 segnalazioni collegate al conflitto in Ucraina presentate da società e cittadini russi, bielorusi, ucraini e italiani (11 nel primo trimestre di quest'anno). La quota più significativa di segnalazioni (45 per cento) ha riguardato difficoltà di accesso ai servizi bancari (chiusure unilaterali dei

rapporti di conto da parte delle banche, rifiuti di aprire conti correnti e blocchi di operatività, talvolta momentanei, dei rapporti di conto). Nel 34 per cento dei casi gli esposti hanno evidenziato difficoltà nell'esecuzione di pagamenti da o per la Russia. In altre segnalazioni (16 per cento) sono stati lamentati problemi nella liquidazione di prodotti finanziari complessi, che includevano azioni o obbligazioni di società russe, o nella conversione di rubli in euro. Queste segnalazioni sono state trasmesse anche alla Consob, autorità competente sulla vigilanza in materia di trasparenza e correttezza nelle relazioni con gli investitori.

In linea con la policy di gestione degli esposti, la Banca d'Italia ha risposto agli esponenti e chiesto a tutte le banche coinvolte di fornire chiarimenti. Dai riferimenti acquisiti, i problemi riscontrati sono risultati in prevalenza riconducibili a un rafforzamento da parte delle banche dei controlli sui cittadini provenienti dalle aree interessate dal conflitto; hanno avuto un particolare rilievo i controlli effettuati ai fini del rispetto della normativa di contrasto al riciclaggio e al finanziamento al terrorismo, nonché le verifiche rafforzate dei pagamenti da e verso la Russia, con possibili rallentamenti dei tempi di esecuzione delle operazioni richieste¹⁸.

Nei casi in cui cittadini russi, bielorusi o ucraini hanno lamentato difficoltà nell'apertura di rapporti di conto, oltre a chiedere alle banche coinvolte di fornire chiarimenti, agli esponenti sono state date indicazioni sulla possibilità, prevista per tutti i consumatori che soggiornano legalmente nell'Unione europea, di ricorrere al conto di base¹⁹ (cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021). A marzo del 2022 l'Istituto ha pubblicato sul portale *L'Economia per tutti* una sezione, in inglese e in ucraino, dedicata all'accesso ai servizi bancari di base per i profughi ucraini in Italia²⁰.

¹⁸ Banca d'Italia, Consob, Ivass e UIF, *Richiamo al rispetto delle misure restrittive adottate dalla UE in risposta all'aggressione militare russa in Ucraina*, comunicato stampa del 7 marzo 2023. Per maggiori dettagli, cfr. anche il quadro aggiornato delle sanzioni sul sito dell'UIF: *Alert sanzioni economiche UE*.

¹⁹ Lo strumento, introdotto nell'ordinamento circa sei anni fa, è previsto dall'art. 126-noviesdecies TUB.

²⁰ Per approfondimenti, cfr. sul portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* la pagina *Accesso ai servizi bancari di base per i profughi ucraini in Italia*. Sempre sul portale sono disponibili in lingua ucraina le informazioni per l'apertura del *conto di base* da parte dei profughi ucraini sul territorio nazionale italiano.

4. LE RELAZIONI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Lo scorso anno la Banca d'Italia ha proseguito il confronto con le associazioni dei consumatori attraverso incontri bilaterali e nell'ambito di riunioni plenarie¹. Il confronto ha contribuito ad arricchire il patrimonio informativo a disposizione della Vigilanza e a orientare meglio le iniziative di educazione finanziaria.

A ottobre del 2022 la Banca d'Italia ha incontrato bilateralmente 18 associazioni dei consumatori, mentre nei mesi di maggio, settembre e novembre le riunioni sono state plenarie. A marzo del 2023 si è svolto un ulteriore ciclo di incontri bilaterali con 18 associazioni dei consumatori, cui è seguita una riunione plenaria nel mese di maggio organizzata in presenza.

Le associazioni hanno rappresentato le condizioni di disagio economico in cui versano molti consumatori a causa dell'aumento dell'inflazione e dei tassi di interesse; sono state sottolineate in particolare le difficoltà della clientela di banche e di finanziarie per ottenere un prestito, come anche l'impossibilità di fare fronte a debiti già contratti. I rappresentanti delle associazioni hanno segnalato che il fenomeno si è acuito negli ultimi mesi per il considerevole incremento delle rate dei mutui a tasso variabile e che questa situazione ha favorito la maggiore esposizione dei consumatori ai rischi di sovraindebitamento, dovuti anche a un uso poco accorto delle carte revolving² e alla crescente offerta di servizi di rateizzazione dei pagamenti legati all'acquisto di beni e servizi online.

Tra i temi di maggiore rilievo le associazioni hanno anche segnalato le difficoltà relative alle operazioni di cessione dei crediti di natura fiscale (cfr. il riquadro: *Il Superbonus 110 per cento*) e quelle nell'accesso ai servizi e ai prodotti bancari, in particolare per i giovani con contratto di lavoro a tempo determinato e per le categorie più vulnerabili (anziani e persone con disabilità)³.

Tutte le associazioni hanno confermato la diffusione del fenomeno delle truffe su strumenti di pagamento digitale e di quelle legate all'acquisto di criptoattività soprattutto tra i giovani (anche minorenni).

Nell'ambito delle riunioni dedicate ad approfondimenti sulle segnalazioni raccolte, la Banca d'Italia si è mostrata disponibile ad avviare iniziative di educazione finanziaria per favorire una maggiore conoscenza da parte della clientela dei problemi rappresentati (tra gli altri, criptoattività, credito revolving e *buy now pay later*), dei connessi profili di rischio e delle tutele attivabili.

¹ 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 maggiori dettagli, cfr. sul sito del Ministero: *Il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti*).

² La carta di credito revolving (o carta a credito rotativo) permette il pagamento a rate, distribuito su più mesi, e prevede un tasso di interesse reale generalmente più alto rispetto ad altri tipi di finanziamento.

³ Dalle informazioni acquisite è emerso che, per le ultime due categorie, le difficoltà sono acuite dalla chiusura degli sportelli bancari, soprattutto nelle località più isolate (cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2021).

Nel maggio 2023 si è svolta una riunione plenaria dedicata alle conseguenze dell'inflazione per i clienti di banche e finanziarie con particolare riferimento agli effetti sulle rinegoziazioni dei mutui e sulle variazioni unilaterali delle condizioni contrattuali (cfr. il capitolo 3: *Focus su alcune lamentele dei clienti*); nella riunione è stato anche affrontato il tema delle difficoltà di accesso ai mutui destinati ai giovani garantiti dal Fondo di sospensione mutui per l'acquisto della prima casa. Anche su questi temi la Banca d'Italia si è impegnata a porre in essere, insieme alle associazioni, iniziative mirate di educazione finanziaria.

NOTA METODOLOGICA

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 (CR) 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.

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 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 anche offrire 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*).

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” (art. 3, comma 1, lett. a) del D.lgs. 206/2005).

Privato non consumatore: gli individui (ad es. libero professionista, artigiano) e alcune tipologie di società senza personalità giuridica che producono beni o servizi.

Sistemi di informazioni creditizie (SIC): i SIC sono 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.

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