



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Rapporto sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie



anno 2025

numero

6



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Rapporto sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie

anno 2025

Numero 6 - giugno 2026

© Banca d'Italia, 2026

**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 richiesta in corso (stampa)

ISSN richiesta in corso (online)

*Grafica e stampa a cura della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia*

*Stampato nel mese di giugno 2026*

---

*// Rapporto sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie è disponibile sul sito internet della Banca d'Italia ([www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)).*

*Copie a stampa possono essere richieste alla Biblioteca Paolo Baffi: [richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it](mailto:richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it)*

---

# INDICE

<b>PREMESSA</b>	1
<b>I DATI DEL 2025</b>	3
<b>COSA FA LA BANCA D'ITALIA QUANDO RICEVE UN ESPOSTO PRIVATISTICO</b>	4
<b>IL CANALE DI PRESENTAZIONE ONLINE DEGLI ESPOSTI</b>	5
<b>1. ANALISI DELLE PRINCIPALI EVIDENZE</b>	7
Le materie	7
<b>Riquadro:</b> <i>Le truffe</i>	8
La distribuzione territoriale	8
Chi presenta un esposto	9
<b>Riquadro:</b> <i>L'indagine sul grado di soddisfazione degli esponenti</i>	10
L'esito degli esposti	10
I primi tre mesi del 2026	11
L'analisi degli esposti che riguardano le segnalazioni nella Centrale dei rischi	11
<b>2. FOCUS SU ALCUNE LAMENTATELE DEI CLIENTI</b>	15
Il credito ai consumatori	15
<i>L'inadempimento del fornitore</i>	16
<i>Il prestito finalizzato: errori non imputabili al cliente</i>	16
<i>Il buy now pay later (BNPL)</i>	16
I mutui immobiliari	17
<i>La surroga di un mutuo</i>	17
Il conto corrente	18
<i>La portabilità del conto</i>	18
Le truffe	19
<i>Le operazioni di pagamento non autorizzate, un caso di rimborso</i>	20
<i>Una truffa con quishing</i>	20
<i>Un caso di truffa con bonifico istantaneo</i>	21
<i>Un caso di truffa con IBAN contraffatto</i>	21
<i>Una truffa con utilizzo indebito del nome della Banca d'Italia</i>	22
Le cryptoattività	22

<i>La promessa di alti rendimenti delle cryptoattività</i>	23
I servizi di investimento	23
<i>La chiusura del conto corrente e dei servizi di investimento collegati</i>	24
Vicende successorie	24
<i>Una vicenda ereditaria</i>	25
<b>3. LE RELAZIONI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI</b>	27
<b>NOTA METODOLOGICA</b>	29

---

#### **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 ad aprile 2026, salvo diversa indicazione.

---

## *Premessa*

Questo Rapporto completa e approfondisce, con finalità informative e divulgative, i contenuti della *Relazione sulla gestione e sulla sostenibilità*, per favorire la conoscenza di un importante strumento di tutela messo a disposizione dei cittadini: l'esposto alla Banca d'Italia.

Il Rapporto si divide in tre capitoli. Il primo raccoglie approfondimenti sia sugli esposti cosiddetti privatistici che riguardano problemi della clientela nelle relazioni con banche e finanziarie, sia sulle contestazioni dei clienti relative alle proprie esposizioni debitorie segnalate nella Centrale dei rischi. Il secondo capitolo illustra alcune storie, liberamente ispirate alle segnalazioni ricevute dalla Banca d'Italia, che possono essere utili per capire meglio come comportarsi in caso di problemi con banche o finanziarie. Il terzo si focalizza sui rapporti con le associazioni dei consumatori, che rappresentano un importante interlocutore per l'autorità di vigilanza.

Il QR code riportato in questa pagina rinvia al sito della Banca d'Italia, dove sono disponibili maggiori informazioni sulle modalità di presentazione degli esposti.





## I DATI DEL 2025

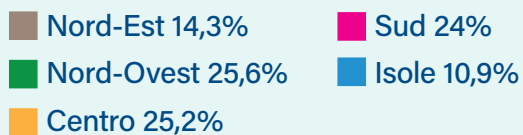
### Numero di esposti privatistici



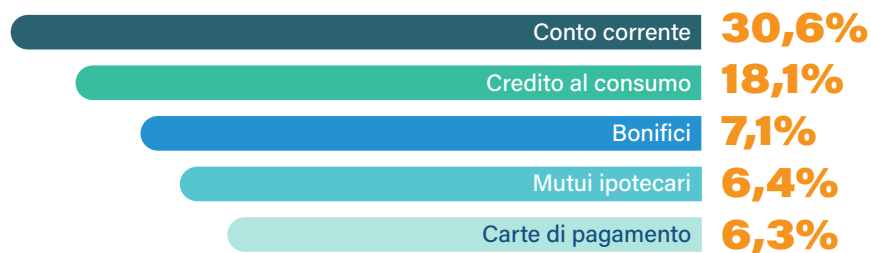
**12.800**

**+8%**  
rispetto al 2024

### Da dove provengono gli esposti



### Le lamentele hanno riguardato soprattutto



### Esito delle lamentele

**49%**  
accoglimento totale o parziale delle richieste da parte degli intermediari

**17 incontri bilaterali con le associazioni dei consumatori**

### I dati sugli esposti alla Centrale dei rischi

**3.200** esposti  
+14% rispetto al 2024

**27%** tasso di accoglimento da parte degli intermediari

# COSA FA LA BANCA D'ITALIA QUANDO RICEVE UN ESPOSTO PRIVATISTICO

## La Banca d'Italia gestisce gli esposti che riguardano prodotti e servizi bancari e strumenti di pagamento



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
- nelle valutazioni che riguardano l'autonomia imprenditoriale dei singoli intermediari, come ad esempio la concessione o meno di un finanziamento

# IL CANALE DI PRESENTAZIONE ONLINE DEGLI ESPOSTI



## percorso guidato online

seleziona "Presenta un esposto"  
nella piattaforma *Servizi online per il cittadino*

1

2 inserisci i tuoi dati e i tuoi contatti

ricostruisci sinteticamente  
la vicenda

3

4 invia e conserva il codice  
identificativo della richiesta



Contatta il numero verde della Banca d'Italia  
(800 19 69 69) se hai bisogno di ricevere  
maggiori informazioni

ESPOSTI

enter

return

## 1. ANALISI DELLE PRINCIPALI EVIDENZE

### *Le materie*

Nel 2025 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 12.800 esposti<sup>1</sup>, l'8 per cento in più rispetto all'anno precedente (cfr. *Relazione sulla gestione e sulla sostenibilità* sul 2025); il rialzo è in larga parte riconducibile agli esposti sui conti correnti, cresciuti del 28 per cento. Le lamentele hanno riguardato principalmente sia il blocco dell'operatività del conto, in molti casi conseguente a controlli antiriciclaggio, sia, in misura minore, vicende successive riferibili in particolare a questioni sollevate dai coeredi.

Le segnalazioni legate al credito al consumo sono aumentate dell'11 per cento; tale dinamica è dovuta all'incremento delle lamentele riguardanti: (a) il rilascio di conteggi in caso di estinzione anticipata, per ritardi nella consegna o per errori nel calcolo delle somme da restituire; (b) lungaggini nell'esecuzione del recesso richiesto dai clienti entro 14 giorni dalla stipula del contratto. È proseguita la flessione degli esposti sui mutui ipotecari per la riduzione delle lamentele sulle richieste di rinegoziazione delle condizioni applicate (-30 per cento) a seguito della variazione, favorevole per i clienti, nell'andamento dei tassi di interesse di riferimento.

Le segnalazioni relative all'utilizzo di strumenti di pagamento elettronici sono risultate in flessione (-11 per cento); esse continuano comunque a rappresentare una quota significativa del totale degli esposti ricevuti (19 per cento). La diminuzione ha interessato prevalentemente gli esposti relativi al blocco di carte e di servizi di pagamento disponibili mediante home banking, dopo l'aumento nel 2024 quando erano più che triplicati per temporanei problemi informatici di un gruppo bancario. Si è registrata, al contrario, una crescita degli esposti riguardanti errate esecuzioni delle disposizioni impartite dalla clientela, importi indebitamente trattenuti dagli intermediari (ad esempio per commissioni non dovute sui bonifici) e transazioni non autorizzate (per la maggior parte riconducibili a furti di credenziali; cfr. il riquadro: *Le truffe*).

Sono diminuiti anche gli esposti relativi a strumenti e servizi di investimento (-8 per cento)<sup>2</sup>, in particolare risultano in calo le contestazioni inerenti a problemi legati a ritardi nel completamento delle richieste di trasferimento dei dossier o di chiusura del conto deposito titoli; per gli aspetti legati a profili di trasparenza e correttezza dei comportamenti degli intermediari, le segnalazioni sono state trasmesse per competenza alla Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob).

<sup>1</sup> Il 76 per cento delle segnalazioni ricevute nel 2025 ha riguardato le banche, il 12 le finanziarie, quasi il 6 per cento gli istituti di moneta elettronica (Imel) e gli istituti di pagamento.

<sup>2</sup> Per maggiori dettagli, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Intermediari*, in particolare la definizione di "servizi e attività di investimento" all'interno della voce *SIM e gruppi di SIM*, e *Glossario delle tipologie di strumenti finanziari analizzati dalla Banca d'Italia nell'ambito del potere di intervento*.

## LE TRUFFE

Nel 2025 la Banca d'Italia ha ricevuto circa 750 segnalazioni relative a presunte truffe<sup>1</sup>, in aumento del 2 per cento rispetto al 2024. In poco meno della metà dei casi si è trattato di ipotesi di furto delle credenziali di accesso al conto, dei codici di autenticazione delle operazioni di pagamento o dei dati identificativi della vittima per sottoscrivere finanziamenti o aprire conti correnti a sua insaputa. Circa il 57 per cento dei furti di credenziali è avvenuto mediante tecniche di ingegneria sociale, tra cui: *smishing*, *vishing* e *phishing*, nel 60 per cento dei casi abbinati allo *spoofing*. In altre occasioni la vittima è stata convinta con l'inganno a effettuare pagamenti a favore del truffatore (frodi esterne al pagamento) attraverso: (a) false offerte di investimenti (per la maggior parte relative a operazioni in criptoattività); (b) frodi commerciali, come la mancata consegna del bene acquistato online; (c) bonifici con IBAN contraffatti; (d) false offerte di credito.

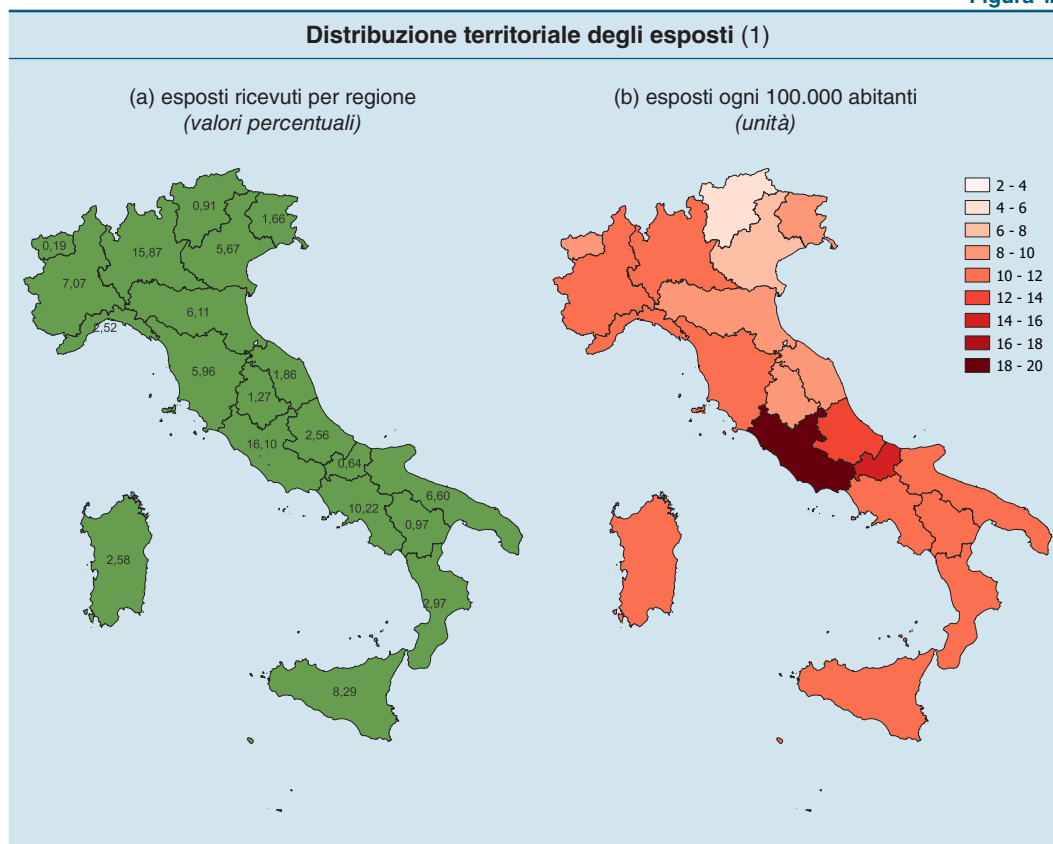
Sono raddoppiate le segnalazioni su tentativi di truffa (circa 60) che utilizzano indebitamente il nome e il logo della Banca d'Italia allo scopo di guadagnare credibilità nei confronti dell'utente (cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Avviso. Tentativi di truffa con utilizzo indebito del nome e del logo della Banca d'Italia*; cfr. anche il capitolo 3). Alcuni di questi esposti denunciavano la diffusione in rete di foto e video realizzati attraverso l'intelligenza artificiale che si servivano indebitamente dell'immagine del Governatore della Banca d'Italia, riferendosi talvolta alla promozione di piattaforme di investimento (cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Avviso. Presenza in rete di contenuti falsi e fraudolenti che utilizzano indebitamente il nome e l'immagine del Governatore Fabio Panetta*).

Quanto all'esito degli esposti, nel 28 per cento dei casi i clienti hanno ottenuto l'accoglimento delle loro richieste da parte degli intermediari. Nei casi di esito sfavorevole per i clienti gli operatori finanziari hanno rifiutato il rimborso delle somme nelle ipotesi in cui le operazioni sono state eseguite nel rispetto degli standard di sicurezza previsti dalla normativa ed è stato contestato il dolo o la colpa grave dei clienti nella gestione delle credenziali di sicurezza.

<sup>1</sup> I casi di frode su strumenti di pagamento elettronico sono comunque molto contenuti rispetto alla totalità delle transazioni effettuate. Per maggiori dettagli, cfr. Banca d'Italia, *Rapporto sulle operazioni di pagamento fraudolente in Italia, 1° semestre 2025*, febbraio 2026. Il crescente utilizzo delle carte di pagamento ha determinato tuttavia un rilevante aumento della probabilità che i risparmiatori vengano truffati (per approfondimenti, cfr. M. D'Amato, P. Finaldi Russo, R. Santioni e L. Tomassetti, *Il rischio di frode sulle carte di pagamento: un'analisi del mercato italiano nel periodo 2015-24*, Banca d'Italia, Questioni di economia e finanza, 986, 2025).

### La distribuzione territoriale

Gli esposti provenienti per la quasi totalità dall'Italia non sono distribuiti in maniera omogenea sul territorio nazionale (fig. 1.1). In rapporto alla popolazione residente, le regioni del Centro e del Mezzogiorno sono contraddistinte infatti da un numero medio di segnalazioni più elevato rispetto al Nord. Analogamente allo scorso anno, il dato sulla media di esposti presentati nelle regioni del Centro è stato fortemente influenzato dalla concentrazione di segnalazioni per abitante registrata nel Lazio, notevolmente superiore alla media nazionale.



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

(1) Dati riferiti alla residenza degli esposti; questa informazione è disponibile per più della metà degli esposti ricevuti nel 2025.

### *Chi presenta un esposto*

Gli esponenti<sup>3</sup> restano in prevalenza uomini (66 per cento). Oltre il 70 per cento di chi ha presentato un esposto lo ha fatto senza l'assistenza di un legale. L'età media degli esponenti<sup>4</sup> è di 52 anni ed è più elevata per gli esposti relativi agli strumenti di investimento (in particolare gestioni patrimoniali e titoli propri), mentre è inferiore per quanto riguarda le segnalazioni sugli strumenti di pagamento e quelle legate ai sistemi di informazione creditizia (SIC).

Nel 2026 è stato nuovamente somministrato agli esponenti un sondaggio sul loro grado di soddisfazione: oltre il 50 per cento di coloro che hanno risposto ha attribuito un punteggio pienamente favorevole (cfr. il riquadro: *L'indagine sul grado di soddisfazione degli esponenti*).

<sup>3</sup> Per l'analisi sugli esponenti si fa riferimento solo alle segnalazioni inviate dai consumatori, corrispondenti a circa l'84 per cento del totale degli esponenti.

<sup>4</sup> Il dato sull'età è disponibile per il 45 per cento dei consumatori.

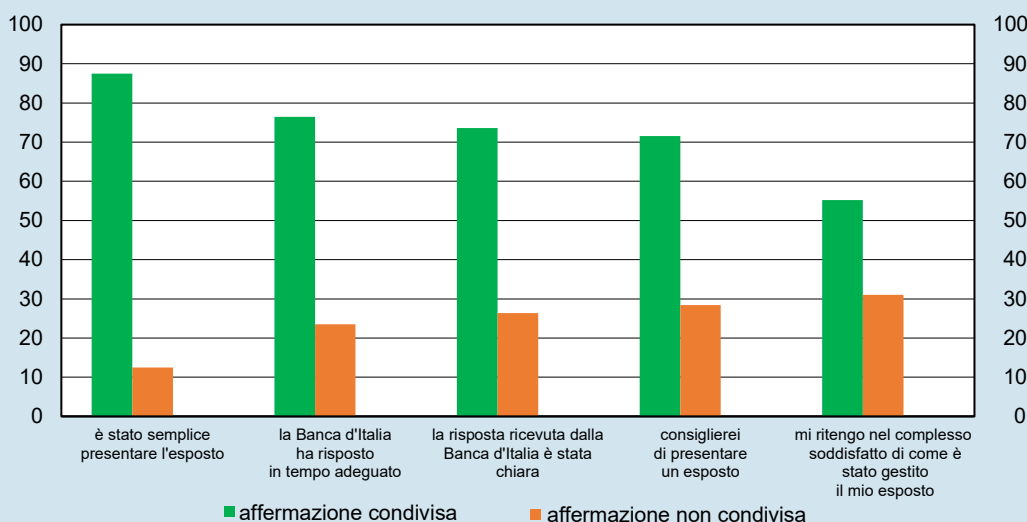
## L'INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI ESPONENTI

Sono stati contattati circa 6.000 esponenti, che hanno presentato un esposto privatistico nel 2025: quasi 1.300 hanno risposto al questionario (oltre il 21 per cento, in lieve aumento rispetto al dato del 2024). Le principali motivazioni che hanno indotto a presentare un esposto alla Banca d'Italia sono state la possibilità di risolvere il problema in tempi brevi e la speranza che l'Istituto potesse fare pressione sull'intermediario.

Il grado di soddisfazione è risultato elevato, in linea con quanto riscontrato lo scorso anno: il 55 per cento ha assegnato un punteggio pienamente favorevole e il 14 un giudizio sufficiente. Per l'87 per cento dei partecipanti al sondaggio è risultato semplice presentare l'esposto; inoltre è stato espresso apprezzamento per la tempestività e la chiarezza della risposta, rispettivamente nel 77 e 73 per cento dei casi (figura).

Figura

Giudizi nei confronti della gestione degli esposti  
(valori percentuali)



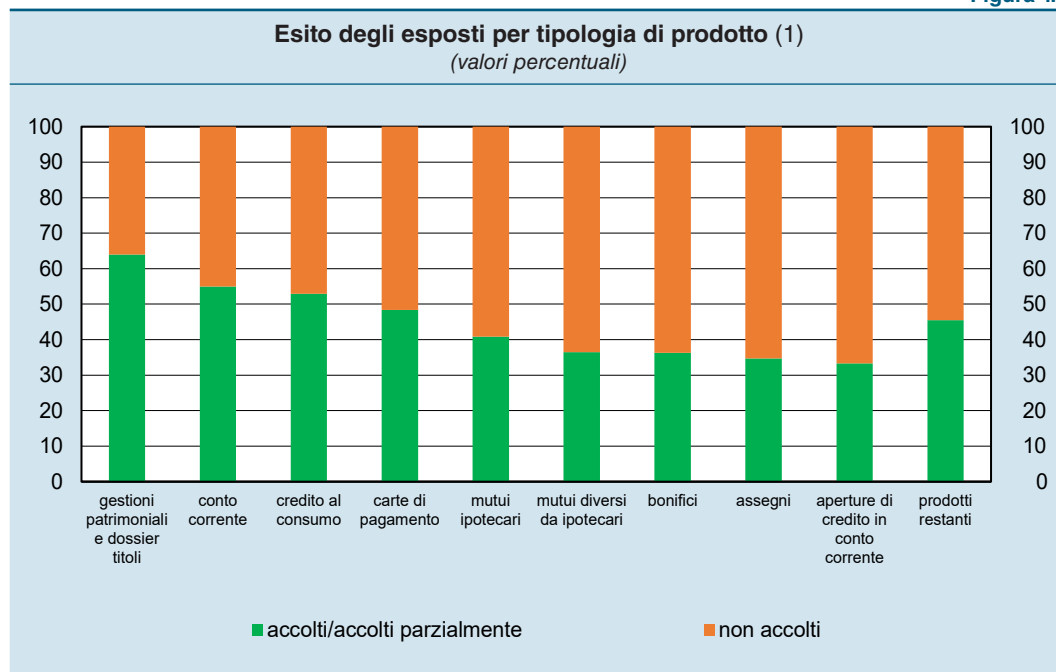
### L'esito degli esposti

Se si escludono le lamentele relative a materie estranee alla competenza della Banca d'Italia<sup>5</sup>, nella metà dei casi i clienti hanno ottenuto l'accoglimento totale o parziale delle proprie richieste, anche grazie all'intervento dell'Istituto. Nei restanti casi gli operatori finanziari non hanno accolto le richieste per lo più perché ritenute infondate oppure riguardanti fatti già all'attenzione dell'Autorità giudiziaria (cfr. *Relazione sulla gestione e sulla sostenibilità* sul 2025).

<sup>5</sup> Pari al 18 per cento.

Le richieste inerenti alle gestioni patrimoniali (legate soprattutto al trasferimento del rapporto) e ai conti correnti (relative principalmente a segnalazioni sul blocco dell'operatività) hanno trovato maggiore accoglimento (fig. 1.2). Al contrario, le lamentele con il più basso tasso di accoglimento sono state quelle sugli assegni (connesse in prevalenza con problemi nella fase di incasso) e sulle aperture di credito in conto corrente (in particolare per questioni legate alla revoca del fido concesso).

Figura 1.2



(1) Prodotti che più frequentemente sono stati oggetto degli esposti ricevuti nel 2025 e la cui trattazione si è conclusa entro il 23 febbraio 2026. Sono escluse le lamentele relative a materie estranee alla competenza della Banca d'Italia.

### *I primi tre mesi del 2026*

A marzo del 2026 gli esposti ricevuti sono stati circa 3.150, in diminuzione del 4 per cento rispetto al medesimo periodo del 2025. Scendono in particolare le segnalazioni in materia di strumenti di pagamento elettronici (17 per cento in meno), principalmente per la flessione delle lamentele legate alla corretta esecuzione delle disposizioni impartite dalla clientela e agli importi indebitamente trattenuti dagli intermediari (specie per quanto riguarda i bonifici); calano anche le contestazioni in tema di conto corrente (10 per cento in meno) per il ridursi delle difficoltà legate alla chiusura dei rapporti e ai blocchi dell'operatività.

### *L'analisi degli esposti che riguardano le segnalazioni nella Centrale dei rischi*

Nel 2025 la Banca d'Italia ha ricevuto più di 3.200 esposti riguardanti le segnalazioni nella Centrale dei rischi (CR), circa il 14 per cento in più rispetto all'anno precedente (cfr. *Relazione sulla gestione e sulla sostenibilità* sul 2025): nel 70 per cento dei casi sono stati presentati senza l'assistenza di un legale.

Poco più della metà delle lamentele pervenute in materia di CR ha riguardato presunti errori nelle segnalazioni a sofferenza. Nell'84 per cento dei casi gli esposti sono stati inoltrati da consumatori.

Analogamente all'anno precedente, oltre un quarto delle contestazioni è stato accolto dagli intermediari dopo la trasmissione alla Banca d'Italia. I casi di mancato accoglimento hanno riguardato principalmente gli esposti sulla classificazione a sofferenza o sulla mancata ricezione del preavviso di segnalazione.





## 2. FOCUS SU ALCUNE LAMENTELE DEI CLIENTI

Di seguito sono riportate alcune storie<sup>6</sup> tratte da problematiche segnalate dai cittadini attraverso gli esposti alla Banca d'Italia (in alcuni casi le storie sono precedute da riferimenti normativi per inquadrare meglio le questioni).

### *Il credito ai consumatori*

#### IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il credito ai consumatori è una forma di finanziamento tipicamente utilizzata per soddisfare esigenze personali o familiari (ad esempio per l'acquisto di beni e servizi come un'automobile, un elettrodomestico, un corso di lingue). L'importo del finanziamento è compreso tra 200 e 75.000 euro ed è concesso da una banca o da una finanziaria, anche attraverso un fornitore di beni o servizi quale il negoziante o il concessionario di automobili. Tra le varie tipologie rientra la cessione del quinto dello stipendio o della pensione, una forma di finanziamento della durata massima di 120 mesi che il debitore si obbliga a rimborsare attraverso la cessione volontaria al finanziatore di una quota, non superiore a un quinto, del proprio stipendio o della pensione mensili netti.

Nei contratti di credito finalizzati all'acquisto di beni o servizi, qualora il fornitore sia inadempiente, il consumatore può richiedere la risoluzione del finanziamento. In tal caso il consumatore ha il diritto di ricevere il rimborso delle rate già pagate e di ogni altro onere applicato, mentre non è tenuto a rimborsare al finanziatore l'importo che sia già stato versato al fornitore del bene o del servizio; il finanziatore ha diritto di rivolgersi a quest'ultimo per il recupero di tale somma.

Con il recepimento della seconda direttiva sul credito ai consumatori (Consumer Credit Directive 2, CCD2) anche il pagamento dilazionato degli acquisti (*buy now pay later*, BNPL) rientra nell'ambito di applicazione della normativa di tutela dei consumatori. Il BNPL è una forma di finanziamento concesso in occasione dell'acquisto di un bene o di un servizio; prevede che una banca o un intermediario finanziario anticipi al fornitore la somma di denaro dovuta dal consumatore, che poi la restituirà a rate generalmente senza interessi e spese. Il BNPL è molto diffuso nell'e-commerce; le rate di importo contenuto e l'eventuale assenza di interessi possono essere attraenti per il cliente, tuttavia le sue caratteristiche di gratuità e semplicità nell'accesso espongono il consumatore ad alcuni rischi, come il sovraindebitamento, e a penali in caso di ritardo nei pagamenti.

Per maggiori informazioni, cfr. *Il credito ai consumatori in parole semplici* e sul portale *L'Economia per tutti: Cessione del quinto dello stipendio e della pensione. A cosa fare attenzione e Buy now pay later*.

<sup>6</sup> Le storie sono liberamente ispirate alle segnalazioni ricevute.

## L'INADEMPIMENTO DEL FORNITORE

Antonio ottiene da una finanziaria un credito di 6.000 euro per l'acquisto di un impianto fotovoltaico presso un fornitore convenzionato con la finanziaria stessa. A fronte del perdurante inadempimento del fornitore, che non ha proceduto all'installazione dell'impianto neanche dopo formale costituzione in mora, a distanza di due anni dalla stipula Antonio presenta prima un reclamo alla finanziaria – chiedendo la risoluzione del finanziamento e i conseguenti rimborsi – e poi, non avendo ottenuto alcuna risposta, invia un esposto alla Banca d'Italia.

Dopo la presentazione dell'esposto, la finanziaria, in relazione a perduranti difficoltà nell'installazione dell'impianto da parte del fornitore, accoglie le richieste di Antonio, risolvendo il contratto di finanziamento e rimborsando al cliente le rate precedentemente versate.

## IL PRESTITO FINALIZZATO: ERRORI NON IMPUTABILI AL CLIENTE

Giulia sottoscrive un contratto di prestito finalizzato all'acquisto di un'automobile con una finanziaria, con addebito delle rate sul proprio conto corrente. Dopo qualche mese, pur essendo convinta di pagare regolarmente, riceve una raccomandata con la richiesta di versamento di parte delle rate mensili arretrate, che secondo la finanziaria erano state corrisposte solo per metà dell'importo. Giulia, attraverso il proprio avvocato, scrive alla Banca d'Italia allegando tutta la documentazione precontrattuale e contrattuale, per dimostrare che non poteva esserle attribuita alcuna responsabilità.

Dopo avere analizzato la situazione, la finanziaria ha rilevato che c'era stato un problema tecnico nell'addebito delle rate sul conto corrente della cliente. Poiché l'anomalia era imputabile unicamente alla finanziaria stessa, quest'ultima ha deciso di rinunciare agli importi non corrisposti da Giulia nei mesi precedenti.

## IL BUY NOW PAY LATER (BNPL)

Francesca, nell'acquistare un computer del valore di 900 euro, chiede di rateizzare il pagamento attraverso il BNPL e sceglie di pagare in tre rate mensili senza interessi. Nei giorni successivi utilizza la stessa forma di credito per ulteriori piccoli acquisti – accessori informatici, regali e oggetti per la casa – attivando così più dilazioni con diversi operatori. Dopo alcune settimane, Francesca riceve notifiche di mancato pagamento relative a due rate di BNPL differenti: nel verificare gli estratti conto si accorge che le scadenze delle rate si sono sovrapposte. La somma complessiva delle rate aveva superato i 300 euro mensili, un importo più alto di quello ipotizzato al momento delle singole attivazioni, oltre che delle sue disponibilità.

Preoccupata per le possibili conseguenze, Francesca contatta gli operatori coinvolti per ottenere chiarimenti anche sulla presenza del suo nominativo nei **sistemi di informazione creditizia**. Scopre così che uno degli addebiti non era andato a buon fine per incapienza del conto, generando penali aggiuntive e ripetuti tentativi di incasso automatico. Si rivolge quindi alla Banca d'Italia per segnalare le difficoltà nel monitoraggio delle varie scadenze, che avrebbero poi determinato una situazione di insostenibilità del debito complessivo. La Banca d'Italia, nel ricordare il rischio di

sovraindebitamento sotteso a una forma di credito come il BNPL, ha sottolineato l'importanza di una piena comprensione dei relativi costi, nonché delle condizioni e dei diritti del consumatore, precisando che le banche o gli intermediari finanziari che offrono il servizio BNPL sono obbligati a fornire informazioni chiare, corrette e complete.

## *I mutui immobiliari*

### **IL QUADRO DI RIFERIMENTO**

Il mutuo è un contratto di finanziamento con durata a medio o a lungo termine con il quale il cliente (mutuatario) riceve dalla banca (mutuante) l'intera somma richiesta in un'unica soluzione, che verrà rimborsata con rate di importo costante o variabile da versare periodicamente. Nel mutuo ipotecario il pagamento delle rate è garantito da un'ipoteca accesa sull'immobile.

Se nel corso della durata del mutuo il cliente ha difficoltà nel rimborsare le rate, questi può richiedere alla banca di modificare una o più condizioni del contratto originario (rinegoziazione), ad esempio attraverso un'estensione della durata del finanziamento per ridurre l'ammontare della rata e facilitarne il pagamento. Fatti salvi eventuali casi previsti dalla legge, l'intermediario non è obbligato a procedere alla rinegoziazione, ma deve adottare iniziative ragionevoli per agevolare i consumatori in difficoltà nel rispettare i termini di pagamento (art. 125-decies, comma 1, TUB). In alternativa, il cliente può individuare una banca differente presso la quale trasferire il contratto di mutuo in ragione dell'applicazione di condizioni più vantaggiose (surroga).

Per maggiori informazioni, cfr. *Comprare una casa: il mutuo ipotecario in parole semplici*.

### **LA SURROGA DI UN MUTUO**

Dopo avere stipulato un mutuo nel 2023, Francesca ha un problema di salute che la costringe ad affrontare delle spese impreviste. Considerando che la sua banca non è disponibile a rinegoziare le condizioni del rapporto, Francesca cerca di trasferire il mutuo presso un altro intermediario che offre condizioni per lei più favorevoli (allungamento della durata, rata più contenuta, tasso di interesse inferiore). Viene quindi stabilita una data per la stipula del contratto con un nuovo intermediario; tuttavia, nel giorno concordato, la sua banca non ha ancora fornito la documentazione necessaria per la surroga, tra cui il conteggio estintivo; la cliente si trova quindi costretta a rinviare l'operazione.

A causa del disagio subito, Francesca decide di presentare un esposto alla Banca d'Italia per segnalare il comportamento inadempiente della sua banca che, con la propria condotta, ha impedito l'operazione di surroga. Poco tempo dopo, però, la questione è stata risolta: dopo l'invio dell'esposto e l'interessamento della Banca d'Italia, la sua banca ha infatti fornito i conteggi estintivi e tutta la documentazione richiesta, consentendo la surroga.

### IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di conto corrente la banca, sulla base di condizioni contrattuali pattuite, custodisce il denaro depositato dal cliente e offre una serie di servizi utili a gestire entrate e uscite (ad esempio l'accredito dello stipendio o della pensione, la domiciliazione delle bollette, l'utilizzo di carte e l'esecuzione di bonifici; cfr. *Il conto corrente in parole semplici*).

Se un consumatore individua una banca che applica condizioni meno onerose o più adatte alle proprie necessità, ha diritto di cambiare intermediario senza sostenere costi aggiuntivi (portabilità).

Attivando la portabilità il cliente può trasferire i servizi di pagamento collegati al conto, ossia quelli ricorrenti come gli ordini permanenti di bonifico, i bonifici ricorrenti in entrata e gli addebiti diretti. Per attivare la procedura, il consumatore deve presentare una richiesta alla banca presso cui ha aperto il nuovo conto, indicando la data a partire dalla quale desidera che il saldo sia trasferito e i servizi siano attivi. La banca è tenuta a completare la portabilità entro la data specificata dal cliente, che non può essere inferiore a 12 giorni lavorativi dal giorno della richiesta; il mancato rispetto del termine comporta un indennizzo di 40 euro in favore del cliente, oltre a una maggiorazione per ciascun giorno di ritardo, commisurata alle somme presenti sul conto al momento della richiesta di trasferimento. I servizi restano attivi sul vecchio conto fino al completamento della procedura: entrambe le banche coinvolte devono garantire al cliente la continuità dei servizi di pagamento.

Per quanto riguarda i bonifici, è possibile chiedere alla vecchia banca di reindirizzare sul nuovo rapporto i bonifici in entrata sul conto precedente, sia nel caso in cui quest'ultimo sia ancora aperto, sia nell'eventualità che sia stato chiuso. Il reindirizzamento è gratuito ed è attivo per i 12 mesi successivi alla data del trasferimento. Al termine di questo periodo, se il vecchio intermediario rifiuta i bonifici in entrata sul conto già chiuso dovrà darne comunicazione agli ordinanti dei bonifici.

### LA PORTABILITÀ DEL CONTO

Antonio apre il suo primo conto corrente quando è ancora un giovane libero professionista. Alcuni anni dopo, con un lavoro più stabile, ritiene che quel conto non risponda più alle sue esigenze; si accorge inoltre che i costi del rapporto non sono più così convenienti. Decide allora di cercare condizioni migliori presso un altro intermediario.

Individuata una nuova banca, Antonio attiva la procedura di portabilità, chiedendo al vecchio intermediario di chiudere il primo conto e di reindirizzare a quello nuovo i bonifici effettuati verso il precedente rapporto.

Tuttavia, alcuni mesi dopo la richiesta di portabilità, Antonio scopre di non avere mai ricevuto due bonifici erroneamente indirizzati al vecchio conto. Si rivolge perciò

a entrambi gli intermediari coinvolti chiedendo di rintracciare le operazioni, senza ottenere però risposte soddisfacenti.

Scrive quindi un esposto alla Banca d'Italia, la quale chiede chiarimenti a entrambi gli intermediari. Nel rispondere, la vecchia banca segnala di avere trasferito i due bonifici sul nuovo rapporto a seguito dell'esposto, mentre la nuova conferma di avere messo a disposizione del cliente gli importi di entrambe le operazioni.

## Le truffe

### IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Le truffe informatiche mirano a carpire al cliente le credenziali di accesso ai servizi bancari online con l'obiettivo di effettuare operazioni di pagamento non autorizzate oppure di convincere con l'inganno il cliente a eseguirle in prima persona (ad esempio con il pretesto di ottenere finanziamenti convenienti o di sottoscrivere investimenti vantaggiosi); le truffe possono inoltre indurre la vittima a modificare ordini di pagamento legittimi attraverso un malware o un attacco informatico. Tra le tecniche fraudolente più diffuse vi sono il *phishing* (via e-mail), il *vishing* (via telefono) e lo *smishing* (via SMS).

Una variante in rapida ascesa è il *quishing*, ossia il *phishing* commesso tramite QR code. Se scansionati, questi codici apparentemente innocui reindirizzano a siti fraudolenti o installano un malware sul dispositivo di colui che li inquadra. Tali codici possono inoltre essere inviati attraverso e-mail o SMS, oppure è possibile che vengano applicati sopra i codici legittimi di parchimetri, menu digitali o volantini.

Per quanto riguarda invece le truffe sui bonifici, sono frequenti i casi di IBAN contraffatti: la vittima riceve una fattura apparentemente inviata dal proprio fornitore, ma con un IBAN alterato, facente capo al frodatore in favore del quale viene di fatto effettuato il pagamento. Per prevenire questo tipo di truffe è stato recentemente introdotto un nuovo controllo obbligatorio che impone agli intermediari di verificare la corrispondenza tra l'intestatario dell'IBAN indicato nell'ordine di pagamento e il nome del beneficiario dell'ordine stesso. Il controllo deve avvenire prima che l'operazione sia autorizzata ed eseguita, al fine di contrastare errori e frodi nei bonifici. Questa verifica preventiva risponde all'esigenza di rafforzare la sicurezza dei pagamenti elettronici e si applica ai bonifici in euro: sia a quelli istantanei (che consentono il trasferimento irrevocabile di denaro sul conto del beneficiario in meno di dieci secondi, 24 ore al giorno, per 365 giorni all'anno), sia ai bonifici tradizionali.

In caso di pagamenti non autorizzati, oltre alla possibilità di presentare denuncia alle forze dell'ordine, il cliente può disconoscere l'operazione e chiederne il rimborso. L'intermediario è tenuto ad accreditare l'importo contestato immediatamente e in ogni caso al massimo entro la fine della giornata operativa successiva al ricevimento del disconoscimento, salvo che possa dimostrare che il cliente abbia agito con dolo, colpa grave o comportamento fraudolento.

Negli ultimi anni si sono intensificati anche i tentativi di truffe in cui si sfruttano indebitamente nome e logo della Banca d'Italia, oppure nei quali falsi agenti di credito, attraverso i social network, sostengono di essere autorizzati a erogare prestiti per conto dell'Istituto. La Banca d'Italia ha pubblicato avvisi per segnalare profili falsi, e-mail ingannevoli e copie del sito istituzionale, fornendo indicazioni per riconoscere le frodi e per agire in modo da non esserne vittima.

Per maggiori informazioni, cfr. *Comunicazione in materia di disconoscimenti di operazioni di pagamento non autorizzate* e *Avvisi sull'uso illecito del nome e del logo della Banca d'Italia*; cfr. anche sul portale *L'Economia per tutti: Pagamenti elettronici*.

## LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATE, UN CASO DI RIMBORSO

Luca riceve sul suo smartphone la notifica di un pagamento di 500 euro seguita, in pochi minuti, da quattro ulteriori transazioni di 1.000 euro ciascuna. Al telefono con il servizio clienti della sua banca, viene invitato a presentare una domanda di disconoscimento: si attiva, quindi, per richiedere il rimborso e denunciare l'accaduto. Sebbene in un primo momento la banca non restituisca gli importi contestati, dopo la presentazione dell'esposto alla Banca d'Italia l'intermediario chiarisce la situazione e comunica di avere rimborsato quanto addebitato in modo illegittimo.

In particolare, la banca ha deciso di assumere una posizione favorevole per il cliente sulla base di alcuni elementi:

a) i pagamenti sono stati tutti compiuti con carta di credito inserita in un *wallet*, ossia in un'applicazione installata sul cellulare del cliente; sono stati fatti in un tempo molto breve e presso lo stesso venditore (cfr. sul portale *L'Economia per tutti: Portafoglio elettronico*);

b) per la stessa banca è risultato impossibile ricostruire i passaggi informatici utili a dimostrare il rispetto della cosiddetta autenticazione forte del cliente (*strong customer authentication*, SCA; per approfondimenti, cfr. *Che cosa è l'autenticazione forte del cliente (Strong Customer Authentication, SCA)*).

## UNA TRUFFA CON QISHING

Fabrizio è convinto di avere fatto degli investimenti in criptoattività mediante una piattaforma di trading online e domanda il rimborso del capitale investito e dei relativi interessi. La piattaforma gli segnala quindi la necessità di effettuare un pagamento di circa 14.000 euro, pari al 7 per cento dell'importo complessivo da recuperare, col pretesto di presunte verifiche antiriciclaggio. Per effettuare la transazione gli viene richiesto, tramite un documento palesemente contraffatto, di scansionare un QR code e autorizzare un pagamento istantaneo.

Prima di compiere qualsiasi operazione, Fabrizio si rivolge alla Banca d'Italia che lo invita a non dare seguito alla richiesta e a presentare denuncia all'Autorità giudiziaria.

## UN CASO DI TRUFFA CON BONIFICO ISTANTANEO

Cristiana riceve un SMS apparentemente inviato dalla sua banca, che la avvisa di un presunto tentativo di accesso non autorizzato al suo home banking, invitandola ad accedervi tramite un link per modificare quanto prima le sue credenziali. Convinta dell'urgenza, Cristiana agisce di impulso e dà seguito al messaggio. Pochi minuti dopo, riceve una notifica di avvenuta disposizione di un bonifico istantaneo di 3.200 euro verso un beneficiario a lei sconosciuto.

Rendendosi conto di essere appena stata vittima di una truffa, contatta immediatamente l'assistenza della sua banca la quale, però, conferma che l'operazione di bonifico – autorizzata tramite le sue stesse credenziali – ha già avuto esecuzione e non è più revocabile data la natura istantanea del pagamento.

Cristiana presenta denuncia alla Polizia postale, inviando successivamente una contestazione formale alla sua banca e all'intermediario del beneficiario del bonifico.

Non avendo ricevuto immediato riscontro, Cristiana si rivolge alla Banca d'Italia che, a sua volta, chiede chiarimenti agli intermediari coinvolti nella vicenda. La banca ordinante conferma che l'operazione di pagamento è stata eseguita dalla cliente con l'utilizzo dei codici identificativi in suo esclusivo possesso; rileva inoltre che, per sua stessa ammissione, era stata proprio Cristiana a cliccare su un link fraudolento concorrendo con il proprio comportamento alla realizzazione della truffa. L'intermediario del beneficiario del bonifico comunica invece di essersi attivato immediatamente per rintracciare l'operazione contestata, provvedendo ad apporre un blocco operativo sul conto al quale il pagamento era indirizzato; la somma trasferita tuttavia era stata già interamente prelevata dall'intestatario del conto stesso.

## UN CASO DI TRUFFA CON IBAN CONTRAFFATTO

Angelo, imprenditore di un'azienda di materiale per l'edilizia, riceve una comunicazione insolita: un cliente statunitense riferisce di avere appena effettuato un pagamento di 30.000 euro a saldo di un ordine, seguendo le istruzioni contenute in un'e-mail inviata dall'azienda stessa, nella quale veniva comunicato il cambio dell'IBAN per la ricezione dei pagamenti. Sorpreso e insospettito, Angelo verifica la corrispondenza scambiata con il cliente e si accorge che qualcuno aveva utilizzato un indirizzo e-mail identico a quello ufficiale dell'azienda, imitando intestazioni, firma e modalità di comunicazione interne, per indurre il cliente a trasferire il pagamento su un conto corrente totalmente sconosciuto all'impresa.

Contemporaneamente, anche il cliente statunitense si attiva e presenta un esposto alla Banca d'Italia, contestando che la banca italiana destinataria del pagamento: (a) non avesse dato seguito in modo tempestivo alla procedura di richiamo (*recall*) del bonifico che lui stesso aveva inoltrato tramite la sua banca; (b) non avesse effettuato i controlli adeguati sull'operatività del conto del presunto truffatore, né avesse adottato misure immediate per bloccarlo.

A seguito dell'esposto la banca italiana, su richiesta della Banca d'Italia, fornisce una ricostruzione dettagliata della vicenda, chiarendo di avere già avviato

un monitoraggio sul conto del presunto truffatore sulla base di movimenti sospetti antecedenti al bonifico oggetto dell'esposto. L'intermediario italiano precisa, inoltre, di avere restituito tempestivamente le somme non appena ricevuto il messaggio di *recall* secondo le modalità previste (inizialmente non osservate dalla banca estera del cliente statunitense). L'intermediario ribadisce, quindi, la correttezza del proprio operato e delle procedure interne, evidenziando che l'operatività anomala si era manifestata solo tre anni dopo l'apertura del conto e che grazie al monitoraggio costante da essa condotto era stata possibile la successiva restituzione dei fondi.

#### UNA TRUFFA CON UTILIZZO INDEBITO DEL NOME DELLA BANCA D'ITALIA

Rita nota su un social network un annuncio pubblicitario, apparentemente riferibile alla Banca d'Italia, che illustra l'offerta di prestiti a tassi agevolati. Contatta quindi l'inserzionista che le chiede di pagare delle commissioni in favore di un conto estero, per l'apertura di un conto corrente. Insospettita, Rita si rivolge alla Banca d'Italia che, dopo avere chiarito che l'offerta di credito non era autentica, spiega che la Banca d'Italia non offre servizi di investimento, finanziamento o gestione di denaro ai privati.

Raccomanda inoltre a Rita di non dare seguito ad alcuna richiesta, di non fornire dati personali, bancari o documenti e di evitare di condividere link di falsi profili social o di pagine web che sfruttano indebitamente il nome dell'Istituto, per non contribuire ad aumentarne la diffusione.

Il profilo fraudolento è stato segnalato dalla Banca d'Italia alla piattaforma, che ha provveduto a disattivarlo.

### Le criptoattività

#### IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Le criptoattività sono rappresentazioni digitali di un valore o di un diritto, come un'opera d'arte, una somma in euro o in dollari, oppure uno strumento finanziario (ad esempio un'azione). Sono basate su tecniche crittografiche per rendere sicuri e verificabili i dati.

Essendo digitali, le criptoattività non esistono materialmente: possono essere custodite solo in portafogli elettronici (*wallets*) e vengono trasferite da un soggetto all'altro attraverso tecnologie anche molto complesse, come la *blockchain*. Possono essere emesse da banche e da altri intermediari, ma anche da emittenti diversi o non chiaramente identificabili.

A differenza delle valute ufficiali, come l'euro o il dollaro, le criptoattività non costituiscono moneta legale, ossia moneta che la legge obbliga ad accettare in pagamento. Non sono emesse o garantite da una banca centrale o da altre autorità pubbliche e non sono sempre in grado di assolvere a tutte le funzioni fondamentali della moneta: mezzo di pagamento, riserva di valore e unità di conto.

Ad aprile del 2023 il Parlamento europeo ha approvato il regolamento UE/2023/1114 sui mercati delle criptoattività (Markets in Crypto Assets Regulation, MiCAR; cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2024). La nuova disciplina, pur rappresentando un passo decisivo verso la tutela degli utenti e l'armonizzazione normativa in materia a livello europeo, non elimina i rischi legati alle oscillazioni di valore delle criptoattività. Non sono da sottoestimare, inoltre, i rischi operativi legati alle piattaforme di scambio e l'esposizione a frodi poste in essere da soggetti non autorizzati.

Per maggiori informazioni, cfr. il portale *L'Economia per tutti* e il sito della European Banking Authority (EBA).

## LA PROMESSA DI ALTI RENDIMENTI DELLE CRIPTOATTIVITÀ

Attratto dalla possibilità di investire qualche risparmio, Marco decide di informarsi online sulle criptoattività. Dopo avere digitato in internet attraverso un motore di ricerca l'espressione "investimenti sicuri in crypto", trova un sito che replica grafiche e colori di una piattaforma nota, senza accorgersi che si tratta di un clone.

Una volta inseriti i suoi dati, Marco viene contattato al telefono attraverso WhatsApp da due sedicenti consulenti autorizzati che gli propongono di iniziare con un investimento minimo di 300 euro, assicurando che, grazie a un software proprietario, avrebbe potuto ottenere velocemente guadagni elevati. Marco accetta e, dopo un paio di giorni, sul suo cruscotto online compaiono numeri impressionanti: i 300 euro investiti sono diventati 38.500. Prova quindi a prelevarli ma i broker gli dicono che, per sbloccare i fondi, deve pagare delle tasse. Sicuro che gli utili siano reali, Marco esegue diversi bonifici verso conti esteri che si presentano come dedicati alle procedure fiscali, per un totale di 15.000 euro. Dopo l'ultimo pagamento, i broker spariscono e la piattaforma diventa irraggiungibile. Solo allora Marco comprende di essere stato vittima di una truffa. Presenta denuncia alla Guardia di Finanza e segnala il caso alla Banca d'Italia che gli chiarisce il quadro normativo applicabile e trasmette la segnalazione alle autorità competenti; la Banca evidenzia inoltre che la repressione di condotte penalmente rilevanti, come quelle descritte, compete esclusivamente all'Autorità giudiziaria e agli organi inquirenti ai quali Marco si è correttamente rivolto.

### *I servizi di investimento*

#### IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'esercizio professionale nei confronti del pubblico dei servizi e delle attività di investimento è riservato ai soggetti autorizzati dalla Consob o dalla Banca d'Italia. Prima di investire è sempre opportuno verificare in via cautelativa che piattaforme e società siano iscritte negli albi e negli elenchi pubblici tenuti da queste autorità di controllo e consultabili sui relativi siti istituzionali<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Per approfondimenti, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Albi ed elenchi* e sul sito della Consob: *Gli abusivismi finanziari*.

Se autorizzate, le banche possono svolgere servizi di investimento a favore della clientela, nell'ambito della più ampia attività di gestione e collocamento del risparmio e dei relativi flussi monetari. Alcuni esempi di tali servizi sono: (a) la negoziazione di strumenti finanziari per conto dei clienti; (b) l'amministrazione e la custodia dei titoli; (c) la gestione di patrimoni su base individuale.

Nell'esecuzione dei contratti relativi a questi servizi è molto frequente che l'intermediario sia chiamato a occuparsi sia di attività di natura tipicamente bancaria, disciplinate dal Testo unico bancario (TUB), sia di attività di investimento, regolate dal Testo unico della finanza (TUF). Questa duplice operatività si riflette sul riparto di competenze tra la Banca d'Italia e la Consob, relativamente alle attività di tutela dei clienti, e tra l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), rispetto al contenzioso stragiudiziale (cfr. *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2024).

Per maggiori informazioni, cfr. sul portale *L'Economia per tutti: Risparmio e investimenti*.

## LA CHIUSURA DEL CONTO CORRENTE E DEI SERVIZI DI INVESTIMENTO COLLEGATI

Simone è insoddisfatto delle soluzioni di investimento messe a disposizione dalla sua banca e decide di risolvere il contratto, richiedendo anche la chiusura del conto corrente, inclusi i servizi di custodia e amministrazione titoli e la prestazione dei servizi di investimento.

Dopo diversi tentativi di risoluzione attraverso il servizio reclami della banca, Simone presenta un esposto alla Banca d'Italia per sollecitare le attività di chiusura.

Nel rispondere, l'intermediario comunica di essersi attivato per l'estinzione del rapporto e giustifica il tempo impiegato per l'evasione della pratica precisando che in sede istruttoria era emersa una partita non contabilizzata in conto corrente e che era stato necessario eseguire gli ordini di disinvestimento secondo tempistiche prestabilite (come previsto nella documentazione presente sul sito dell'intermediario).

### *Vicende successorie*

## IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La materia successoria non è disciplinata dalla normativa di trasparenza bancaria emanata dalla Banca d'Italia, ma dalle norme di diritto civile e di diritto fiscale.

Sulle diverse problematiche emerse dalle segnalazioni pervenute alla Banca d'Italia (ad esempio contestazioni su ritardi o su difficoltà nell'ottenere la

liquidazione della somma in conto corrente in presenza di più coeredi) rilevano anche gli orientamenti espressi dalla giurisprudenza di legittimità e dall'ABF<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Cass., Sez. VI, ordinanza del 20 novembre 2017, n. 27417; Collegio di coordinamento dell'ABF, decisione 27252/2018.

## UNA VICENDA EREDITARIA

Alla morte del padre Roberto, la figlia Stefania, in qualità di erede, si rivolge alla banca presso cui sono accessi i rapporti di conto corrente e deposito per ottenere la liquidazione della quota di propria spettanza.

La banca le richiede la documentazione che ritiene necessaria per procedere allo svincolo delle somme presenti sul conto corrente, tra cui una dichiarazione di consenso firmata da tutti gli eredi.

Stefania, trascorso un po' di tempo, ritenendo eccessivamente onerosa la documentazione richiesta, data la situazione di concordia tra gli eredi, decide di presentare un esposto alla Banca d'Italia per sollecitare l'evazione della pratica. L'intermediario viene invitato a tenere in considerazione gli orientamenti espressi in materia dalla giurisprudenza e dai Collegi ABF, che stabiliscono che la banca deve liquidare a favore del coerede la propria quota se non c'è dissenso espresso da parte di uno dei coeredi o un contenzioso giudiziario pendente. Dopo la richiesta della Banca d'Italia, in linea con gli orientamenti dell'ABF, la banca fa sapere di avere liquidato il saldo di spettanza in favore dell'erede Stefania.

# TUTELA DEI CONSUMATORI



### 3. LE RELAZIONI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Nel 2025 la Banca d'Italia ha proseguito il confronto con le associazioni dei consumatori<sup>7</sup>, organizzando incontri bilaterali<sup>8</sup> per raccogliere i principali profili di attenzione emersi nelle relazioni tra cittadini e intermediari. Il dialogo ha consentito di individuare elementi utili per orientare l'azione di vigilanza e le iniziative a tutela della clientela.

Gli incontri hanno evidenziato in particolare l'aumento delle truffe online, anche attraverso tecniche basate su intelligenza artificiale e deepfake, e la conseguente necessità di favorire una più ampia conoscenza delle precauzioni che i cittadini devono adottare nell'utilizzo degli strumenti di pagamento digitali.

L'attenzione ai temi della prevenzione delle frodi e dell'uso consapevole dei servizi di pagamento ha trovato continuità nel progetto *In viaggio con la Banca d'Italia*, che nelle tappe del 2025 ha ospitato incontri pubblici, laboratori e momenti di confronto rivolti ai cittadini, con la collaborazione delle associazioni dei consumatori, in linea con gli obiettivi della campagna informativa *Occhio alle truffe* avviata nel 2024. La collaborazione si è estesa alle *iniziative congiunte del Mese dell'educazione finanziaria*, dedicate anche agli strumenti di tutela offerti dalla Banca d'Italia e realizzate insieme alle associazioni dei consumatori e alle Filiali dell'Istituto.

<sup>7</sup> 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 ulteriori informazioni, cfr. sul sito del Ministero: *Il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti - CNCU*).

<sup>8</sup> Altroconsumo, Associazione consumatori ACP APS, Associazione difesa consumatori (Adiconsum), Associazione per la difesa degli utenti dei servizi bancari e finanziari (Adusbef), Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori (ADOC), Assoutenti, Casa del consumatore, Centro per i diritti del cittadino (Codici), Centro tutela consumatori utenti (CTCU), Confconsumatori, Coordinamento delle associazioni per la difesa dell'ambiente e la tutela dei diritti di utenti e consumatori (Codacons), Federconsumatori, Lega consumatori, Movimento consumatori, Movimento difesa del cittadino, Unione per la difesa dei consumatori (Udicon), Unione nazionale consumatori.



## NOTA METODOLOGICA

**Centrale dei rischi:** la Banca d'Italia gestisce la Centrale dei rischi (CR), una base dati che raccoglie le informazioni sui crediti e le garanzie concessi da banche e società finanziarie ai propri clienti. Le informazioni sono registrate in CR quando l'importo dei finanziamenti o delle garanzie del cliente supera 30.000 euro; nel caso di sofferenza l'importo scende a 250 euro. A fronte delle informazioni sulla clientela raccolte mensilmente, la CR restituisce agli intermediari l'esposizione complessiva della propria clientela verso il sistema bancario e finanziario. Inoltre, quando un soggetto richiede un finanziamento, gli intermediari possono consultare i dati presenti in CR per conoscerne l'indebitamento complessivo.

**Conto di base:** dedicato solo ai consumatori e definito con decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze, il conto di base 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; (cfr. la voce *Esposti su presunte irregolarità nelle informazioni registrate in Centrale dei rischi*) 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 informazione creditizia, SIC), diverse dalla CR.

**Esposti su presunte irregolarità nelle informazioni registrate in Centrale dei rischi (CR):** segnalazioni, anche indirizzate alla Banca d'Italia solo per conoscenza, con le quali un soggetto segnalato (oppure un terzo che agisce in sua rappresentanza) lamenta presunte irregolarità nelle informazioni segnalate in CR da parte di un intermediario o il comportamento dell'intermediario in merito a queste segnalazioni.

**Privato consumatore:** secondo la definizione del Codice del consumo è «la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta» (D.lgs. 206/2005 art. 3, comma 1, lett. a).

**Privato non consumatore:** persone fisiche (ad esempio libero professionista, artigiano) e alcune tipologie di società o enti senza personalità giuridica che producono beni o servizi.

**Sistemi di informazione creditizia (SIC):** 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 nel corso della durata del contratto.

**Sofferenze:** finanziamenti in essere nei confronti di soggetti che versano in una situazione di grave e non transitoria difficoltà economica che li rende incapaci di adempiere alle proprie obbligazioni. La classificazione a sofferenza presuppone che l'intermediario abbia condotto una valutazione della situazione finanziaria complessiva del cliente e che non si sia basato solo su singoli eventi, quali uno o più ritardi nel pagamento del debito.



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