

Aumentano gli esposti a Bankitalia: numeri ed esiti per le principali banche e reti

LINK: <https://citywire.com/it/news/aumentano-gli-esposti-a-bankitalia-numeri-ed-esiti-per-le-principali-banche-e-reti/a2468402>



contenziosi 20 giu, 2025 Aumentano gli esposti a Bankitalia: numeri ed esiti per le principali banche e reti In crescita anche le lamentele sul credito al consumo (+3%), mentre restano stabili gli esposti su strumenti e servizi di investimento. In calo, invece, quelli legati a finanziamenti (-7%) e a conti correnti (-3%). Nel 2024, l'attività di tutela dei clienti bancari da parte della Banca d'Italia si è intensificata, con un aumento degli esposti e una crescita selettiva dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario. Dalle relazioni pubblicate a giugno dall'istituto emerge che, nel 2024, la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 11.800 esposti (+5% rispetto al 2023), un indicatore diretto del livello di insoddisfazione percepito dai clienti verso banche e finanziarie. A sorprendere è il triplicarsi delle segnalazioni legate al blocco di carte di pagamento e disservizi nell'home banking. Questi

episodi, spesso correlati a incidenti informatici o a truffe digitali (smishing, spoofing, phishing), rappresentano un'area critica anche per i clienti più evoluti digitalmente, compresi gli Hnwi seguiti dal private banking. Particolarmente rilevante anche l'aumento delle segnalazioni legate agli strumenti e servizi di pagamento (+45%) e alle truffe (+32%). Tra queste ultime, spiccano circa 30 tentativi in cui è stato utilizzato indebitamente il nome o il logo della Banca d'Italia per rafforzare l'apparente credibilità del raggio. In crescita anche le lamentele sul credito al consumo (+3%), mentre restano stabili gli esposti su strumenti e servizi di investimento. In calo, invece, quelli legati a finanziamenti (-7%) e a conti correnti (-3%). La Banca d'Italia ha, inoltre, gestito oltre 2.800 esposti relativi a presunte inesattezze nelle segnalazioni alla Centrale

dei Rischi, con un incremento del 6% rispetto all'anno precedente. Nel 54% dei casi gestiti, le segnalazioni hanno portato a un accoglimento (totale o parziale) delle richieste, anche grazie all'intervento della Banca d'Italia, che mantiene un tempo medio di risposta di 12 giorni. Da segnalare che i clienti che hanno presentato l'esposto senza assistenza legale hanno ottenuto una percentuale di successo più elevata (57%) rispetto a quelli con legale (43%), un segnale interessante sul livello di fiducia nella funzione di mediazione dell'istituto. L'Arbitro Bancario Finanziario ha ricevuto nel 2024 quasi 14.000 ricorsi (-12% rispetto al 2023), segno di una contrazione del contenzioso seriale, in particolare su Cqs e buoni fruttiferi postali. Tuttavia, si registra un aumento nei ricorsi legati a conti correnti (+18%), in particolare per blocchi, chiusure, successioni e operazioni

fraudolente non autorizzate. Le frodi informatiche continuano a rappresentare circa il 30% del contenzioso Abf. Phishing, smishing, spoofing e vishing restano al centro dell'attenzione, nonostante il lieve calo rispetto al 2023. Si tratta comunque di una frazione molto contenuta rispetto al totale delle operazioni elettroniche, ma ad alto impatto reputazionale. I collegi hanno deliberato oltre 14.000 decisioni, con esiti sostanzialmente favorevoli al cliente (accoglimento o accordo tra le parti) nel 63% dei casi. I rimborsi complessivi riconosciuti ammontano a circa 16 milioni di euro, di cui quasi 10 milioni già restituiti alla clientela. Il tasso di adempimento alle decisioni Abf, al netto del contenzioso sulla Cqs, ha raggiunto il 96%, in crescita rispetto al 90% del 2023. La durata media delle procedure si è ulteriormente ridotta, attestandosi a 114 giorni (ben al di sotto del limite di legge di 180 giorni). Da segnalare anche il completamento della fase progettuale di "AbefTech", la piattaforma che impiega tecniche di intelligenza artificiale e machine learning per individuare precedenti e orientamenti giurisprudenziali all'interno dell'Abf. Le decisioni rimangono prerogativa

esclusiva dei collegi, ma il supporto tecnologico ne migliora la coerenza e la velocità. Il valore informativo dei ricorsi e degli esposti è riconosciuto anche in ottica di vigilanza: secondo Bankitalia, vi è una forte correlazione tra il numero di ricorsi, reclami agli intermediari e segnalazioni ricevute, utile per individuare gli operatori con maggiori criticità relazionali o operative. Intermediario Ricorsi Decisi Accolti Cessati Respinti Poste Italiane 1536 424 128 984 Intesa Sanpaolo 883 186 223 474 UniCredit 702 194 129 379 Banca Nazionale del Lavoro 491 177 106 208 Ing Bank 385 116 150 119 Banco Bpm 258 55 51 152 Bper Banca 246 45 68 133 Banca Monte dei Paschi di Siena 228 32 43 153 Crédit Agricole Italia 154 50 16 88 Credito Emiliano 141 19 44 78 Deutsche Bank Italia 137 46 22 69 Mediobanca Premier 113 31 18 64 Fineco Bank 103 12 37 54 Banca Popolare di Sondrio 92 52 4 36 Fideuram - Intesa Sanpaolo Private Banking 82 25 24 33 Banca Mediolanum 79 21 13 45 Hype 48 20 9 19 Banca Widiba 45 24 12 9 Banca Sella 40 9 7 24 Banco di Desio e della Brianza 40 18 3 19 Allianz Bank Financial Advisors 39 23 4 12 Cr di Asti 20 5 3 12 Banca Generali 19 8 3 8 Banca

Finanziaria Internazionale 19 8 0 11 Banco di Sardegna 19 7 3 9 Banca Ifis 18 1 3 14 Isybank 21 2 5 14 Illimity Bank 14 1 2 11 Zurich Italy Bank 11 5 1 5 Banca del Piemonte 7 3 1 3 Iccrea Banca 7 1 0 6 Banca Profilo 9 1 7 1 Cherry Bank 9 2 0 7 Cassa di Ravenna 9 1 3 5 Credem Euromobiliare Private Banking 3 1 0 2 Banca Reale 4 1 0 3 Cr di Bolzano 4 2 0 2 Banca di Bologna 2 1 0 1 Civibank 2 1 0 1 Banca per il Trentino Alto Adige 2 1 0 1 Banca del Fucino 2 0 2 0 Ubs Europe Se 2 0 0 2 Cassa Centrale Banca 2 0 1 1 Banca Aletti 1 0 0 1 Banca Patrimoni Sella 1 0 0 1 Intesa Sanpaolo Private Banking 5 1 2 2 Intermediari Inadempienti - Anni 2023 e 2024 Denominazione Decisioni non eseguite 2023 Decisioni non eseguite 2024 Poste Italiane 82 8 Banca di Desio e della Brianza 13 8 Banca Popolare Di Sondrio 1 5 Hype 3 4 Banca Nazionale del Lavoro 20 3 Intesa Sanpaolo 17 3 Banca Mediolanum 0 3 UniCredit 2 2 Crédit Agricole Italia 5 1 Banca Monte dei Paschi di Siena 4 1 Illimity Bank 2 1 Zurich Italy Bank 1 1 Credito Emiliano 1 1 Banca Widiba 27 0 Mediobanca Premier 1 0 Bper Banca 1 0 Credem Euromobiliare Private Banking 1 0 Deutsche Bank Italia 1 0