



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie



anno 2021

numero

2



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie

anno 2021

Numero 2 - luglio 2022

© Banca d'Italia, 2022

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 2022

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

PRESENTAZIONE <i>di Ignazio Visco</i>	V
I DATI DEL 2021	1
SINTESI	2
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 per il cliente la Banca d'Italia quando riceve un esposto?	7
Cosa non può fare per il cliente la Banca d'Italia quando gestisce un esposto?	8
2. I DATI SUGLI ESPOSTI	9
Le materie	9
Riquadro: <i>L'intelligenza artificiale nella gestione degli esposti: EspTech</i>	11
La distribuzione territoriale degli esposti	13
Nei confronti di chi viene presentato l'esposto	13
Chi presenta un esposto e cosa lamenta	14
L'esito degli esposti	15
La collaborazione con le altre autorità italiane ed estere	17
Alcuni dati sui primi tre mesi del 2022	17
3. FOCUS SU ALCUNE LAMENTELE DEI CLIENTI	18
Le truffe connesse con i servizi di pagamento	18
Riquadro: <i>Le principali tecniche di furto di credenziali</i>	19
Riquadro: <i>Le truffe con utilizzo del nome della Banca d'Italia</i>	21
Le cryptoattività	22
Riquadro: <i>La Banca d'Italia e le cryptoattività</i>	22
La moneta scritturale autocreata	23

Riquadro: <i>Il fenomeno della moneta scritturale autocreata</i>	23
L'inclusione finanziaria e il "diritto al conto"	24
Riquadro: <i>Il conto di base</i>	25
Il fenomeno del <i>buy now pay later</i>	26
Le chiusure degli sportelli bancari	27
4. LE RELAZIONI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	28
NOTA METODOLOGICA	30

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 10 aprile 2022, salvo diversa indicazione.

PRESENTAZIONE

La Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e degli intermediari finanziari – quest’anno alla sua seconda edizione – integra i riferimenti contenuti nella Relazione sulla gestione e sulle attività della Banca d’Italia. Con questa pubblicazione intendiamo aiutare i cittadini a conoscere i propri diritti nei rapporti con gli intermediari e, in particolare, a segnalare eventuali lamentele alla Banca d’Italia attraverso l’esposto, uno strumento gratuito e facile da attivare online.

Anche grazie all’attività svolta dalle Filiali della Banca d’Italia, in collaborazione con le strutture centrali competenti, è proseguito l’impegno nell’analisi delle segnalazioni provenienti dai cittadini.

Nel 2021 è entrato in funzione un sistema di intelligenza artificiale, il cui utilizzo nell’attività di gestione degli esposti è disciplinato nel nuovo Regolamento per il trattamento dei dati personali. Questo nuovo sistema – che rafforza la capacità e la tempestività di analisi delle segnalazioni ricevute – arricchisce il patrimonio informativo utile alla Banca d’Italia in vista di iniziative a tutela dei clienti delle banche e degli intermediari finanziari.

Si è intensificato il dialogo con le associazioni dei consumatori attraverso incontri periodici diretti a intercettare tempestivamente le problematiche dei clienti nelle relazioni con gli intermediari e le esigenze di conoscenza dei cittadini. Insieme alle associazioni è stata organizzata un’iniziativa dedicata alle truffe online, fenomeno connesso anche con il maggiore utilizzo degli strumenti di pagamento digitali durante la pandemia; una riunione plenaria è stata dedicata al tema delle cryptoattività e all’esigenza di promuovere una migliore conoscenza da parte della clientela dei relativi profili di rischiosità.

Le attività che svolgiamo nella gestione degli esposti si inquadrano nel più generale impegno della Banca d’Italia a favore della collettività sul fronte della tutela della clientela.

Ignazio Visco

I dati del 2021

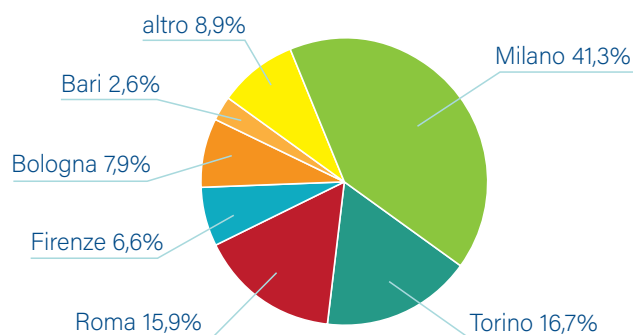


9.900 esposti (-12% rispetto al 2020).

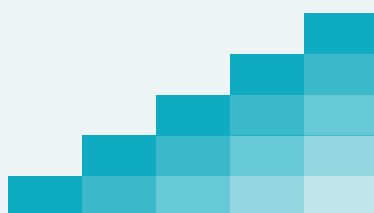
La riduzione è legata prevalentemente al minor numero di lamentele connesse con la crisi pandemica

Il **35%** riguarda finanziamenti, soprattutto in relazione a mutui e a credito al consumo (in particolare le cessioni del quinto dello stipendio)

Esposti gestiti dalle Filiali:



Lamentele più frequenti:



chiusura del rapporto
rilascio copia di documentazione
esecuzione delle operazioni
importi indebitamente percepiti/trattenuti
rinegoziazione del rapporto

Esito delle lamentele:

Nel **42%** dei casi i clienti hanno ottenuto accoglimento totale o parziale delle richieste da parte degli intermediari

Dialogo con le associazioni dei consumatori:

47 incontri bilaterali e
1 riunione plenaria

SINTESI

La Banca d'Italia e gli esposti. – La Banca d'Italia riceve ogni anno numerose segnalazioni e lamentele sui comportamenti delle banche e delle finanziarie nei rapporti con la loro clientela (cosiddetti esposti privatistici). Queste segnalazioni alimentano un importante canale di comunicazione con l'utenza e consentono di raccogliere le esigenze e intercettarne i problemi, rafforzando il bagaglio informativo a disposizione della Banca d'Italia per l'azione di tutela dei clienti. Le domande e i dubbi formulati dai clienti ispirano anche le iniziative di educazione finanziaria.

L'Istituto, attraverso la rete delle Filiali, esamina ogni esposto; sebbene non possa risolvere nel merito le singole controversie relative a rapporti contrattuali, come invece possono fare il giudice o l'**Arbitro Bancario Finanziario** (ABF), agevola il dialogo fra intermediari e clienti. Chiede informazioni sulle questioni segnalate per acquisire una visione completa dei fatti oggetto di lamentela e, quando necessario, inoltra direttamente le lettere e la documentazione alle altre autorità competenti italiane o estere.

L'andamento degli esposti. – Nel 2021 la Banca d'Italia ha ricevuto quasi 9.900 esposti privatistici, in diminuzione del 12 per cento rispetto al 2020. Il dato resta comunque superiore rispetto al quinquennio precedente la crisi pandemica (in particolare 20 per cento in più nel confronto con il 2019). La riduzione è proseguita nel primo trimestre del 2022 (poco più di 2.300 segnalazioni, il 15 per cento in meno rispetto al corrispondente periodo del 2021).

Le questioni segnalate. – Lo scorso anno le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento sono state circa il 35 per cento del totale, con un forte decremento rispetto al 2020 (quasi il 37 per cento). Gli esposti sugli strumenti di raccolta (ad es. deposito e conto corrente) sono stati circa il 28 per cento (in aumento del 23 per cento sull'anno precedente). Il 18 per cento degli esposti hanno riguardato gli strumenti e i servizi di pagamento (8 per cento in più sui dodici mesi precedenti).

Nel 2021 si è confermato l'andamento crescente, già emerso nel 2020, delle segnalazioni relative alle truffe online, specie di quelle sui pagamenti digitali, in particolare attraverso tecniche di furto delle credenziali. Importanti elementi informativi sono stati raccolti attraverso l'analisi degli esposti ricevuti sulle cryptoattività, strumenti non ancora regolamentati e sui quali la Banca d'Italia ha ripetutamente messo in guardia la cittadinanza¹; le segnalazioni, sebbene numericamente non rilevanti, hanno riguardato in prevalenza ipotesi di truffa ed evidenziano come i clienti risultino più vulnerabili a causa di una scarsa conoscenza dei connessi profili di rischio.

Sono in crescita anche le segnalazioni sull'impossibilità di aprire conti di pagamento e di base, spesso da parte di soggetti che versano in condizioni, anche temporanee, di disagio economico o sociale.

¹ Per maggiori dettagli, cfr. *Comunicazione della Banca d'Italia in materia di tecnologie decentralizzate nella finanza e crypto-attività*, giugno 2022.

Sono arrivate prime lamentele su un nuovo fenomeno, diffuso soprattutto all'estero e conosciuto come "compra ora, paga dopo" (*buy now pay later*). È una forma di credito attraverso la quale il consumatore acquista beni o servizi (spesso di importo contenuto) online oppure presso punti vendita fisici, posticipando il momento del pagamento o beneficiando di addebiti rateali. La possibilità di ottenere una dilazione potrebbe, in alcuni casi, indurre all'assunzione di debiti di ammontare superiore a quello sostenibile.

Nel 2021 sono arrivate numerose segnalazioni da parte di cittadini, associazioni dei consumatori e rappresentanze delle istituzioni locali e del territorio, relative ai disagi della clientela derivanti dalla chiusura di sportelli bancari. La contrazione del numero delle agenzie bancarie sul territorio è legata all'adozione di nuovi modelli di business basati sulla diffusione di nuove tecnologie e sulla digitalizzazione dei servizi offerti e degli strumenti di pagamento, nonché sul perseguimento di obiettivi di contenimento dei costi e di sostenibilità. La Banca d'Italia ha manifestato la propria disponibilità, nel rispetto delle scelte imprenditoriali degli intermediari, a valutare possibili proposte finalizzate ad attenuare i disagi per i clienti e a preservare la possibilità di accedere ai servizi bancari e finanziari essenziali, anche alla luce dell'evoluzione delle modalità di offerta del contante.

L'esito degli esposti e i tempi di risposta. – I clienti hanno ottenuto accoglimento totale o parziale delle richieste da parte degli intermediari nel 42 per cento dei casi, anche grazie all'intervento della Banca d'Italia; il dato è in linea con quello del 2020. Per un ulteriore 20 per cento non è stato possibile individuare l'esito delle lamentele, in quanto riferite, ad esempio, a materie estranee alla competenza dell'Istituto. Nel restante 38 per cento dei casi gli intermediari non hanno accolto le segnalazioni perché ritenute infondate.

Il tempo medio di risposta agli esponenti da parte della Banca d'Italia è stato di 24 giorni (erano 31 nel triennio 2018-2020).

L'intelligenza artificiale al servizio della gestione degli esposti. – Da luglio del 2021 la Banca d'Italia si avvale di una nuova procedura (EspTech) che utilizza tecniche di intelligenza artificiale per migliorare l'analisi del patrimonio informativo desumibile dagli esposti privatistici. Il ricorso a queste tecnologie permette di ridurre sensibilmente i tempi delle verifiche; accrescere la possibilità di identificare in anticipo fenomeni rilevanti; svolgere approfondimenti e analisi comparative a supporto dell'attività normativa, di vigilanza e di educazione finanziaria.

Il Regolamento per il trattamento dei dati personali contenuti negli esposti. – Grazie alla collaborazione con l'Autorità garante per la protezione dei dati personali è stato adottato il Regolamento per il trattamento dei dati personali sull'attività di gestione degli esposti privatistici, che disciplina anche l'utilizzo di tecniche di intelligenza artificiale per l'analisi delle segnalazioni della clientela.

* * *

La Relazione contiene un'analisi complessiva dei dati e dei fenomeni di maggiore rilievo emersi dagli esposti che riguardano la trasparenza e la correttezza nelle relazioni tra banche, intermediari finanziari e la relativa clientela.

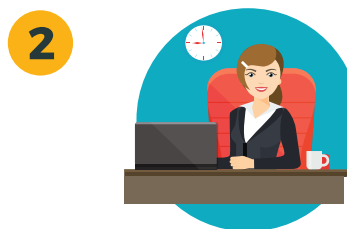
Si divide in quattro capitoli. Il primo descrive come presentare un esposto, cosa fa l'Istituto quando riceve un esposto e cosa invece non può fare. Il secondo riporta informazioni statistiche sugli esposti per materia, distribuzione territoriale, intermediari ed esponenti. Il terzo illustra i principali fenomeni osservati. Il quarto si focalizza sulle relazioni con le associazioni dei consumatori, che rappresentano un importante interlocutore per la Banca d'Italia.

Cosa fa la Banca d'Italia quando riceve un esposto

La Banca d'Italia tratta gli esposti che riguardano prodotti e servizi bancari



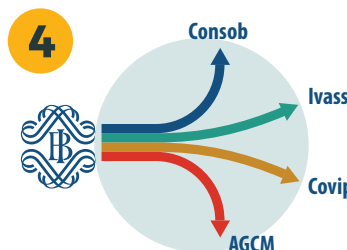
Trasmette copia all'intermediario sollecitandolo a rispondere tempestivamente al cliente e a fornirgli tutte le informazioni necessarie



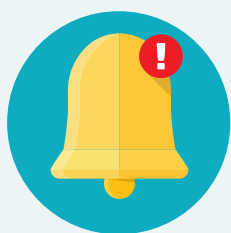
Risponde al cliente confermando di avere ricevuto la segnalazione



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



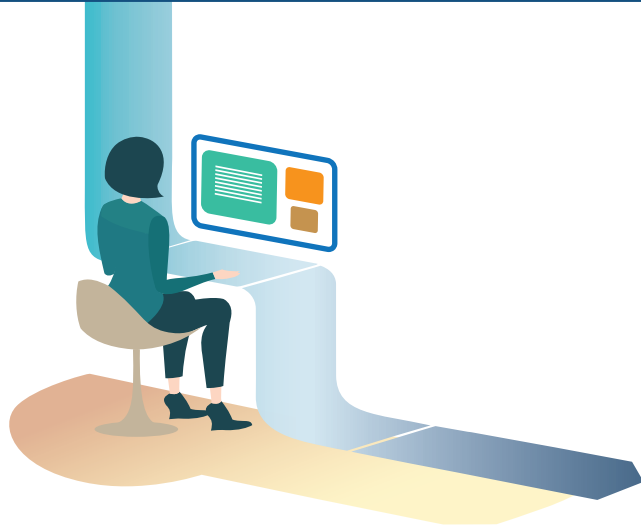
Trasmette all'autorità competente, nazionale o estera, gli esposti che non sono di propria competenza e ne dà notizia al cliente



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 o di un intermediario finanziario – iscritto negli [albi ed elenchi di vigilanza](#) – relativo a operazioni, prodotti e servizi bancari¹. È sempre meglio prendere preliminarmente contatti con la propria banca o finanziaria e presentare il problema attraverso un reclamo.

Poiché talvolta non è facile individuare la competenza tra le diverse autorità², prima di inviare un esposto è bene accertarsi che la segnalazione rientri tra le materie di competenza della Banca d'Italia³. Quest'ultima in ogni caso, se riceve un esposto su una materia estranea alla propria azione di tutela, lo trasmette all'autorità competente, se non già interessata, dandone notizia al cliente.

Come si può presentare un esposto?

Il canale più semplice, sicuro e rapido per presentare un esposto alla Banca d'Italia è la piattaforma [Servizi online per il cittadino](#): da smartphone, tablet o personal computer è sufficiente cliccare su [Presenta un esposto](#) per essere guidati nella compilazione del modulo. Il servizio è gratuito e non richiede l'assistenza di un legale. La piattaforma agevola e velocizza la trasmissione della segnalazione alla [Filiale della Banca d'Italia](#) competente; i processi di analisi e trattazione sono più rapidi.

In alternativa alla piattaforma [Servizi online per il cittadino](#) è possibile utilizzare anche altri canali: e-mail, PEC, posta ordinaria, fax o consegna a mano presso una delle Filiali della Banca d'Italia.

Perché presentare un esposto?

Presentare un esposto facilita il dialogo con l'intermediario; nello stesso tempo aiuta la Banca d'Italia nell'esercizio delle proprie funzioni normative, di controllo e di educazione finanziaria poiché l'esposto costituisce un'importante fonte di informazioni.

Cosa può fare per il cliente la Banca d'Italia quando riceve un esposto?

In genere l'Istituto trasmette una copia dell'esposto all'intermediario, sollecitandolo a rispondere in modo chiaro, tempestivo ed esaustivo al cliente e

¹ Relativamente a eventuali quesiti normativi, cfr. sul sito della Banca d'Italia la sezione: [Criteri per la gestione dei quesiti normativi](#).

² Tra queste rientrano la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob), l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass), la Commissione di vigilanza sui fondi pensione (Covip) e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM).

³ Per ulteriori approfondimenti, cfr. sul sito della Banca d'Italia la sezione: [Tutela della clientela ed educazione finanziaria](#).

chiedendo di ricevere una copia della risposta⁴; al tempo stesso risponde al cliente per informarlo di avere trasmesso la segnalazione all'intermediario.

Cosa non può fare per il cliente la Banca d'Italia quando gestisce un esposto?

La Banca d'Italia non può risolvere nel merito le singole controversie relative a rapporti contrattuali tra le banche e la clientela, come invece può fare il giudice o l'ABF, né ha la possibilità di interferire con le valutazioni che rientrano nell'autonomia imprenditoriale dei singoli intermediari, come 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.

Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia la sezione: *Presentazione di esposti*.

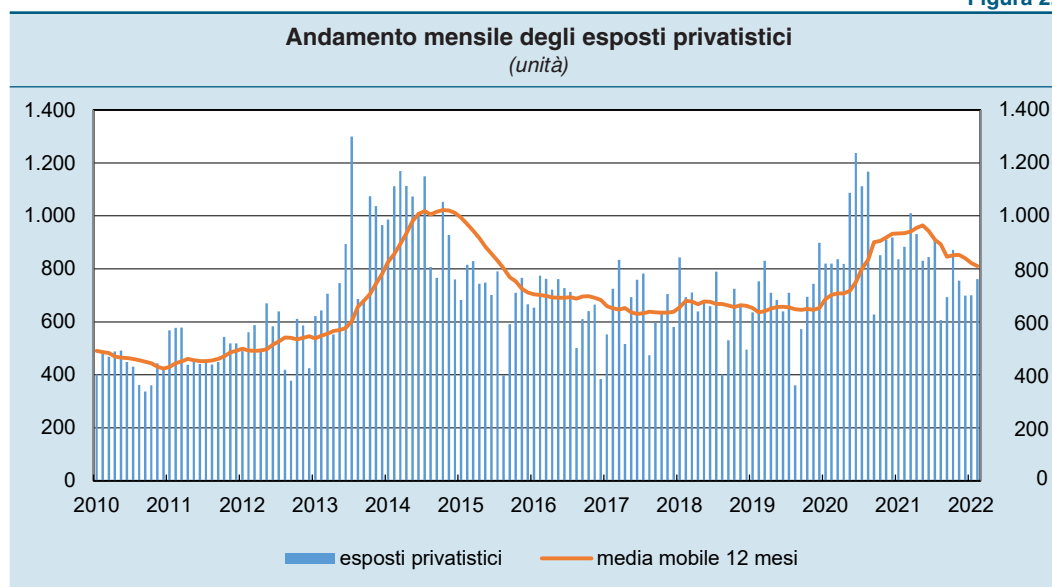
⁴ La Banca d'Italia interpella l'esponente per acquisire il consenso alla trasmissione nei casi in cui: (a) l'esposto non sia stato contestualmente indirizzato all'intermediario e l'esponente manifesti un dissenso espresso all'invio o dichiari di temere misure ritorsive da parte dell'intermediario; (b) 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 2021 la Banca d'Italia ha ricevuto quasi 9.900 esposti (12 per cento in meno rispetto all'anno precedente)⁵. Il numero resta comunque significativamente superiore nel confronto con il quinquennio pre-pandemia (in particolare 20 per cento in più sul 2019; fig. 2.1).

La riduzione delle segnalazioni rispetto all'anno precedente è dovuta in larga parte alla flessione delle lamentele relative alla concessione delle misure governative varate per fronteggiare l'emergenza epidemiologica, che avevano caratterizzato il 2020 (cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2020). La diminuzione degli esposti sulle moratorie e sui finanziamenti garantiti dallo Stato è riconducibile a una progressiva risoluzione (già a partire dalla seconda metà del 2020) delle problematiche emerse nelle fasi immediatamente successive all'emanazione dei decreti governativi per il sostegno alla liquidità di famiglie e imprese.

Figura 2.1



Le materie

Nel 2021 le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento sono state circa il 35 per cento del totale; il marcato decremento rispetto all'anno precedente, di quasi il 37 per cento, è legato prevalentemente al minor numero di lamentele connesse con la crisi pandemica. Le segnalazioni si sono concentrate sui mutui e sul credito al consumo, in particolare sulle cessioni del quinto (tav. 2.1)⁶.

⁵ Si è ridotto anche il numero medio di accessi mensili alla pagina *Presentazione di esposti* del sito dell'Istituto (5 per cento in meno rispetto al 2020), nella quale i cittadini possono trovare riferimenti utili sugli strumenti di tutela in caso di problemi con una banca o con un intermediario finanziario.

⁶ Per i mutui le lamentele hanno riguardato richieste di rinegoziazione del rapporto e di rilascio di copia della documentazione; le segnalazioni sul credito al consumo hanno fatto riferimento a problematiche su chiusura del rapporto, importi indebitamente trattenuti, rilascio di copia della documentazione.

Gli esposti relativi alle operazioni di raccolta di risparmio tra il pubblico sono stati circa il 28 per cento del totale, in aumento del 23 per cento rispetto al 2020, e per la quasi totalità hanno riguardato il conto corrente, in particolare problemi relativi alla chiusura del conto e al rilascio di copia della documentazione. La crescita è in particolare imputabile: (a) alle lamentele su modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali adottate da alcuni intermediari nel 2021; (b) ai casi di recesso dal rapporto da parte della banca (spesso ritenuto dal cliente immotivato o ingiustificato); (c) alle ipotesi di frodi sui conti (ad es. per furto delle credenziali e accesso non autorizzato).

Il 18 per cento degli esposti del 2021 ha riguardato strumenti e servizi di pagamento. Questa crescita (8 per cento in più rispetto al 2020) attiene principalmente alle carte di pagamento (soprattutto quelle prepagate) e ai bonifici. Circa il 56 per cento delle lamentele sugli strumenti di pagamento è riferibile, in linea con l'anno precedente, all'esecuzione delle operazioni (in gran parte disguidi operativi e tecnici che hanno determinato anomalie nei bonifici), pagamenti non autorizzati (ad es. per furto delle carte di pagamento), frodi e importi indebitamente trattenuti⁷.

Tavola 2.1

Esposti privatistici per materia 2020-21				
MATERIA	Numero		Variazione 2020-21	Composizione 2021
	2020	2021	(valori percentuali)	(valori percentuali)
Finanziamento	5.532	3.493	-36,9	35,4
Aperture di credito in conto corrente	392	216	-44,9	6,2
Mutui	1.731	1.189	-31,3	34,0
Credito al consumo diverso da CQS	1.000	716	-28,4	20,5
Cessioni del quinto	616	558	-9,4	16,0
Altre forme di finanziamento	1.793	814	-54,6	23,3
Raccolta	2.267	2.793	23,2	28,3
Conto corrente	2125	2.619	23,2	93,8
Altre forme di raccolta	142	174	22,5	6,2
Strumenti e servizi di pagamento	1.603	1.732	8,0	17,5
Carte di pagamento	609	696	14,3	40,2
Assegni	269	247	-8,2	14,3
Bonifici	426	459	7,7	26,5
Altri strumenti e servizi di pagamento	299	330	10,4	19,1
Strumenti e servizi di investimento	1.087	949	-12,7	9,6
Gestioni patrimoniali e dossier titoli	252	450	78,6	47,4
Titoli propri	252	86	-65,9	9,1
Altri strumenti e servizi di investimento	583	413	-29,2	43,5
Altro	720	893	25,0	9,0
Totale	11.209	9.869	-12,0	100,0

⁷ I problemi più frequentemente sollevati negli esposti ricevuti nel 2021 sono in linea con quelli dell'anno precedente.

A partire da luglio del 2021 la Banca d'Italia si avvale di una nuova applicazione informatica (EspTech), che utilizza tecniche di intelligenza artificiale (IA) per migliorare l'analisi del patrimonio informativo contenuto negli esposti privatistici (cfr. *Relazione sulla gestione e sulle attività della Banca d'Italia* sul 2020). Le segnalazioni, spesso caratterizzate da documentazione corposa e non strutturata per formato e linguaggio, si prestano all'applicazione di tecniche di ricerca evolute (text mining) e di forme di interpretazione automatica del significato dei testi per estrarne concetti e fenomeni ricorrenti (machine learning). Il ricorso a tecnologie di IA permette di ridurre sensibilmente i tempi delle analisi e migliora l'identificazione precoce di fenomeni rilevanti (cfr. il riquadro: *L'intelligenza artificiale nella gestione degli esposti: EspTech*).

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELLA GESTIONE DEGLI ESPOSTI: ESPTECH

EspTech mette a disposizione degli analisti della Banca d'Italia due funzionalità: la ricerca testuale (*full text search*) e la clusterizzazione.

La ricerca testuale. – Questa funzionalità si basa sull'impiego di tecniche statistico-informatiche (*optical character recognition*), grazie alle quali è possibile tradurre e digitalizzare in un formato di testo standardizzato e navigabile tutti gli esposti ricevuti dall'Istituto, compresi quelli in formato cartaceo. Permette di individuare, in modo affidabile e con tempi notevolmente ridotti, tutti i documenti contenenti parole oggetto di analisi.

Clusterizzazione. – Applicando metodologie di IA (*natural language processing* e machine learning), la clusterizzazione consente una mappatura degli esposti mediante la suddivisione in gruppi (cluster) identificati in modo omogeneo sulla base del contenuto della lamentela; conferma inoltre la rilevanza di alcuni fenomeni già oggetto di attenzione da parte della Banca d'Italia¹. A titolo esemplificativo nella figura il cluster 1 identifica le segnalazioni legate al Covid-19, individuando con precisione i due principali ambiti nei quali si sono concentrate le lamentele della clientela nel 2020 (moratorie sul rimborso dei prestiti e finanziamenti alle imprese assistiti da garanzia pubblica; cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2020). I cluster 2 e 3 identificano due dei fenomeni più specifici del 2021: rispettivamente le segnalazioni relative alle truffe e alla chiusura degli sportelli bancari (cfr. il capitolo 3: Focus su alcune lamentele dei clienti)².

Presidi per l'utilizzo di EspTech. – Sono stati introdotti numerosi presidi per assicurare il corretto funzionamento dello strumento. In particolare, alla luce delle competenze multidisciplinari necessarie per questo tipo di analisi, la guida del processo di definizione, aggiornamento e validazione dei modelli di machine

¹ Si tratta di problematiche emerse in relazione ad alcuni prodotti o a comportamenti assunti dagli intermediari.

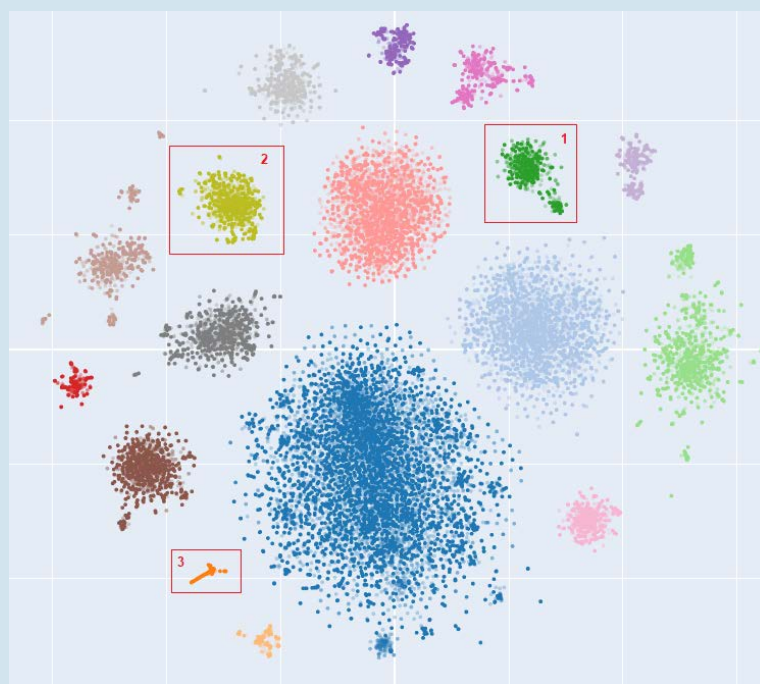
² L'algoritmo ha identificato alcuni cluster molto ampi e meno specifici, come quello relativo alle difficoltà di relazione tra intermediario e cliente, oppure quello relativo a finanziamento, raccolta e strumenti di pagamento.

learning utilizzati è stata affidata a un team misto di tecnici informatici e analisti che gestiscono gli esposti (citizen data scientist).

Il Regolamento per il trattamento dei dati personali contenuti negli esposti. – Grazie alla collaborazione con l’Autorità garante per la protezione dei dati personali, è stato adottato un Regolamento per il trattamento dei dati personali³. Quest’ultimo, nel rispetto del regolamento europeo GDPR e della normativa nazionale di attuazione, oltre a disciplinare l’attività di gestione degli esposti⁴, contiene specifiche previsioni sull’utilizzo di tecniche di IA per l’analisi delle segnalazioni della clientela. In particolare: (a) illustra la logica utilizzata dall’algoritmo; (b) dispone che dall’attività non derivi alcuna forma di decisione automatizzata, con conseguenti impatti sui diritti delle persone fisiche; (c) stabilisce che i dati elaborati mediante tecniche di IA non vengano trasmessi a nessun destinatario esterno alla Banca d’Italia.

Figura

Raggruppamento degli esposti in cluster effettuato con tecniche di IA (EspTech) (1)



(1) Ogni punto della figura rappresenta un singolo esposto ricevuto nel biennio 2021-22. Le tecniche statistico-informatiche che EspTech impiega lavorano in uno spazio ad alta dimensionalità. La figura è il risultato di una proiezione dei singoli esposti aggregati in gruppi omogenei su un piano a due dimensioni.

³ Il [Regolamento](#) è entrato in vigore il 30 marzo del 2022, dopo avere ricevuto il parere favorevole del Garante per la protezione dei dati personali.

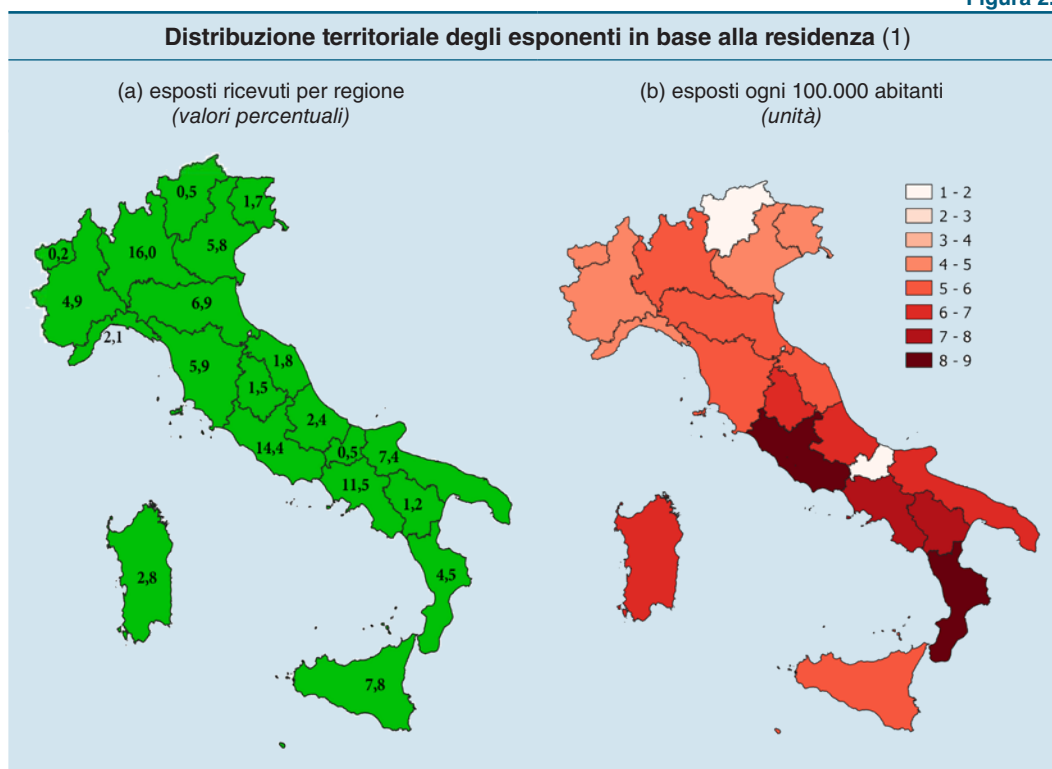
⁴ Con particolare riferimento alle “categorie particolari di dati” e ai “dati relativi a condanne penali e connesse misure di sicurezza”.

La distribuzione territoriale degli esposti

Gli esposti non sono distribuiti in maniera omogenea sul territorio nazionale (fig. 2.2). In rapporto alla popolazione residente, le regioni del Mezzogiorno continuano a essere caratterizzate da un numero medio di esposti più elevato rispetto a quelle del Centro e soprattutto del Nord. Le regioni con il maggior numero di esposti per abitante restano Lazio e Calabria.

Non ci sono differenze legate ai prodotti oggetto di lamentela. In tutto il territorio nazionale le segnalazioni riguardano più frequentemente il conto corrente e il mutuo ipotecario.

Figura 2.2



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

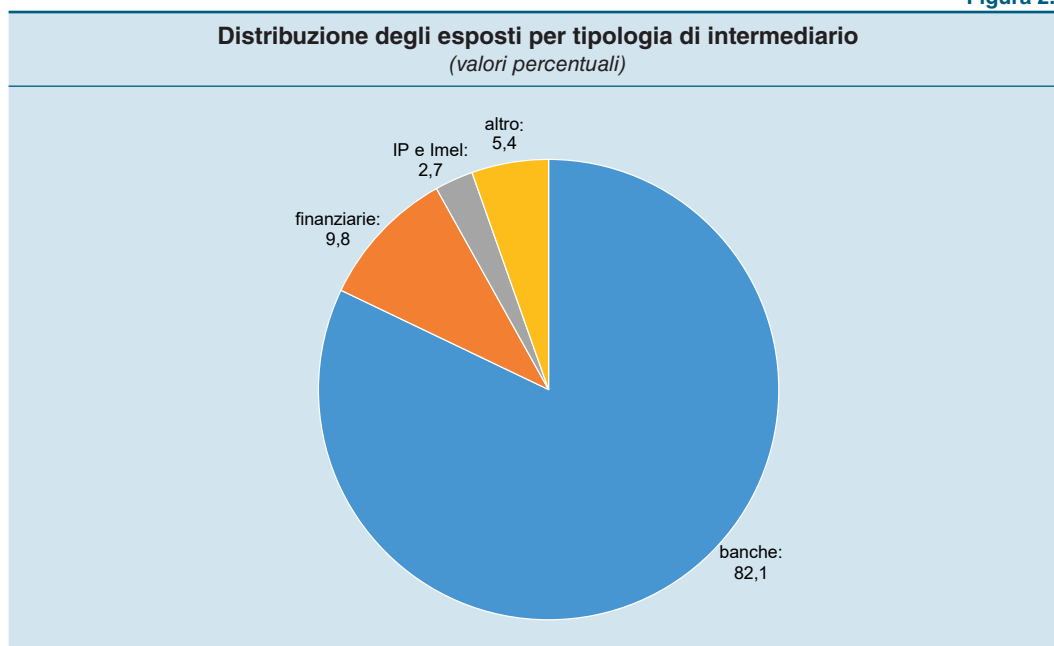
(1) Il dato è disponibile solo per poco più di un terzo degli esposti ricevuti nel 2021.

Nei confronti di chi viene presentato l'esposto

Come nel 2020, anche lo scorso anno le segnalazioni riguardanti le banche sono state più dell'80 per cento del totale degli esposti. Quasi il 10 per cento ha riguardato le società finanziarie; il 2,7 gli istituti di moneta elettronica (Imel) e gli istituti di pagamento (IP; fig. 2.3)⁸. Il forte aumento rispetto al 2021 (quando l'incidenza era stata dell'1,4 per cento) è dovuto alle segnalazioni nei confronti degli Imel in materia di carte di pagamento (soprattutto prepagate), che sono quasi raddoppiate.

⁸ Per la definizione di società finanziarie, Imel e IP, cfr. la *Nota metodologica*.

Figura 2.3



In termini assoluti si è ridotto il numero di esposti nei confronti di banche italiane. Al contrario sono aumentate le segnalazioni riguardanti succursali di banche estere (circa il 60 per cento in più), accentuando il trend rilevato negli ultimi anni. Nel 2021 il numero di esposti per 10.000 clienti è risultato significativamente maggiore per le succursali di banche estere rispetto alle banche italiane (mediamente 2,5, contro 1,1); nel triennio 2018-2020 la differenza era stata meno marcata (1,2 in media all'anno, contro 1,1)⁹. 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 (conto corrente e dossier titoli).

Chi presenta un esposto e cosa lamenta

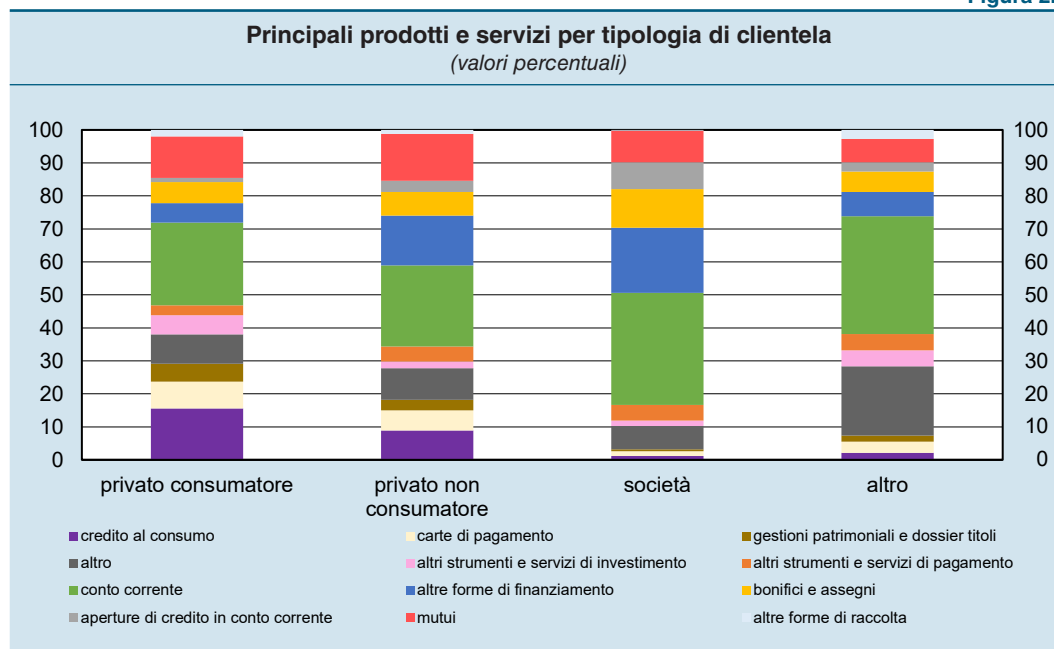
Gli esposti sono stati inoltrati in prevalenza da uomini (63 per cento)¹⁰, con una distribuzione per genere diversa tra le regioni: gli uomini rappresentano circa il 70 per cento degli esponenti delle regioni meridionali. Le lamentele in materia di credito al consumo sono state presentate per oltre i due terzi da uomini, mentre più del 50 per cento delle segnalazioni aventi ad oggetto le chiusure degli sportelli è stato inoltrato da donne (cfr. il capitolo 3: *Focus su alcune lamentele dei clienti*). Oltre il 60 per cento degli esponenti ha inviato alla Banca d'Italia una segnalazione in autonomia; in linea con il 2020 quasi il 30 per cento di questi richiedenti (in prevalenza uomini) ha utilizzato la piattaforma informatica *Servizi online per il cittadino*.

⁹ P. Angelini, *Le filiali italiane di banche straniere: sviluppi regolamentari e questioni di vigilanza*, Consiglio generale dell'Associazione italiana banche estere, Milano, 8 aprile 2022. L'intervento contiene un'analisi sugli esposti nei confronti di filiali italiane di banche straniere nel triennio 2018-2020.

¹⁰ I dati sul genere degli esponenti e sull'utilizzo di servizi online si riferiscono solo ai consumatori.

Circa il 78 per cento delle segnalazioni è stato presentato da consumatori, le cui lamentele hanno in prevalenza riguardato i servizi di conto corrente e i mutui (25 e 13 per cento, rispettivamente; fig. 2.4).

Figura 2.4



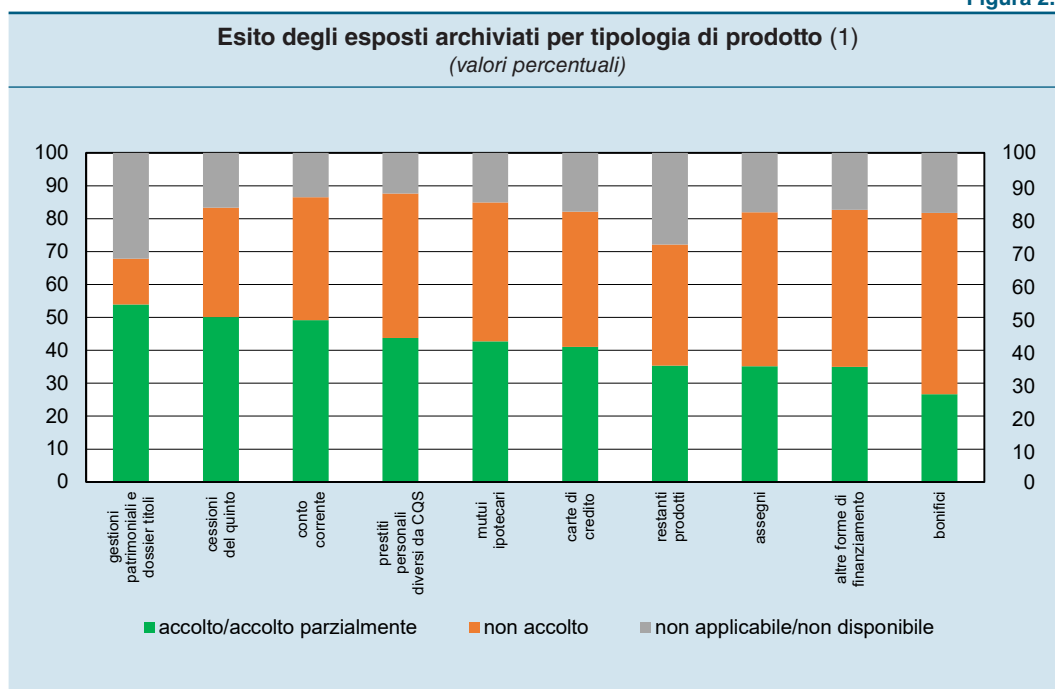
I servizi di conto corrente sono stati l'oggetto prevalente delle segnalazioni dei non consumatori (25 per cento), insieme ai finanziamenti garantiti, alle altre tipologie di prestiti (15 per cento) e ai mutui (14 per cento). Anche per le società le lamentele hanno riguardato per lo più servizi di conto corrente e altre forme di finanziamenti inclusi quelli garantiti (rispettivamente 34 e 20 per cento), oltre alle aperture di credito in conto corrente (8 per cento).

L'esito degli esposti

Nel 42 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 2020 (cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2020). Nel 38 per cento degli esposti gli intermediari non hanno accolto le segnalazioni perché ritenute infondate¹¹. Hanno trovato accoglimento da parte dell'intermediario oltre la metà delle richieste inerenti alle gestioni patrimoniali e ai dossier titoli (in particolare su chiusura e trasferimento dei rapporti) e alla cessione del quinto dello stipendio (CQS; fig. 2.5).

¹¹ Nel residuo 20 per cento dei casi non è stato possibile individuare l'esito poiché, ad esempio, la questione riguardava materie estranee alla competenza della Banca d'Italia.

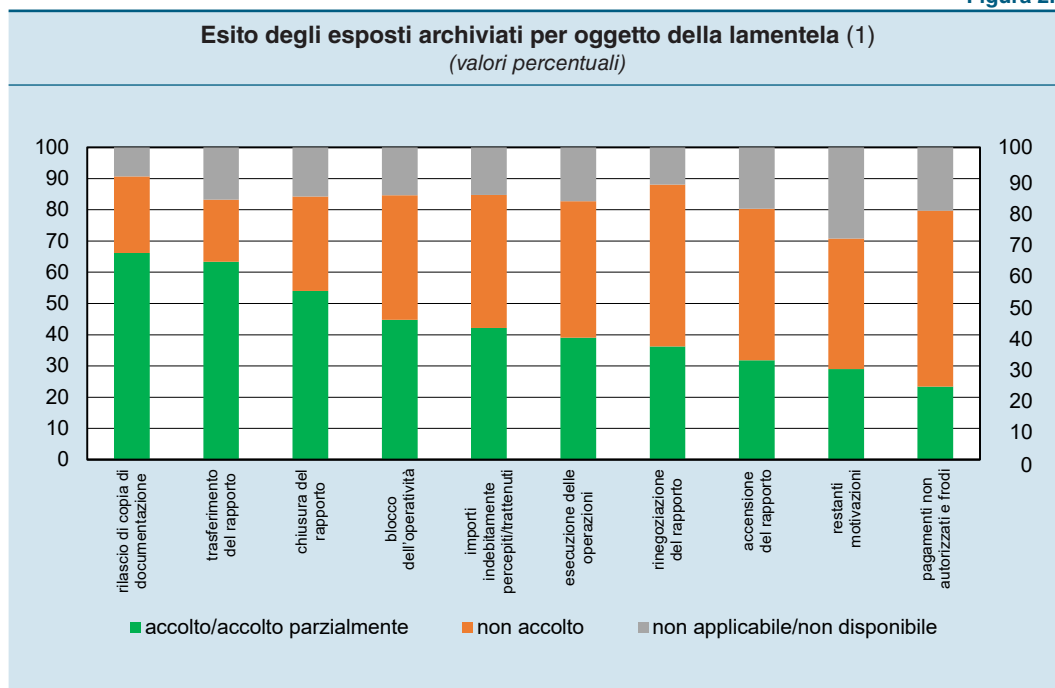
Figura 2.5



(1) Prodotti che più frequentemente sono stati oggetto degli esposti ricevuti nel 2021 e archiviati al 10 aprile 2022.

Se si considera invece l'oggetto della lamentela, risultano conclusi con esito favorevole all'esponente circa i due terzi delle questioni relative al rilascio di copia della documentazione e al trasferimento del rapporto (fig. 2.6).

Figura 2.6



(1) Lamentele più frequenti negli esposti ricevuti nel 2021 e archiviati al 10 aprile 2022.

La collaborazione con le altre autorità italiane ed estere

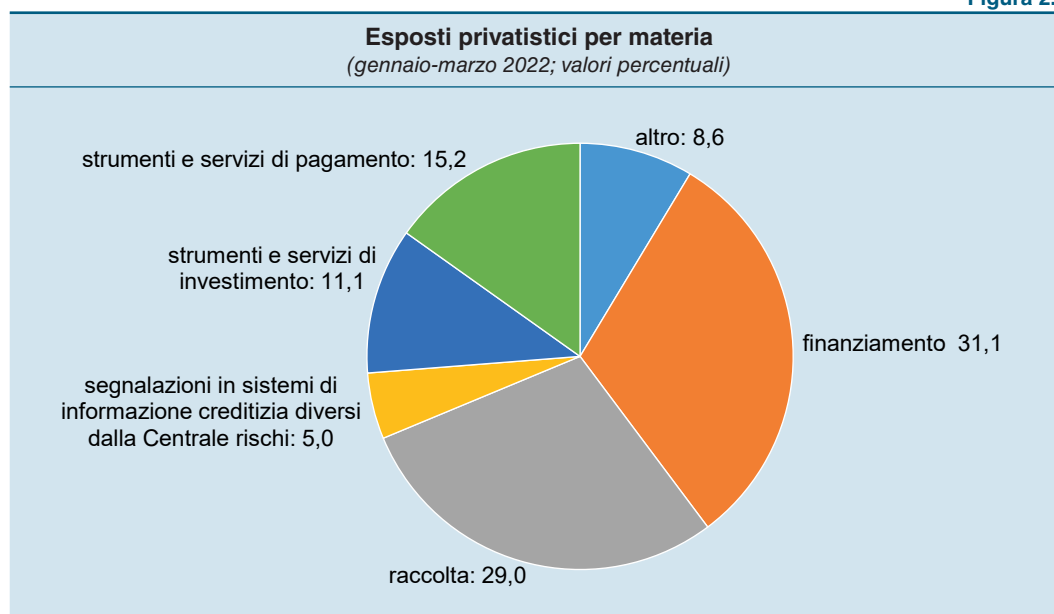
Quando la Banca d'Italia riceve un esposto che coinvolge un intermediario o che verte su una materia estranea alla propria azione di tutela, lo trasmette all'autorità competente, se non già interessata, dandone notizia al cliente.

Nel corso del 2021 sono state effettuate oltre 500 trasmissioni, circa il 50 per cento in più rispetto all'anno precedente. Le autorità nazionali maggiormente interessate dalla Banca d'Italia e verso le quali è stato indirizzato circa il 90 per cento degli invii sono state Consob, Ivass e AGCM. Le autorità estere di tutela, interessate prevalentemente per esposti verso intermediari esteri operanti senza succursale in Italia, sono state destinatarie di circa 30 trasmissioni; in quasi due terzi dei casi hanno fornito un riscontro alla Banca, generalmente informando sulle modalità di trattazione dell'esposto o impegnandosi a contattare il richiedente per fornire indicazioni su come procedere alla presentazione di un ricorso all'organismo di composizione stragiudiziale delle controversie finanziarie territorialmente competente.

Alcuni dati sui primi tre mesi del 2022

Nei primi tre mesi del 2022 gli esposti ricevuti sono stati oltre 2.300, in diminuzione rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente (15 per cento in meno). Sulla dinamica ha inciso la forte riduzione delle lamentele in tema di finanziamento e di strumenti e servizi di pagamento, in parte riconducibile alle minori segnalazioni relative al funzionamento delle piattaforme social per l'acquisto di prodotti e servizi (fig. 2.7).

Figura 2.7



3. FOCUS SU ALCUNE LAMENTATELE DEI CLIENTI

Di seguito sono riportate le questioni oggetto di segnalazione ritenute maggiormente significative per numerosità e per impatto sulla clientela; sono inoltre illustrate le iniziative adottate dalla Banca d'Italia per rafforzare l'attività di tutela e per accrescere la consapevolezza della clientela sui propri diritti.

Le truffe connesse con i servizi di pagamento

Nel 2021 e nel primo trimestre del 2022 sono state ricevute dalla Banca d'Italia rispettivamente 622 e 122 segnalazioni relative a truffe, confermando il trend crescente del 2020 (cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2020)¹². Si tratta comunque di dati molto contenuti rispetto al numero di operazioni di pagamento effettuate con strumenti alternativi al contante¹³.

Il 98 per cento delle segnalazioni proviene dall'Italia ed è così distribuito sul territorio: 40 per cento dal Nord, 38 dal Sud e dalle Isole, 22 per cento dal Centro. In linea con quanto rilevato per il complesso degli esposti ricevuti dalla Banca d'Italia (cfr. il capitolo 2: *I dati sugli esposti*), le segnalazioni in materia di truffe non si distribuiscono in maniera omogenea sul territorio nazionale. In rapporto alla popolazione residente, il numero medio di esposti è più elevato nel Mezzogiorno rispetto al Centro e al Nord. Le regioni cui fa capo il maggior numero di esposti per abitante in materia di truffe sono Basilicata, Sardegna e Puglia.

Le segnalazioni per ipotesi di truffa sono state prevalentemente presentate da consumatori (89 per cento), con un leggero scostamento tra uomini e donne (56 per cento contro 44 per cento). La maggior parte dei segnalanti (41 per cento) ha più di 55 anni, mentre solo il 17 per cento ne ha meno di 35¹⁴.

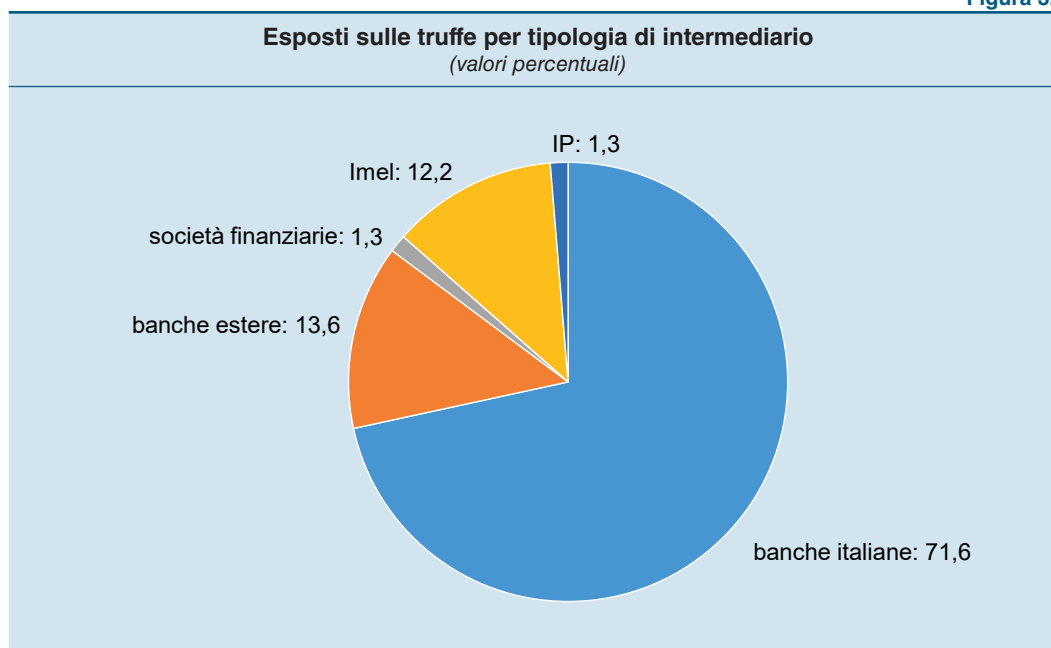
Gli esposti in materia vengono generalmente presentati nei confronti dell'intermediario presso cui il cliente detiene il conto: banche italiane (72 per cento); banche estere con succursale in Italia (14 per cento); Imel (12 per cento); IP e società finanziarie (1 per cento in entrambi i casi; fig. 3.1).

¹² *Audizione della Capo del Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria della Banca d'Italia Magda Bianco*, Commissione parlamentare di inchiesta sulla tutela dei consumatori e degli utenti, Camera dei deputati, Roma, 5 aprile 2022.

¹³ Per il 2021 il dato è inferiore allo 0,000006 per cento del totale delle operazioni effettuate con strumenti di pagamento diversi dal contante (cfr. nell'Appendice alla *Relazione annuale* sul 2021 la tav. a14.13).

¹⁴ Il 24 per cento ha un'età compresa tra 45 e 54 anni; il 19 per cento dei segnalanti rientra nella fascia di età precedente (35-44 anni).

Figura 3.1



Le comunicazioni ricevute sulle truffe hanno riguardato, nel 47 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 (fig. 3.2; cfr. il riquadro: *Le principali tecniche di furto di credenziali*).

LE PRINCIPALI TECNICHE DI FURTO DI CREDENZIALI

Il furto di credenziali è stato realizzato in oltre il 70 per cento dei casi attraverso tecniche di *smishing*, *vishing* e – seppure in misura minore – phishing mediante e-mail e *SIM swap fraud*.

Lo *smishing* consiste nell'invio di SMS nei quali si chiede all'utente di cliccare su un link, ad esempio per verificare l'account. Il link apre però siti falsi, che somigliano a quelli autentici, nei quali si chiede l'inserimento delle credenziali.

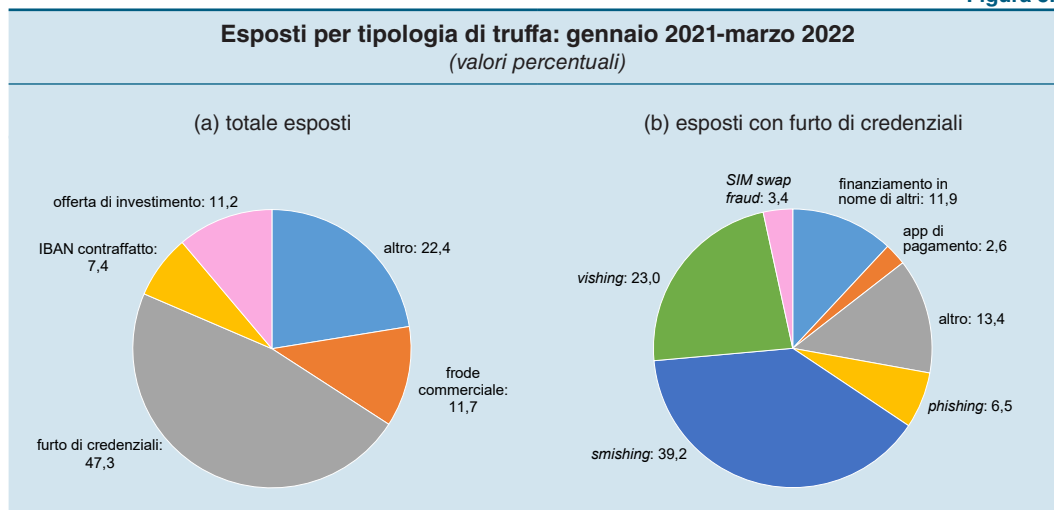
Nel *vishing* il truffatore telefona alla vittima per indurla a fornire i propri dati, facendo leva su un'urgenza legata al conto o alla carta di pagamento. *Smishing* e *vishing* sono frequentemente usati insieme.

Il phishing mediante e-mail si avvale dell'invio di messaggi di posta elettronica nei quali si chiede all'utente di scaricare documenti o aprire link malevoli per fare fronte a un ipotetico rischio.

Nella *SIM swap fraud* il truffatore ottiene dall'operatore la duplicazione della SIM telefonica della vittima, utilizzando i dati identificativi precedentemente sottratti, e si impadronisce così di applicazioni bancarie e codici di autenticazione dell'utente aggirato.

Spesso i truffatori camuffano l'SMS, la telefonata o l'e-mail, in modo che sembrino provenienti dalla banca o dalla società con cui la vittima intrattiene rapporti regolari.

Figura 3.2



In alcuni casi la vittima è stata convinta con l'inganno a effettuare pagamenti a favore del truffatore (cosiddette frodi esterne al pagamento). Rientrano in questa tipologia le frodi commerciali (che hanno rappresentato il 12 per cento) relative, tra l'altro, alla mancata consegna di acquisti online, alle false offerte di investimenti (11 per cento, di cui un quarto ha riguardato le cryptoattività), a bonifici con IBAN contraffatti, ad esempio, attraverso fatture false (7 per cento)¹⁵.

Il 24 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 su fidejussioni sottoscritte a nome di terzi a loro insaputa.

In tutte le aree geografiche la tipologia di truffa più diffusa è il furto di credenziali. Si registrano però alcune differenze rispetto alle altre tipologie: i casi di *SIM swap fraud* sono più frequenti al Sud (5 per cento delle segnalazioni provenienti da esponenti delle regioni meridionali), mentre i furti di identità per ottenere finanziamenti sono più diffusi nel Centro Italia. Anche nella suddivisione per fasce di età si conferma la prevalenza del furto di credenziali, sebbene con livelli leggermente inferiori per coloro che hanno più di 65 anni; per quest'ultima fascia di età aumenta invece l'incidenza dei furti di strumenti di pagamento.

Alcune delle truffe oggetto di segnalazione sono state realizzate utilizzando impropriamente il nome e il logo dell'Istituto, allo scopo di guadagnare maggiore

¹⁵ 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.

credibilità nei confronti dell'utente (cfr. il riquadro: *Le truffe con utilizzo del nome della Banca d'Italia*).

LE TRUFFE CON UTILIZZO DEL NOME DELLA BANCA D'ITALIA

Nel 2021 e nei primi mesi del 2022 sono arrivate alla Banca d'Italia rispettivamente 23 e 9 segnalazioni (contro le 11 del 2020) riguardanti truffe con l'utilizzo dello stesso nome dell'Istituto.

Si è trattato principalmente di: (a) offerte di investimenti, i cui proventi non sono stati corrisposti e il capitale iniziale non è stato restituito; (b) finanziamenti per i quali sono state richieste commissioni senza poi concedere il credito. Spesso il truffatore ha chiesto ulteriori pagamenti di tasse e/o commissioni antiriciclaggio, avvalorando la richiesta con documenti contraffatti dell'Istituto.

La Banca d'Italia – che in qualità di banca centrale non intrattiene rapporti con i privati cittadini – ha pubblicato sul proprio sito avvisi relativi a queste casistiche e a campagne di phishing con uso illecito del proprio nome; ha inoltre invitato i cittadini a diffidare di questi messaggi e a non accedere ai link in essi riportati¹.

¹ Per maggiori dettagli, cfr. sul sito di Banca d'Italia: *Avviso. Campagna di phishing con uso fraudolento del nome della Banca d'Italia*, 4 agosto 2021 e *Avviso. Campagna di phishing con uso illecito del nome della Banca d'Italia*, 10 settembre 2021.

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)¹⁶ 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 predisposto la pagina informativa *Domande e risposte sui pagamenti per gli acquisti on line di beni o servizi* (cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie* sul 2020), 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 indicazioni utili su truffe, diritti dell'utente quando effettua un pagamento e misure di sicurezza dei pagamenti elettronici.

Il 26 marzo 2021 si è svolto *#Truffainvista?*, il primo webinar con le associazioni dei consumatori dedicato alle truffe online più diffuse, e l'11 maggio 2022 si è tenuta una

¹⁶ 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.

riunione plenaria con le medesime associazioni, incentrata sul tema delle criptoattività (cfr. il capitolo 4: *Le relazioni con le associazioni dei consumatori*)¹⁷.

Le criptoattività

Dall'analisi degli esposti ricevuti sulle criptoattività si desumono elementi informativi rilevanti. L'*Indagine FinTech nel sistema finanziario italiano* svolta nel 2021 dalla Banca d'Italia mostra che solo pochi intermediari hanno avviato collaborazioni con soggetti specializzati, per consentire ai clienti di acquistare e custodire criptoattività (cfr. il riquadro: *La Banca d'Italia e le criptoattività*).

LA BANCA D'ITALIA E LE CRIPTOATTIVITÀ

Le criptoattività sono una rappresentazione digitale di valore o di diritti che possono essere trasferiti e memorizzati elettronicamente utilizzando la tecnologia di registro distribuito (*distributed ledger technology*, DLT) o una tecnologia analogica.

A partire dal 2015 la Banca d'Italia ha pubblicato sul proprio sito avvisi destinati ai consumatori sui rischi insiti nelle criptoattività, tra cui: la volatilità delle quotazioni; la complessità delle tecnologie sottostanti; l'assenza di tutele legali e contrattuali, di obblighi informativi da parte degli operatori e di specifiche forme di supervisione su tali operatori, nonché di regole a salvaguardia delle somme impiegate¹.

L'Istituto ha inoltre emanato un comunicato stampa congiunto con la Commissione nazionale per le società e la borsa: *Consob e Banca d'Italia mettono in guardia contro i rischi insiti nelle cripto-attività*. Ulteriori informazioni e avvertenze sono riportate nel portale di educazione finanziaria: *L'Economia per tutti*². A giugno del 2022 la Banca ha pubblicato una *Comunicazione in materia di tecnologie decentralizzate nella finanza e cripto-attività*.

¹ Avvertenza sull'utilizzo delle cosiddette "valute virtuali"; Avvertenza per i consumatori sui rischi delle valute virtuali da parte delle Autorità europee.

² In particolare, cfr. sul portale *L'Economia per tutti* le pagine: *Cripto-attività*; *Cripto-attività, una questione aperta*. *L'Europa a difesa dei consumatori*; *I giorni difficili dei bitcoin*; *Bitcoin: "Se avete meno soldi di Elon Musk fate attenzione"*.

Nel 2021 la Banca d'Italia ha ricevuto 27 segnalazioni sulle criptoattività (erano 10 nel 2020). Nella quasi totalità dei casi si è trattato di ipotesi di truffa (cfr. il paragrafo: *Le truffe connesse con i servizi di pagamento*), spesso realizzate attraverso offerte da parte di finti consulenti che contattano telefonicamente la vittima proponendo falsi investimenti redditizi. Anche le associazioni dei consumatori hanno segnalato una crescente attenzione al fenomeno (cfr. il capitolo 4: *Le relazioni con le associazioni dei consumatori*).

¹⁷ La Banca d'Italia ha partecipato alla campagna per la sicurezza informatica *I Navigati*, promossa dal CERTFin con ABI, Ivass e alcune banche italiane. L'obiettivo della campagna consiste nell'accrescere la consapevolezza dei clienti e nel sensibilizzarli su un uso informato e sicuro degli strumenti e dei canali digitali, per non cadere nelle insidie della rete. La campagna, trasmessa in televisione e diffusa mediante diverse piattaforme social, si è concentrata sulle principali truffe e su come difendersi.

Nelle risposte agli esponenti sono state fornite informazioni per accrescere la consapevolezza circa le caratteristiche e i rischi di questi strumenti, richiamando l'attività e i principali comunicati delle autorità europee e della Banca d'Italia. In particolare è stato posto l'accento sull'assenza di tutele legali e contrattuali, sui rischi operativi e sugli attacchi informatici alle piattaforme, sulla volatilità del valore e sul pericolo di truffe. È stata interessata anche la Consob nei casi di esposti relativi ad attività di investimento in criptoattività.

La moneta scritturale autocreata

La Banca d'Italia continua a ricevere numerose segnalazioni con le quali privati o imprese dichiarano di estinguere i loro debiti nei confronti di banche, amministrazioni pubbliche o fornitori vari "creando moneta scritturale"¹⁸. Nel 2021 l'Istituto ha ricevuto 1.020 comunicazioni, il 51 per cento in più rispetto all'anno precedente; nel primo trimestre 2022 sono state 250, in diminuzione del 31 per cento nel confronto con il corrispondente periodo del 2021 (cfr. il riquadro: *Il fenomeno della moneta scritturale autocreata*).

IL FENOMENO DELLA MONETA SCRITTURALE AUTOCREATA

Il fenomeno della moneta scritturale autocreata si fonda sull'arbitraria affermazione che sia possibile per ogni cittadino creare in via autonoma moneta scritturale attraverso proprie registrazioni contabili per l'importo corrispondente alla somma dovuta.

Alcuni sostenitori di queste idee, attivi sulla rete, mettono a disposizione specifici moduli da utilizzare per la creazione degli "euro scritturali" e per la comunicazione del presunto pagamento da indirizzare ai soggetti creditori e per conoscenza, tra gli altri, alla Banca d'Italia, che però è del tutto estranea al fenomeno¹.

Dalle segnalazioni arrivate all'Istituto emerge come vi siano soggetti che in maniera del tutto arbitraria si qualificano "organismi monetari" con funzioni bancarie oppure "banche virtuali", ma che in realtà non hanno alcuna autorizzazione.

¹ Per ulteriori informazioni, cfr. sul portale *L'Economia per tutti* la pagina: *La moneta scritturale che non esiste: conseguenze negative e rischi per i cittadini*.

Proprio al fine di arginare il fenomeno e sensibilizzare i cittadini sui pericoli insiti in queste iniziative, dopo la pubblicazione del primo comunicato nel 2017 e il successivo avviso del 2019, ad aprile del 2021 è stato pubblicato un terzo avviso al pubblico nel portale *L'Economia per tutti*, che ne ribadisce l'illegittimità.

¹⁸ Queste tipologie di comunicazioni, non rientranti nella definizione di esposti privatistici di cui alla *Nota metodologica*, sono escluse dal computo dei dati riportati nel capitolo 2: *I dati sugli esposti*.

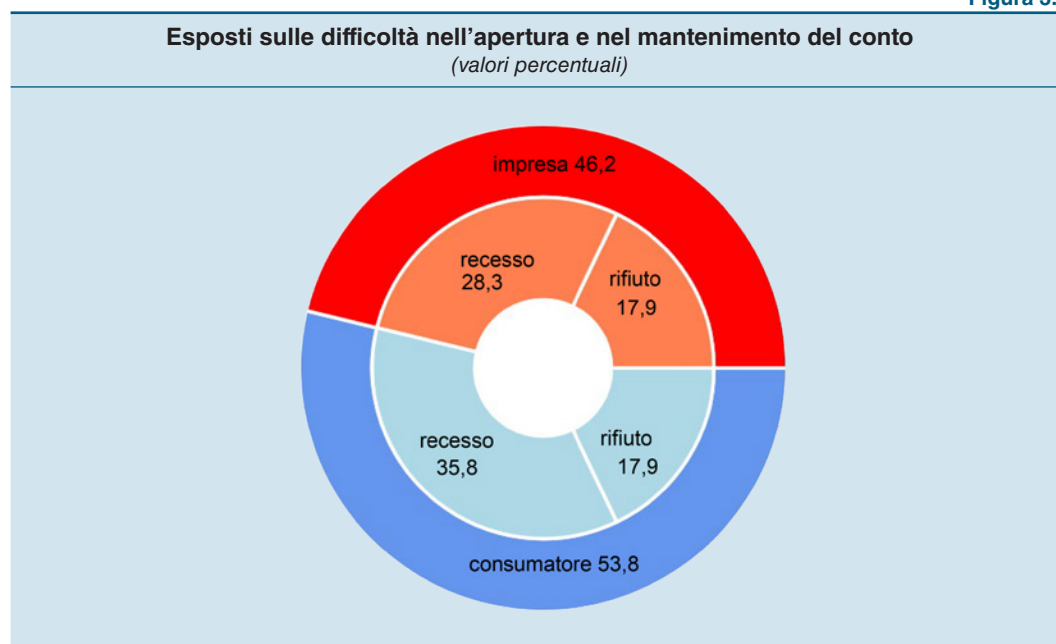
L'inclusione finanziaria e il "diritto al conto"

Nel 2021 la Banca d'Italia ha ricevuto 106 esposti con i quali sono state lamentate difficoltà nell'apertura o nel mantenimento di un rapporto di conto. Le segnalazioni, sebbene in numero contenuto, sono aumentate sensibilmente rispetto a quelle del 2020 (circa 30); nel primo trimestre di quest'anno sono state 46, oltre il quadruplo nel confronto con il corrispondente periodo del 2021.

La possibilità di fruire di un conto favorisce l'integrazione nel circuito finanziario, con positive ricadute sotto il profilo sia economico (supportando il sistema produttivo), sia sociale (concorrendo alla riduzione della povertà e della disuguaglianza)¹⁹.

Le segnalazioni sono state effettuate nel 54 per cento dei casi da consumatori; il restante 46 è riconducibile a imprese, professionisti e associazioni²⁰. Oltre il 60 per cento delle lamentele ha avuto per oggetto il recesso unilaterale dell'intermediario, mentre i restanti casi hanno riguardato il rifiuto di apertura del rapporto (fig. 3.3).

Figura 3.3



La distribuzione geografica di questi esposti all'interno del Paese è così ripartita: il 40 per cento proviene dal Sud e dalle Isole e circa il 37 dalle aree del Nord Italia; il residuo 23 per cento origina dal Centro.

¹⁹ *Audizione nell'ambito dell'esame del disegno di legge n. 1712 "Disposizioni in materia di utilizzo ed erogazione del rapporto di conto corrente"*, testimonianza della Capo del Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria della Banca d'Italia M. Bianco, Commissione 6^a (Finanze e tesoro), Senato della Repubblica, Roma, 7 luglio 2020.

²⁰ Si tratta di associazioni sportive e di lavoratori pensionati.

Le segnalazioni dei consumatori. – Gli esposti presentati da consumatori sono stati 57 nel 2021; 30 nel primo trimestre 2022²¹. I consumatori che lamentano il rifiuto, da parte di un intermediario, di aprire un rapporto di conto,²² non sempre sono consapevoli dell'esistenza del diritto all'apertura di un conto di base (cfr. il riquadro: *Il conto di base*).

IL CONTO DI BASE

Il conto di base¹, dedicato solo ai consumatori e definito con decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze, si distingue dal conto corrente ordinario: è 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 pagamento².

Resta comunque fermo l'obbligo per gli intermediari di osservare le disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

¹ Per ulteriori informazioni, cfr. nel portale *L'Economia per tutti* l'informativa *Il conto di base*, pubblicata a fini di educazione finanziaria e consultabile anche in lingua ucraina. Nel portale la Banca d'Italia ha inoltre ricordato, con un annuncio in [italiano](#) e in [ucraino](#), che anche i profughi ucraini hanno diritto di accedere ai servizi bancari, richiedendo l'apertura di un conto di base.

² I motivi del rifiuto di apertura del conto devono essere comunicati al richiedente, salvo i casi previsti dall'art. 126-vicies TUB. Specularmente gli intermediari possono recedere dal conto di base solo per i motivi tassativi indicati nell'art. 126-vicies ter TUB.

In caso di recesso da rapporti di conto corrente ordinario i consumatori lamentano soprattutto di avere subito la decisione senza spiegazioni o di non ritenerla giustificata²³. La presentazione dell'esposto alla Banca d'Italia ha spinto l'intermediario, nel 30 per cento dei casi, a esplicitare al cliente le motivazioni della chiusura legate per lo più alla normativa in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo

²¹ Prevalentemente persone tra i 31 e 65 anni.

²² Nel 2021 le segnalazioni provenienti da stranieri, migranti e richiedenti asilo – diminuite nel tempo – sono state solo nove; due provengono da pensionati e due da persone con disabilità. Per queste ultime, in quasi tutti i casi l'intermediario ha risposto offrendo la possibilità di aprire un conto di base.

²³ Per i rapporti di conto diversi dal conto di base, aperti a tempo indeterminato, la normativa stabilisce che l'intermediario ha facoltà di recedere liberamente, salvo il rispetto dell'obbligo di preavviso nei termini previsti dalla legge e dal contratto, e del generale principio di buona fede e correttezza.

o a valutazioni sulla situazione economica del cliente²⁴. Dalla trattazione delle segnalazioni sui rifiuti di apertura di un rapporto di conto emerge che gli intermediari forniscono motivazioni legate soprattutto al rispetto della normativa in materia di antiriciclaggio o all'assenza di interesse ad avviare un rapporto contrattuale con il cliente. Nel 74 per cento dei casi gli intermediari hanno offerto il conto di base al cliente che ne aveva diritto soltanto dopo la presentazione dell'esposto alla Banca d'Italia.

Le segnalazioni di imprenditori, professionisti e associazioni. – Gli esposti presentati da imprenditori, liberi professionisti e associazioni sono stati 49 nel 2021; 16 nel primo trimestre del 2022. Le lamentele hanno riguardato in prevalenza il recesso dal rapporto dell'intermediario (circa il 61 per cento nel 2021; il 100 per cento nel primo trimestre 2022). Negli esposti relativi all'accesso al conto corrente (39 per cento nel 2021) alcuni imprenditori hanno segnalato difficoltà nell'instaurare anche solo rapporti di conto privi di apertura di credito²⁵.

Nell'84 per cento dei casi si è trattato di società²⁶ (quasi tutte a responsabilità limitata, incluse quelle semplificate) caratterizzate da un'età mediana piuttosto bassa (4,5 anni). I dati segnalano un'elevata trasversalità dei settori economici nei quali sono attivi gli operatori (ad es. commercio all'ingrosso e al dettaglio, costruzioni e attività manifatturiere).

I soggetti non qualificabili come consumatori non hanno il diritto all'apertura del conto di base (cfr. il riquadro: *Il conto di base*); la scelta di instaurare un rapporto con questi soggetti è dunque rimessa all'autonomia imprenditoriale degli operatori finanziari.

Il fenomeno del buy now pay later

Nel 2022 alcune segnalazioni hanno riguardato un nuovo fenomeno, conosciuto come “compra ora, paga dopo” (*buy now pay later*)²⁷: il numero limitato degli esposti ricevuti (solo 5) è riconducibile a una diffusione piuttosto contenuta di questo tipo di operazioni nel mercato italiano.

Il *buy now pay later* si sostanzia in una forma di credito attraverso la quale il consumatore acquista beni o servizi online oppure presso punti vendita fisici, spesso di importo contenuto, posticipando il momento del pagamento o beneficiando

²⁴ Con riferimento al conto corrente ordinario, in più occasioni l'ABF ha osservato che gli intermediari, in forza del generale principio di buona fede e correttezza, hanno il dovere di rendere note al cliente le ragioni che lo hanno indotto a interrompere il rapporto a tempo indeterminato (cfr. *Audizione nell'ambito dell'esame del disegno di legge n. 1712 “Disposizioni in materia di utilizzo ed erogazione del rapporto di conto corrente”, 2020, op. cit.*); ciò anche ai fini dell'eventuale riconoscimento del diritto al risarcimento del danno in favore del cliente in caso di esercizio del recesso non conforme a questo principio. Per conoscere gli orientamenti dell'ABF in materia, cfr. sul sito dell'Arbitro Bancario Finanziario la pagina: *Decisioni dei Collegi*.

²⁵ In genere si è trattato di rapporti di conto richiesti per assicurare l'operatività ordinaria dell'azienda (ad es. per accreditare lo stipendio dei lavoratori dipendenti).

²⁶ Nei restanti casi si tratta di liberi professionisti (8 per cento), imprenditori individuali (4 per cento) e associazioni (4 per cento).

²⁷ Allo stato nel nostro ordinamento giuridico non sussiste una definizione del *buy now pay later*.

di addebiti rateali. L'operazione coinvolge di norma tre soggetti: (a) il venditore; (b) l'acquirente del bene o del servizio; (c) il soggetto terzo che si frappone tra venditore e acquirente, ad esempio versando immediatamente al primo l'importo della transazione e ricevendo il pagamento differito o rateale dal secondo. Usualmente al cliente non è richiesto il pagamento di interessi per beneficiare della dilazione del rimborso; è però previsto l'addebito di commissioni in caso di tardivo o mancato pagamento della rata.

Le lamentele hanno riguardato questioni eterogenee, come la mancata corrispondenza del prodotto acquistato alle attese del consumatore, oppure i disservizi operativi, che hanno comportato la segnalazione del cliente nelle banche dati creditizie. Il fenomeno è oggetto di attenzione da parte dell'Istituto in quanto la forma dell'operazione potrebbe indurre a un'assunzione di debiti superiori a quelli sostenibili.

Le chiusure degli sportelli bancari

Nel 2021 sono state ricevute numerose segnalazioni da parte di cittadini, associazioni dei consumatori e rappresentative del territorio, Sindaci dei Comuni che segnalano disagi della clientela in relazione alla chiusura di sportelli bancari (126 in totale).

Da qualche anno in Italia, così come in altri paesi europei, si assiste alla contrazione del numero degli sportelli bancari sul territorio, legata soprattutto a un ripensamento dei modelli di business e delle strategie organizzative e distributive delle banche. Il fenomeno risulta inoltre influenzato dai processi di concentrazione fra intermediari, dal perseguimento di obiettivi di contenimento dei costi in vista di una maggiore efficienza operativa, nonché dalla diffusione di nuove tecnologie e dalla progressiva digitalizzazione dei servizi offerti e degli strumenti di pagamento. Questa evoluzione ha determinato un incremento del numero di Comuni non serviti da sportelli bancari (circa il 40 per cento nel nostro paese), soprattutto nelle aree montane. Dalle segnalazioni ricevute sono emerse difficoltà nell'accesso ai servizi bancari e finanziari, in particolare da parte delle fasce più deboli della popolazione, come gli anziani e le persone con disabilità, più penalizzati dalla presenza di barriere di carattere logistico o tecnologico.

La Banca d'Italia segue con attenzione le ricadute sulle comunità locali, nella consapevolezza che vada individuato un punto di equilibrio tra i cambiamenti che investono il settore bancario, per lo più derivanti da scelte imprenditoriali degli operatori, ed esigenze di inclusione finanziaria. In presenza di segnalazioni dell'utenza, l'Istituto ha fornito elementi informativi sulle iniziative adottate dagli intermediari per ridurre i disagi²⁸, richiamando le previsioni normative che agevolano i clienti nel trasferire il proprio conto presso un altro operatore, al fine di individuare soluzioni più adatte alle esigenze di ciascuno. Ha confermato la propria disponibilità, pur nel rispetto delle prerogative degli intermediari, a valutare proposte finalizzate ad attenuare i disagi per i clienti e a preservare la possibilità di accesso ai servizi bancari e finanziari essenziali, anche alla luce dell'evoluzione delle modalità di offerta del contante.

²⁸ Le banche devono in ogni caso assicurare un adeguato supporto ai propri clienti anche quando interagiscono con la clientela mediante canali non fisici e utilizzano strumenti di comunicazione a distanza.

4. LE RELAZIONI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Nel 2021 il dialogo con le associazioni dei consumatori si è ulteriormente intensificato²⁹. Si sono svolti in videoconferenza 47 incontri bilaterali (nei mesi di febbraio, maggio e novembre) e una riunione plenaria nel mese di luglio³⁰.

Nel corso degli incontri le associazioni hanno confermato il sostanziale superamento delle difficoltà nei rapporti con le banche determinate dalle limitazioni legate all'emergenza sanitaria, segnalando però il permanere di alcuni disagi relativi all'interlocuzione con gli intermediari e alla possibilità di accedere agli sportelli, soprattutto per le persone anziane e per chi non utilizza strumenti digitali. Sono state inoltre manifestate preoccupazioni per il possibile aggravarsi della situazione di fragilità di alcune fasce della popolazione in relazione alla scadenza delle misure a sostegno della liquidità varate per fronteggiare la pandemia³¹, per l'acuirsi dei rischi di sovraindebitamento e per la recrudescenza dell'usura criminale.

Le associazioni hanno rappresentato l'esigenza di favorire l'inclusione finanziaria specie delle fasce più adulte della popolazione (in particolare dei pensionati); al tempo stesso è stata sottolineata la necessità di una maggiore conoscenza e diffusione di alcuni prodotti dedicati ai giovani (ad es. il cosiddetto mutuo giovani) o ideati per soddisfare esigenze semplici di gestione del denaro da parte dei consumatori appartenenti alle categorie più deboli (come il conto di base).

Tenendo conto anche delle sollecitazioni delle associazioni dei consumatori, la Banca d'Italia ha introdotto iniziative di formazione relative alla corretta gestione del debito nei programmi educativi dedicati a soggetti in condizioni di particolare fragilità: donne, migranti, microimprenditori, persone in condizione di sovraindebitamento. In particolare l'Istituto ha collaborato al progetto *Riparto*, iniziativa finanziata dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali e promossa dal Movimento consumatori insieme alle Associazioni cristiane lavoratori italiani (ACLI) allo scopo di fornire un presidio concreto a fronte dell'incremento dei livelli di povertà relativa e assoluta della popolazione, acuito dall'emergenza sanitaria³². La Banca d'Italia ha preso parte a un incontro di formazione per consulenti del debito, incentrato sull'importanza di una corretta pianificazione finanziaria, sull'esigenza di acquisire informazioni salienti circa le caratteristiche del finanziamento e sulla rilevanza del confronto tra più offerte³³.

²⁹ Le associazioni coinvolte fanno parte del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU), istituito presso il Ministero dello Sviluppo economico (per maggiori dettagli, cfr. sul sito del Ministero la pagina: *Il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti*).

³⁰ Nel 2020 si sono svolti in videoconferenza 38 incontri bilaterali e 2 riunioni plenarie.

³¹ Da questa situazione di fragilità potrebbero infatti derivare difficoltà nel pagamento dei debiti e una riduzione delle possibilità di accesso al credito.

³² *Seguito dell'audizione del 5 aprile 2022 della Capo del Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria della Banca d'Italia Magda Bianco*, Commissione parlamentare di inchiesta sulla tutela dei consumatori e degli utenti, Camera dei deputati, Roma, 21 aprile 2022.

³³ Sono state inoltre fornite indicazioni sui comportamenti utili in caso di prime difficoltà nei pagamenti o nella relazione con la banca, oltre a un inquadramento generale della Centrale dei rischi.

Tra gli argomenti oggetto degli incontri con le associazioni, hanno rilevato le questioni legate all'aumento dei costi dei conti correnti (anche dovute a massive manovre unilaterali realizzate da alcune banche), alle difficoltà di accesso – soprattutto per i privati – al Superbonus³⁴ e alla chiusura degli sportelli bancari, fenomeno in aumento che interessa soprattutto le comunità presenti nei piccoli Comuni (cfr. il capitolo 3: *Focus su alcune lamentele dei clienti*).

Tutte le associazioni hanno confermato la forte crescita di casi di utilizzo fraudolento di strumenti di pagamento digitali e delle truffe nel commercio online anche in criptoattività, rappresentando un crescente livello di sofisticazione delle frodi. A questo riguardo e con l'obiettivo di promuovere interventi divulgativi sulle tecniche più diffuse per realizzare frodi e truffe online sui pagamenti elettronici, il 26 marzo 2021 la Banca d'Italia, insieme alle associazioni dei consumatori, ha organizzato il webinar *#Truffainvista?*.

L'11 maggio 2022, aderendo a una richiesta delle associazioni dei consumatori, si è inoltre svolta una riunione plenaria incentrata sul tema delle criptoattività, nell'ambito della quale è stata condivisa l'esigenza di favorire una maggiore conoscenza da parte della clientela dei connessi profili di rischio attraverso iniziative di educazione finanziaria mirate³⁵.

³⁴ Agevolazione fiscale disciplinata dall'art. 119 del DL 34/2020 (decreto "rilancio"), che consiste in una detrazione del 110 per cento delle spese sostenute a partire dal 1° luglio 2020 per la realizzazione di specifici interventi finalizzati all'efficienza energetica, al consolidamento statico o alla riduzione del rischio sismico degli edifici.

³⁵ Alla riunione hanno partecipato: Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Centro tutela consumatori utenti, Casa del consumatore, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Movimento consumatori, Movimento difesa del cittadino, U.Di.Con., Unione nazionale consumatori.

NOTA METODOLOGICA

Esposti privatistici: segnalazioni, anche indirizzate alla Banca d'Italia solo per conoscenza, con le quali un cliente o un utilizzatore di servizi di pagamento, oppure un altro soggetto 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.

Società 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'albo 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 offrire anche servizi di pagamento, concedere credito a breve termine in connessione con i servizi di pagamento prestati diversi dalla moneta elettronica e 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*).

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

Privati non consumatori: gli individui (ad es. liberi professionisti, artigiani) e alcune tipologie di società senza personalità giuridica che producono beni o servizi.