

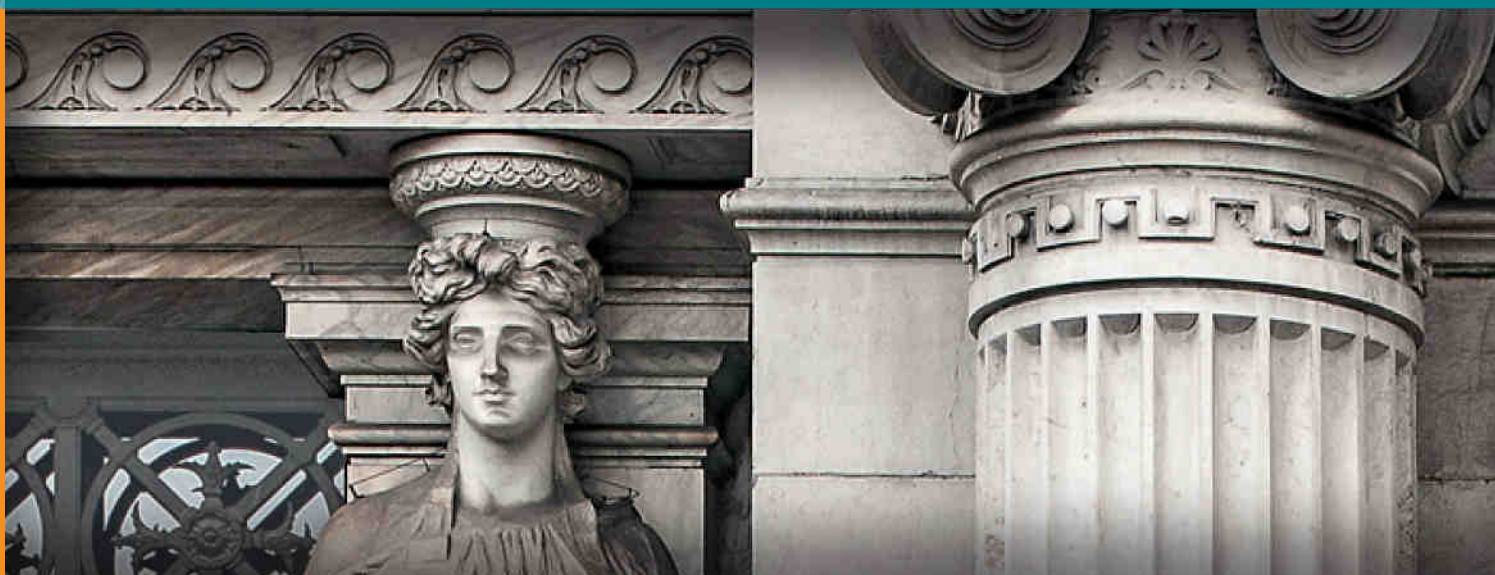


BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

anno 2025

Numero 16 - giugno 2026

© Banca d'Italia, 2026

Indirizzo

Via Nazionale, 91
00184 Roma - Italia

Telefono

+39 06 47921

Sito internet

<http://www.bancaditalia.it>

ISSN 2281-4116 (stampa)

ISSN 2281-4809 (online)

Tutti i diritti riservati.

È consentita la riproduzione
a fini didattici e non commerciali,
a condizione che venga citata la fonte.

*Grafica e stampa a cura della
Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
Stampato nel mese di giugno 2026*

La Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario è disponibile sul sito internet della Banca d'Italia (www.bancaditalia.it) e su quello dell'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it). Copie a stampa possono essere richieste alla Biblioteca Paolo Baffi: richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it

L'Appendice alla Relazione, contenente i dati statistici e le note metodologiche, è disponibile unicamente online sul sito internet della Banca d'Italia e su quello dell'Arbitro Bancario Finanziario.

INDICE

I DATI DEL 2025	5
SINTESI	7
1. I DATI SUI RICORSI E SULLE DECISIONI DEI COLLEGI	11
Il quadro di insieme	11
La domanda	11
I ricorsi ricevuti	11
La distribuzione territoriale dei ricorsi	14
Chi ha presentato i ricorsi	15
Riquadro: <i>Le caratteristiche dei consumatori e delle consumatrici ricorrenti</i>	16
Gli intermediari	18
Riquadro: <i>I reclami agli intermediari nel 2025</i>	18
Riquadro: <i>La mediazione civile</i>	19
L'offerta	21
Le decisioni	21
Riquadro: <i>Gli importi riconosciuti ai ricorrenti nel 2025</i>	23
Riquadro: <i>L'ABF e la giustizia ordinaria</i>	25
Alcuni dati sui primi tre mesi del 2026	26
Riquadro: <i>L'indagine sul grado di soddisfazione dei ricorrenti</i>	27
2. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2025	31
Il conto corrente	31
Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria	33
I buoni fruttiferi postali	34
Il deposito titoli in amministrazione	35
I mutui e gli altri finanziamenti	37
Il credito ai consumatori	38
La cessione del quinto dello stipendio o della pensione	41
Le modifiche unilaterali del contratto	43
I pagamenti elettronici	45
Le frodi informatiche	46
L'assegno circolare	49
I sistemi privati di informazione creditizia	50
La Centrale dei rischi	52

3. I CONFINI DELL'ATTIVITÀ DELL'ABF E ALTRE QUESTIONI DI PROCEDURA	55
Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)	55
Contro chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)	56
La competenza per materia, temporale e per valore	57
Il preventivo reclamo all'intermediario	58
Le altre questioni di procedura	59

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.

I dati del 2025



Ricorsi ricevuti

13.518



di cui:

35%

servizi
e strumenti
di pagamento

19%

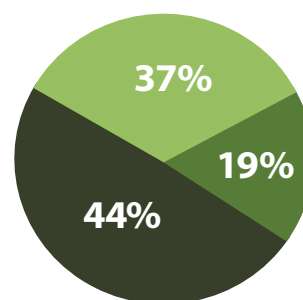
cessione
del quinto



**Ricorsi ricevuti
per Collegio**

12.554
Decisioni dei Collegi

216
Riunioni dei Collegi



Ricorsi accolti

Ricorsi cessati

Ricorsi respinti



importo riconosciuto:
11 milioni di euro, di cui **7,6 milioni**
già restituiti ai ricorrenti

SINTESI

Questa Relazione illustra l'attività svolta nel 2025 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari bancari e finanziari.

I ricorsi. Nel 2025 sono pervenuti all'ABF circa 13.500 ricorsi, in calo del 3 per cento rispetto al 2024; tuttavia dalla seconda parte del 2025 si è osservata una loro crescita. È proseguita la flessione del contenzioso in materia di estinzioni anticipate dei finanziamenti contro la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS), mentre sono aumentati i ricorsi relativi ai servizi e strumenti di pagamento e agli utilizzi fraudolenti.

Le decisioni. Lo scorso anno i Collegi hanno deciso oltre 12.500 ricorsi: l'esito è stato sostanzialmente favorevole ai clienti nel 56 per cento dei casi; di questi, il 19 per cento si è concluso con la cessazione della materia del contendere a seguito dell'accordo intervenuto tra le parti. Sono state respinte tutte le altre istanze.

I rimborsi alla clientela e il tasso di adesione degli intermediari. Nel 2025 sono stati riconosciuti alla clientela 11 milioni di euro, di cui 7,6 già restituiti (15,7 e 9,8 milioni nel 2024, rispettivamente). Al netto del contenzioso in materia di CQS, su cui alcuni intermediari hanno continuato a non condividere la posizione dell'ABF, il tasso di adempimento è stato del 94 per cento, in linea con il dato del 2024.

Il grado di soddisfazione dei ricorrenti. L'indagine annuale condotta tra i ricorrenti conferma l'elevata percentuale di coloro che hanno giudicato facile la presentazione e la relativa procedura. Il livello di soddisfazione sulla gestione della controversia e il giudizio sulla chiarezza della decisione variano invece a seconda dell'esito del ricorso.

La collaborazione con gli altri organismi e le altre Autorità. Il 2025 è stato un anno particolarmente intenso sotto il profilo della collaborazione esterna. A marzo del 2025 la Banca d'Italia e la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob) hanno stipulato un nuovo protocollo d'intesa con l'obiettivo di rafforzare la collaborazione tra ABF e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), attivo presso la Consob, e al fine di perseguire un più elevato ed effettivo livello di tutela dei clienti. Il nuovo protocollo promuove lo scambio informativo tra i due sistemi su questioni di comune interesse e sui meccanismi di coordinamento utili a orientare il cliente nell'individuazione dell'Arbitro competente.

Si è ulteriormente intensificata la collaborazione con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) per la costituzione dell'Arbitro Assicurativo (AAS): dal 15 gennaio 2026 è possibile presentare ricorso all'AAS, uno strumento semplice, rapido ed economico di risoluzione alternativa delle controversie in materia assicurativa.

Sono proseguiti i lavori della task force istituita tra la Banca d'Italia, la Consob e l'Ivass con l'intento di consolidare la collaborazione e lo scambio informativo tra gli organismi, per fornire supporto ai clienti in caso di incertezza sull'individuazione dell'Arbitro competente per materia.

Il dialogo con la Magistratura. Anche nel 2025 è continuato il confronto con magistrati ed esponenti dell'accademia su temi di comune interesse connessi con la tutela dei clienti, in attuazione del protocollo d'intesa con la Scuola superiore della Magistratura. A novembre si è tenuta la nona edizione del seminario annuale organizzato dalla Banca d'Italia insieme alla Scuola Superiore della Magistratura, dedicato alle operazioni di pagamento in moneta bancaria, moneta digitale e criptoattività, con riferimento ai profili civili, penali, sanzionatori e di antiriciclaggio.

L'intelligenza artificiale. Proseguono le prime applicazioni nel procedimento ABF di AbefTech, sistema che impiega tecniche di machine learning e text mining per agevolare la ricerca e l'individuazione dei precedenti e di eventuali contrasti tra gli orientamenti dell'Arbitro, ferma restando la piena autonomia dei Collegi nell'assunzione delle decisioni. È stato inoltre avviato un progetto di *large language models* (LLM) per ottimizzare la ricerca semantica e la sintesi delle pronunce dell'Arbitro (LLMABF), con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente il processo istruttorio dei ricorsi e favorire l'uniformità tra Collegi.

La cooperazione internazionale. Nell'ambito della rete Fin-Net, composta da organismi di risoluzione alternativa delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR) attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri, il confronto si è incentrato su frodi nei pagamenti, revisione della direttiva UE/2013/11 e utilizzo dell'intelligenza artificiale a supporto dell'attività degli ADR.

* * *

Questa Relazione si articola in tre capitoli. Il primo fornisce informazioni statistiche su ricorsi, decisioni e attività dei Collegi, oltre ai risultati di una rilevazione sul grado di soddisfazione dei ricorrenti e di un'indagine sul contenzioso affluito al giudice ordinario dopo la procedura davanti all'ABF. Il secondo e il terzo capitolo illustrano le principali questioni, rispettivamente di merito e di procedura, affrontate dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento nel 2025 e nei primi mesi del 2026; sono riportati anche confronti tra gli orientamenti dell'Arbitro e le sentenze dell'Autorità giudiziaria. Completa la Relazione un'Appendice, disponibile sul sito dell'ABF, che include dati statistici e note metodologiche. La pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Arbitro risponde anche all'obbligo previsto dalla normativa vigente in materia¹.

Il QR code presente nella pagina rinvia al sito dell'Arbitro in cui sono disponibili maggiori informazioni, incluse le indicazioni su come proporre un ricorso.



¹ Delibera CICR 275/2008 e successive modifiche; disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modifiche; D.lgs. 130/2015.



1040 U.S. Individual Income Tax Return

2015

OMB No. 1545-0047

Department of the Treasury Internal Revenue Service

1. Filing Status: ☐ Single ☐ Married filing jointly ☐ Married filing separately ☐ Qualifying widow(er)

2. Taxable year: ☐ Calendar year ☐ Fiscal year (beginning on 1/1/2015)

3. Taxpayer's name (print or type): _____

4. Social Security number: _____

5. Home address (street, apartment, etc.): _____

6. City or town, state, and ZIP+4: _____

7. Taxpayer's occupation: _____

8. Taxpayer's marital status: ☐ Single ☐ Married ☐ Widowed ☐ Divorced

9. Taxpayer's date of birth: _____

10. Taxpayer's date of death: _____

11. Taxpayer's date of filing: _____

12. Taxpayer's date of preparation: _____

13. Taxpayer's date of filing: _____

14. Taxpayer's date of preparation: _____

15. Taxpayer's date of filing: _____

16. Taxpayer's date of preparation: _____

17. Taxpayer's date of filing: _____

18. Taxpayer's date of preparation: _____

19. Taxpayer's date of filing: _____

20. Taxpayer's date of preparation: _____

21. Taxpayer's date of filing: _____

22. Taxpayer's date of preparation: _____

23. Taxpayer's date of filing: _____

24. Taxpayer's date of preparation: _____

25. Taxpayer's date of filing: _____

26. Taxpayer's date of preparation: _____

27. Taxpayer's date of filing: _____

28. Taxpayer's date of preparation: _____

29. Taxpayer's date of filing: _____

30. Taxpayer's date of preparation: _____

31. Taxpayer's date of filing: _____

32. Taxpayer's date of preparation: _____

33. Taxpayer's date of filing: _____

34. Taxpayer's date of preparation: _____

35. Taxpayer's date of filing: _____

36. Taxpayer's date of preparation: _____

37. Taxpayer's date of filing: _____

38. Taxpayer's date of preparation: _____

39. Taxpayer's date of filing: _____

40. Taxpayer's date of preparation: _____

41. Taxpayer's date of filing: _____

42. Taxpayer's date of preparation: _____

43. Taxpayer's date of filing: _____

44. Taxpayer's date of preparation: _____

45. Taxpayer's date of filing: _____

46. Taxpayer's date of preparation: _____

47. Taxpayer's date of filing: _____

48. Taxpayer's date of preparation: _____

49. Taxpayer's date of filing: _____

50. Taxpayer's date of preparation: _____

51. Taxpayer's date of filing: _____

52. Taxpayer's date of preparation: _____

53. Taxpayer's date of filing: _____

54. Taxpayer's date of preparation: _____

55. Taxpayer's date of filing: _____

56. Taxpayer's date of preparation: _____

57. Taxpayer's date of filing: _____

58. Taxpayer's date of preparation: _____

59. Taxpayer's date of filing: _____

60. Taxpayer's date of preparation: _____

61. Taxpayer's date of filing: _____

62. Taxpayer's date of preparation: _____

63. Taxpayer's date of filing: _____

64. Taxpayer's date of preparation: _____

65. Taxpayer's date of filing: _____

66. Taxpayer's date of preparation: _____

67. Taxpayer's date of filing: _____

68. Taxpayer's date of preparation: _____

69. Taxpayer's date of filing: _____

70. Taxpayer's date of preparation: _____

71. Taxpayer's date of filing: _____

72. Taxpayer's date of preparation: _____

73. Taxpayer's date of filing: _____

74. Taxpayer's date of preparation: _____

75. Taxpayer's date of filing: _____

76. Taxpayer's date of preparation: _____

77. Taxpayer's date of filing: _____

78. Taxpayer's date of preparation: _____

79. Taxpayer's date of filing: _____

80. Taxpayer's date of preparation: _____

81. Taxpayer's date of filing: _____

82. Taxpayer's date of preparation: _____

83. Taxpayer's date of filing: _____

84. Taxpayer's date of preparation: _____

85. Taxpayer's date of filing: _____

86. Taxpayer's date of preparation: _____

87. Taxpayer's date of filing: _____

88. Taxpayer's date of preparation: _____

89. Taxpayer's date of filing: _____

90. Taxpayer's date of preparation: _____

91. Taxpayer's date of filing: _____

92. Taxpayer's date of preparation: _____

93. Taxpayer's date of filing: _____

94. Taxpayer's date of preparation: _____

95. Taxpayer's date of filing: _____

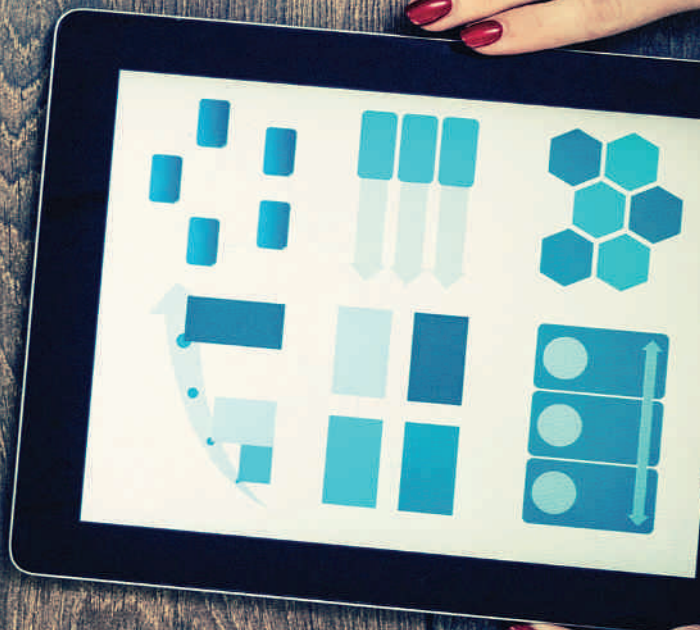
96. Taxpayer's date of preparation: _____

97. Taxpayer's date of filing: _____

98. Taxpayer's date of preparation: _____

99. Taxpayer's date of filing: _____

100. Taxpayer's date of preparation: _____



1. I DATI SUI RICORSI E SULLE DECISIONI DEI COLLEGI

Il quadro di insieme

Nel 2025 i ricorsi all'ABF sono stati 13.518; sebbene siano diminuiti del 3 per cento rispetto al 2024, nella seconda parte del 2025 si è registrata una crescita del contenzioso affluito all'Arbitro nel confronto con il medesimo periodo dell'anno precedente. Tra le principali materie oggetto di contenzioso è proseguito il sensibile calo delle estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS), mentre sono aumentati in particolare i ricorsi inerenti a utilizzi fraudolenti di carte, bonifici e conti correnti (di seguito denominati utilizzi fraudolenti o frodi). Nell'anno i Collegi hanno deciso 12.554 ricorsi. Il 37 per cento delle istanze è stato accolto e nel 19 per cento dei casi è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti; il 44 per cento dei ricorsi è stato respinto. Sono stati riconosciuti ai ricorrenti 11 milioni di euro, di cui 7,6 milioni già restituiti alla clientela.

L'Appendice contiene tavole che riportano informazioni di dettaglio sulla tipologia di contenzioso affluito all'ABF e note metodologiche che ne descrivono i contenuti.

La domanda

I ricorsi ricevuti

Nonostante sia proseguito il rilevante calo del contenzioso affluito sui finanziamenti CQS (-47 per cento rispetto all'anno precedente), con oltre 2.500 ricorsi e una quota del 19 per cento del contenzioso complessivo, questi si confermano la materia prevalente nei ricorsi ricevuti dall'ABF (tav. 1.1; per l'andamento annuale, cfr. fig. 1.1). La flessione è attribuibile anche alla dinamica degli inadempimenti degli intermediari in materia. Risultano invece in crescita del 26 per cento i ricorsi relativi ai conti correnti (il 15 per cento del totale), che riguardano in buona parte operazioni fraudolente non autorizzate dai correntisti, seguiti dalle questioni successorie e da quelle sulla chiusura e sul blocco del conto corrente. Sono in aumento del 21 per cento i ricorsi attinenti all'insieme dei servizi e degli strumenti di pagamento¹; si segnala in particolare l'incremento del 63 per cento dei ricorsi in materia di bonifici.

¹ Sono inclusi il contenzioso in materia di bancomat, carte di debito, carte di credito, bonifici, assegni e cambiali (cfr. la sezione *Note metodologiche*).

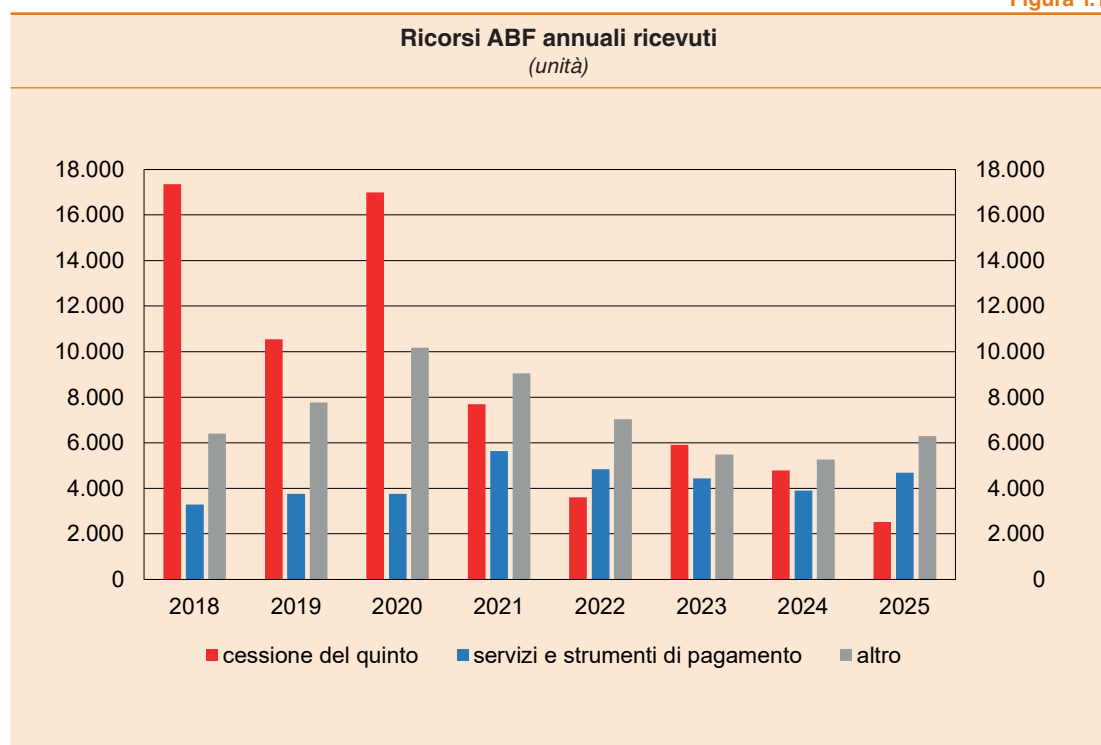
Tavola 1.1

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia: confronto con il 2024 (1)
(unità e valori percentuali)

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2024		2025		2025 sul 2024
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	variazione percentuale
Cessione del quinto (CQS)	4.783	34	2.526	19	-47
Conto corrente	1.636	12	2.058	15	26
Bonifico	1.017	7	1.656	12	63
Bancomat e carte di debito	1.455	10	1.553	11	7
Carte di credito	1.183	8	1.074	8	-9
Sistemi di informazione creditizia (SIC)	769	6	974	7	27
Buoni fruttiferi postali (BFP)	720	5	752	6	4
Credito ai consumatori	419	3	538	4	28
Mutuo	400	3	440	3	10
Centrale dei rischi	352	3	400	3	14
Altro	1.210	9	1.547	11	28
Totale ricorsi ABF	13.944	100	13.518	100	-3
Totale ricorsi escludendo CQS	9.161	66	10.992	81	20
Totale ricorsi servizi e strumenti di pagamento	3.896	28	4.695	35	21
Totale ricorsi utilizzi fraudolenti	4.100	29	4.951	37	21

(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

Figura 1.1

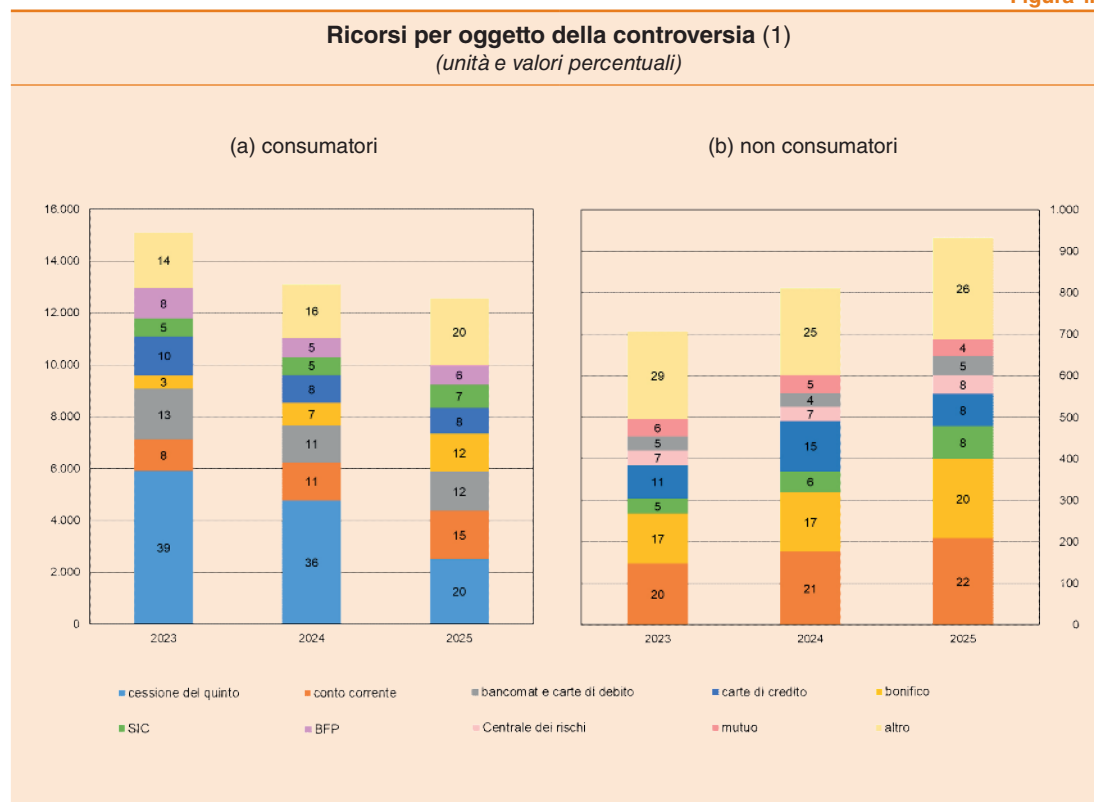


Sebbene il tasso di frode su strumenti di pagamento, calcolato come rapporto tra valore delle operazioni fraudolente e ammontare complessivo delle operazioni di pagamento, sia rimasto contenuto², le controversie sottoposte all'Arbitro sugli utilizzi fraudolenti³ hanno registrato una crescita del 21 per cento e sono arrivate a rappresentare il 37 per cento del contenzioso totale dell'ABF; le controversie in materia di *phishing*, *spoofing*, *smishing* e *vishing* (cfr. il paragrafo: *Le frodi informatiche* del capitolo 2) si confermano prevalenti⁴.

Gli andamenti descritti rispecchiano la dinamica dei ricorsi presentati dai consumatori (fig. 1.2.a), ai quali è riconducibile il 93 per cento del volume totale del contenzioso (cfr. nell'Appendice la tav. 3 e la sezione *Note metodologiche*).

I ricorsi dei non consumatori sono aumentati del 15 per cento, passando dal 6 al 7 per cento del totale; nell'ambito di questo aggregato, la più alta incidenza di questioni concernenti conti correnti e l'insieme di servizi e strumenti di pagamento riflette la diversa operatività bancaria e finanziaria delle imprese rispetto ai consumatori (fig. 1.2.b).

Figura 1.2



(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

² Per maggiori dettagli, cfr. Banca d'Italia, *Rapporto sulle operazioni di pagamento fraudolente in Italia*, febbraio 2026.

³ Gli utilizzi fraudolenti possono riguardare sia i servizi e gli strumenti di pagamento, sia il conto corrente.

⁴ Tra le altre casistiche rilevano quelle relative alle operazioni presso ATM (12 per cento) e ai pagamenti online (10 per cento); i restanti ricorsi hanno riguardato i disconoscimenti sui bonifici e gli utilizzi fraudolenti sulle carte di pagamento.

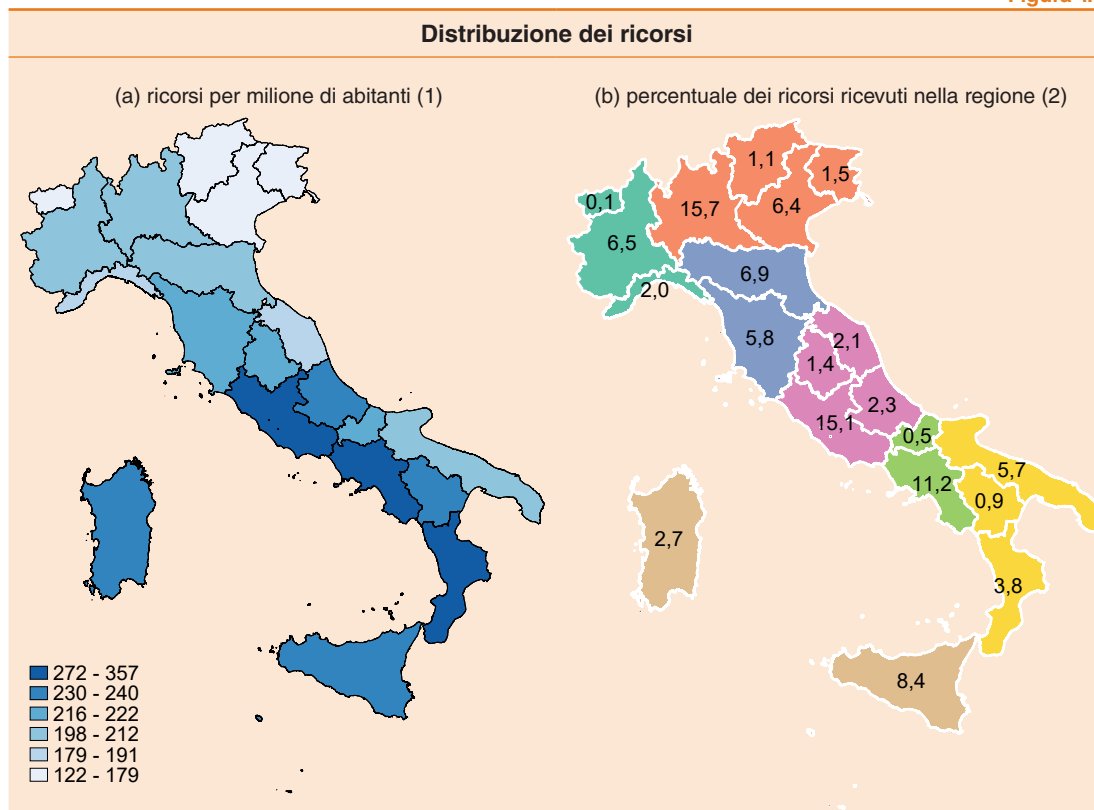
La distribuzione territoriale dei ricorsi

Il Centro, il Sud e le Isole continuano a essere caratterizzati da un numero di controversie più elevato in rapporto agli abitanti rispetto al Nord (fig. 1.3.a); le prime tre regioni per ricorsi per abitante si sono riconfermate, nell'ordine, il Lazio, la Calabria e la Campania. Il dato è coerente con la maggiore litigiosità delle regioni del Mezzogiorno, testimoniata dalle evidenze relative ai procedimenti davanti all'Autorità giudiziaria⁵.

La regione che ha registrato l'incremento più consistente del numero di ricorsi è stata il Trentino-Alto Adige (49 per cento), seguita dal Molise (21 per cento) e dal Veneto (9 per cento)⁶.

I Collegi di Milano e Roma continuano a essere i poli sui quali si concentra gran parte delle controversie, con una quota superiore al 20 per cento del totale a livello nazionale⁷ per entrambi (fig. 1.3.b).

Figura 1.3



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.

(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2025. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo Collegio ABF, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale. L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

⁵ Per approfondimenti, cfr. M. Cugno, S. Giacomelli, L. Malgieri, S. Mocetti e G. Palumbo, *La giustizia civile in Italia: durata dei processi, produttività degli uffici e stabilità delle decisioni*, Banca d'Italia, Questioni di economia e finanza, 715, 2022.

⁶ I ricorsi presentati da soggetti residenti all'estero (90) sono aumentati del 43 per cento.

⁷ La quota del Collegio di Roma include i ricorsi presentati da ricorrenti non residenti sul territorio nazionale (cfr. la sezione *Note metodologiche* dell'Appendice).

Chi ha presentato i ricorsi

La tipologia consumatori. – Diversamente dalla composizione per genere della popolazione italiana, che risulta sostanzialmente equilibrata a livello nazionale e regionale⁸, i dati sui ricorsi all'ABF presentati da consumatori mostrano una prevalenza del genere maschile. Nel 2025 il 36 per cento delle istanze è stato avanzato da donne; la quota è in linea con quella del 2024 (37 per cento). La percentuale delle consumatrici ricorrenti si conferma tendenzialmente più bassa nelle regioni del Sud (fig. 1.4).

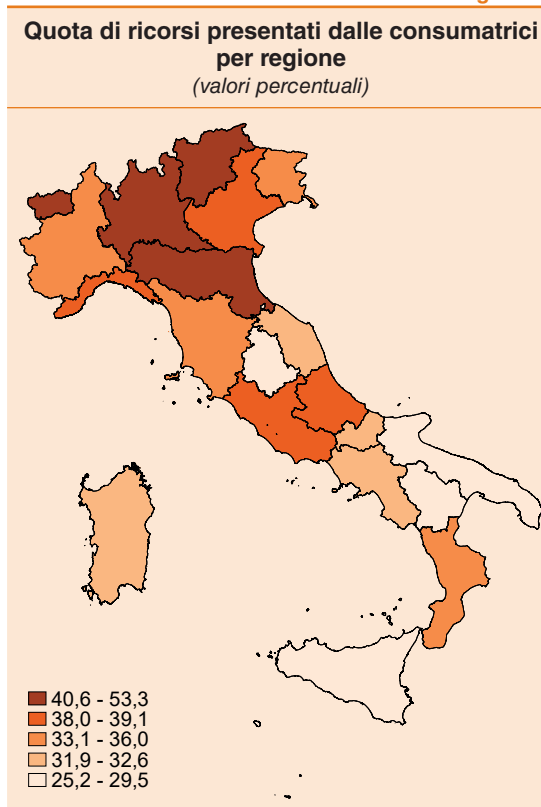
Con riferimento all'oggetto del contenzioso, i ricorsi in materia di CQS e di credito ai consumatori continuano a essere presentati per circa due terzi da uomini, un dato che riflette la composizione per genere dei soggetti titolari di questi finanziamenti (cfr. il paragrafo: *Il credito ai consumatori* del capitolo 2).

Le istanze su servizi e strumenti di pagamento e quelle riguardanti utilizzi fraudolenti sono state proposte da uomini⁹ nel 58 e nel 57 per cento dei casi, rispettivamente (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 6).

La quota dei ricorsi inoltrati con l'assistenza di un rappresentante è rimasta prevalente seppure in sensibile diminuzione nel confronto con il dato del 2024 (dal 71 al 59 per cento; fig. 1.5). Questa modalità continua a essere preferita soprattutto dai ricorrenti in materia di CQS, sistemi di informazione creditizia (SIC) e buoni fruttiferi postali (BFP). I ricorsi relativi a servizi e strumenti di pagamento sono invece inoltrati senza l'ausilio di un rappresentante in oltre la metà dei casi (56 per cento), così come i ricorsi in materia di utilizzi fraudolenti (53 per cento).

La tipologia non consumatori. – Solo il 7 per cento dei ricorsi ricevuti nel 2025 è stato avanzato da non consumatori. Si rivolgono all'Arbitro in prevalenza le imprese operanti nel settore dei servizi. Tra le aziende ricorrenti, la maggior parte risulta

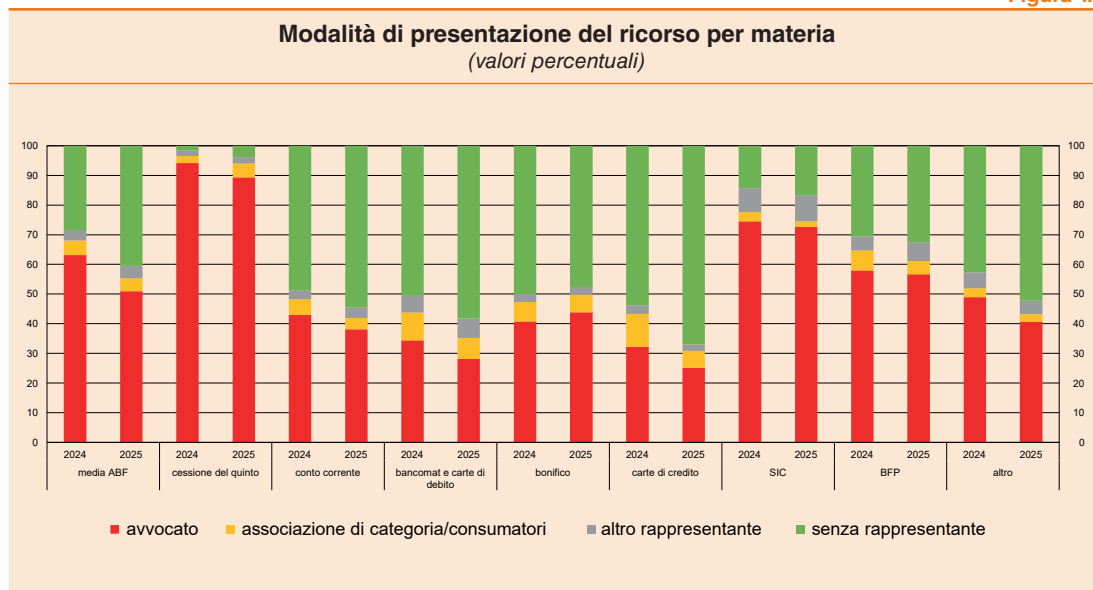
Figura 1.4



⁸ Secondo dati di fonte Istat, al 1° gennaio 2025 la popolazione italiana era composta per il 51 per cento da donne e per il 49 da uomini.

⁹ Il dato è in linea con le evidenze dell'*Indagine sui bilanci delle famiglie italiane* nell'anno 2022, Banca d'Italia, Statistiche, 16 ottobre 2024.

Figura 1.5



essere di dimensioni ridotte, con un numero di addetti inferiore a dieci nell'84 per cento dei casi (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 9).

La quota di ricorsi presentati con l'aiuto di un rappresentante (58 per cento) è in linea con quella dei consumatori.

LE CARATTERISTICHE DEI CONSUMATORI E DELLE CONSUMATRICI RICORRENTI

Nel 2025 l'età media dei ricorrenti è stata di 54 anni, in linea con il triennio precedente. La distribuzione per età fra le materie oggetto del contenzioso ha rispecchiato quella relativa ai soggetti titolari di prodotti bancari e finanziari¹; l'età media dei ricorrenti è risultata più elevata per il contenzioso su CQS e BFP, minore per le segnalazioni ai SIC, per i mutui e per i servizi e strumenti di pagamento.

In merito al titolo di studio, i ricorrenti che non si rivolgono a un rappresentante hanno un livello di istruzione più alto rispetto a quelli che se ne avvalgono (figura A).

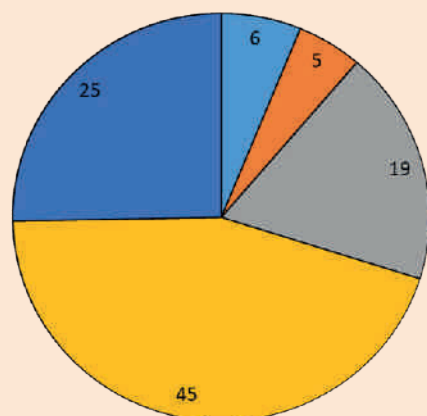
Sembra sussistere una relazione tra il titolo di studio dei ricorrenti e la materia oggetto del ricorso; in particolare, le controversie su CQS e BFP risultano presentate da una percentuale maggiore di ricorrenti aventi titolo di studio non superiore alla licenza di scuola media inferiore. Al contrario, i ricorsi sulle materie riguardanti servizi e strumenti di pagamento sono inoltrati da una più elevata percentuale di ricorrenti con laurea e/o titolo post laurea (figura B).

¹ Per approfondimenti, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane nell'anno 2022*.

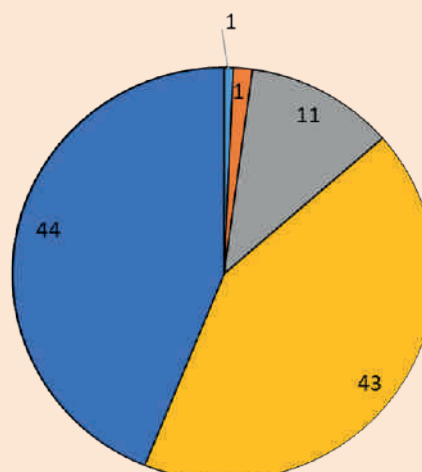
Figura A

Composizione per titolo di studio dei ricorrenti (1) (valori percentuali)

(a) ricorsi presentati con rappresentante



(b) ricorsi presentati senza rappresentante

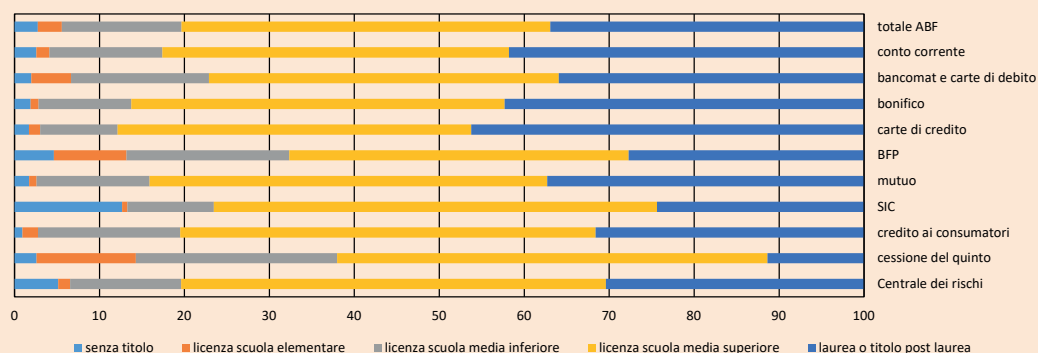


■ senza titolo
 ■ licenza scuola elementare
 ■ licenza scuola media inferiore
 ■ licenza scuola media superiore
 ■ laurea o titolo post laurea

(1) Il tasso di risposta alla domanda sul titolo di studio è più alto per i ricorrenti che non si sono avvalsi di un rappresentante per la presentazione dei ricorsi.

Figura B

Composizione per materia e per titolo di studio dei ricorrenti (valori percentuali)



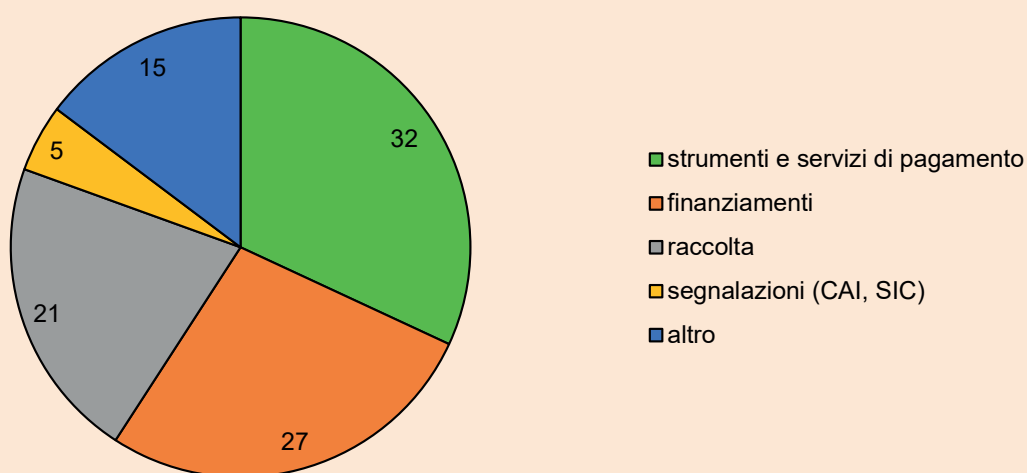
I RECLAMI AGLI INTERMEDIARI NEL 2025

Sulla base delle segnalazioni di vigilanza, nel 2025 i reclami ricevuti dagli intermediari sono stati oltre 356.000, in aumento del 6 per cento rispetto al 2024. L'incremento ha interessato tutte le materie oggetto di contestazione ad eccezione dei reclami relativi ai finanziamenti, che hanno registrato un calo dell'11 per cento. Crescono in particolare i reclami sulla raccolta (21 per cento in più) e su servizi e strumenti di pagamento (15 per cento), mentre si osserva una minore espansione (5 per cento) delle segnalazioni alla Centrale di allarme interbancaria (CAI) e ai sistemi di informazione creditizia (SIC).

La composizione per materia oggetto di reclamo presenta lievi modifiche rispetto al 2024: a fronte della riduzione della quota dei finanziamenti, è salito il peso di servizi e strumenti di pagamento – che hanno rappresentato nel 2025 l'aggregato principale (32 per cento, contro il 30 del 2024; figura) – nonché quello della raccolta.

Figura

Reclami ricevuti dagli intermediari per materia
(valori percentuali)



Fonte: elaborazioni su segnalazioni di vigilanza. I dati potrebbero risentire di eventuali mancate segnalazioni.

Il 29 per cento dei reclami si è concluso con un esito favorevole per il cliente, il 7 per cento è stato parzialmente favorevole, mentre il restante 64 si è concluso in modo sfavorevole (28, 8 e 64 per cento nel 2024, rispettivamente). Con riferimento alle singole materie, per la raccolta la quota di reclami respinti è stata superiore alla media (73 per cento), mentre per le altre componenti il dato si è collocato su livelli sostanzialmente in linea con la media (63, 65 e 63 per cento, rispettivamente per servizi e strumenti di pagamento, finanziamenti e segnalazioni). Sebbene non

si possa escludere che i reclami agli intermediari abbiano riguardato fattispecie diverse da quelle di competenza dell'ABF, si stima che le contestazioni giunte all'attenzione dell'Arbitro abbiano rappresentato il 4 per cento circa dei reclami presentati e il 7 di quelli respinti dagli intermediari; tali quote sono in linea con l'anno precedente.

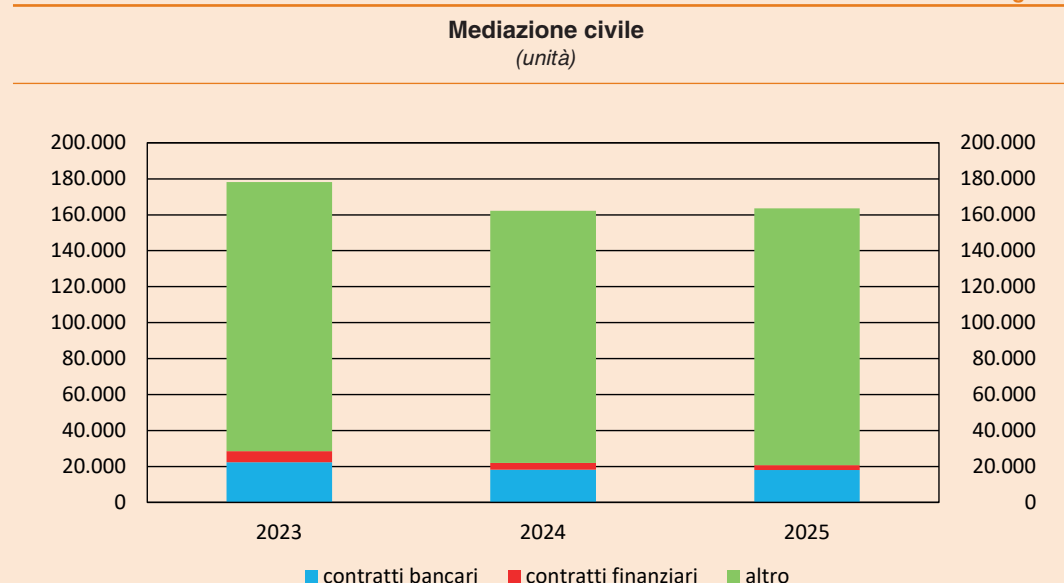
I ricorsi all'ABF rappresentano un'utile fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza, al pari degli esposti alla Banca d'Italia (attraverso i quali i clienti lamentano comportamenti scorretti di banche o intermediari finanziari; cfr. *Rapporto sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie*). Dalle analisi effettuate sul biennio 2024-25 è emersa una correlazione positiva, a livello di singolo intermediario, tra numero di ricorsi all'Arbitro, reclami agli intermediari ed esposti inviati alla Banca d'Italia; ciò segnala che tendenzialmente gli intermediari destinatari di un numero maggiore di ricorsi hanno ricevuto anche una quantità relativamente elevata di esposti e reclami.

LA MEDIAZIONE CIVILE

Benché la mediazione civile e il ricorso all'ABF abbiano natura e caratteristiche diverse, entrambi soddisfano la condizione di procedibilità ex D.lgs. 28/2010, costituendo requisito preliminare per un eventuale ricorso alla giustizia ordinaria.

Nel 2025 i procedimenti iscritti presso gli organismi di mediazione sono rimasti pressoché costanti (1 per cento in più): in particolare, quelli relativi ai contratti bancari sono diminuiti dell'1 per cento, mentre i procedimenti riguardanti i contratti finanziari sono scesi del 28 (figura A).

Figura A



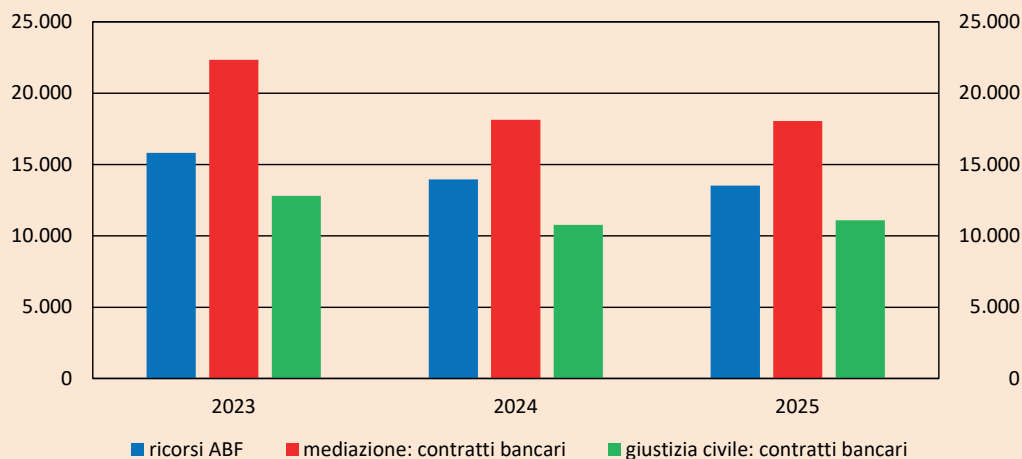
Per i procedimenti relativi ai contratti bancari le parti sono comparse davanti al mediatore nel 45 per cento dei casi, una percentuale in diminuzione rispetto al 2024 (52 per cento) e inferiore a quella delle mediazioni nel loro complesso (55 per cento); la quota è invece cresciuta (al 41 per cento), per i contratti finanziari (35 nel 2024). Per i procedimenti riguardanti i contratti bancari e finanziari la mediazione si è conclusa positivamente con un accordo fra le parti, rispettivamente nell'8 e nel 14 per cento dei casi. Quando le parti hanno accettato di confrontarsi anche dopo il primo incontro obbligatorio, la quota è salita rispettivamente al 33 e al 37 per cento. Tali percentuali sono tra le più basse nell'ambito di quelle osservate per le materie che formano oggetto di mediazione civile. I dati potrebbero però sottostimare la quota di accordi effettivamente raggiunti in seguito all'attivazione della mediazione; questi possono essere infatti conclusi anche al di fuori del procedimento stesso.

Nel 2025 il valore economico mediano di tutti i procedimenti di mediazione è stato di 10.000 euro; quello relativo ai contratti bancari e finanziari è stato rispettivamente di 17.500 e di 10.000 euro.

Diversamente dai ricorsi ricevuti dall'ABF e dai nuovi procedimenti iscritti in mediazione in materia di contratti bancari, il contenzioso presentato davanti al giudice civile sulla medesima materia è aumentato del 3 per cento (figura B)¹.

Figura B

Ricorsi ABF, procedimenti di mediazione e di giustizia civile
(unità)



¹ Procedimenti di primo grado presso i tribunali.

L'offerta

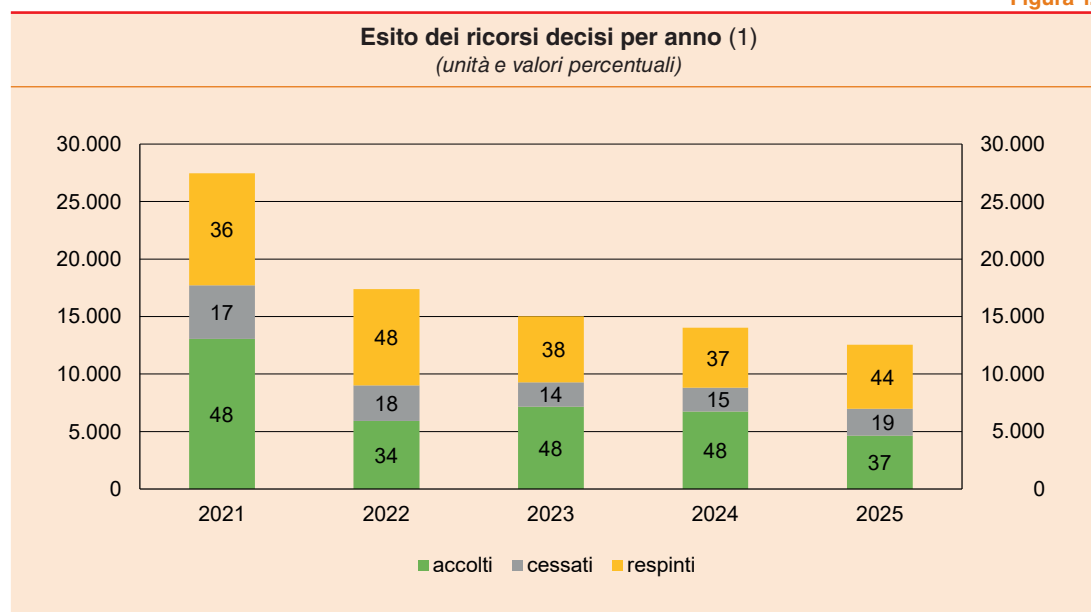
Le decisioni

Nel 2025 i Collegi hanno assunto 12.554 decisioni.

Il tempo medio di chiusura della procedura¹⁰ è sceso a 107 giorni al netto dei periodi di sospensione (122 al lordo; rispettivamente 114 e 130 nel 2024). Oltre il 99 per cento dei procedimenti si è concluso entro i termini previsti dalla normativa¹¹.

L'esito è stato sostanzialmente favorevole ai clienti nel 56 per cento dei casi (di cui il 19 per cento per cessazione della materia del contendere dopo l'accordo intervenuto tra le parti; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 8). Il restante 44 per cento dei ricorsi è stato invece respinto: si tratta dei casi in cui i Collegi hanno ritenuto la richiesta del cliente infondata, non provata o inammissibile per il mancato rispetto delle regole della procedura. La diminuzione del tasso di accoglimento è in parte dovuta alla mutata composizione per materia del contenzioso, con un calo sensibile del numero di ricorsi relativi a CQS che presentano tassi di accoglimento particolarmente alti (fig. 1.6).

Figura 1.6



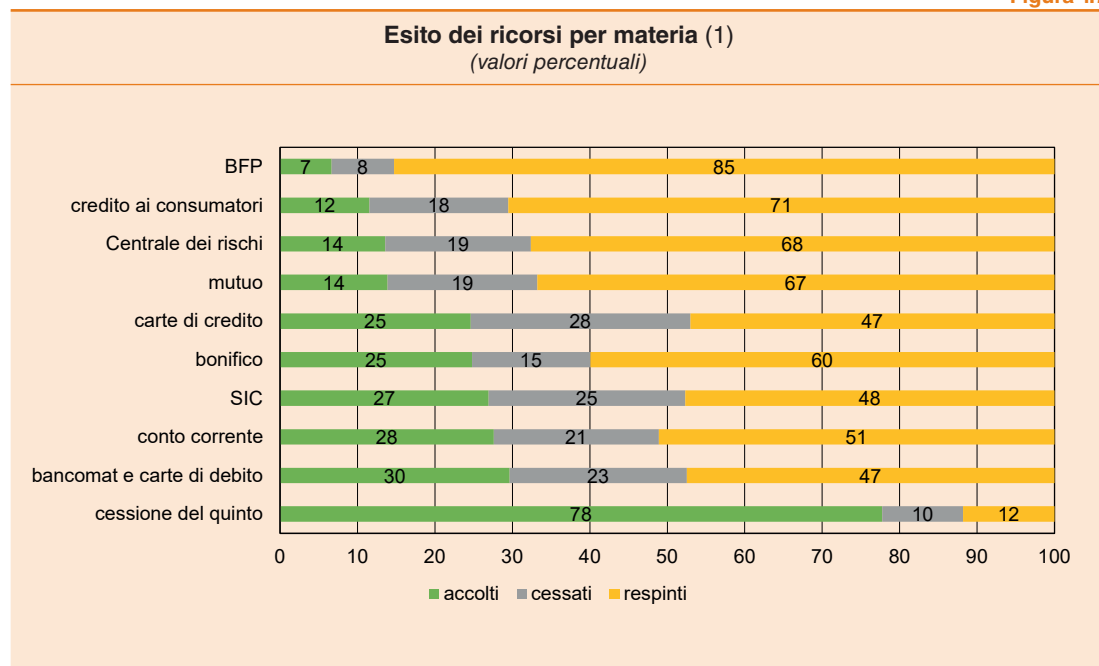
(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

¹⁰ Il tempo medio è calcolato dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione dell'esito della decisione alle parti, ed è riferito anche ai ricorsi conclusi per cessazione della materia del contendere o per rinuncia da parte del ricorrente, per i quali i Collegi ABF comunicano solo il dispositivo.

¹¹ Il termine scade trascorsi novanta giorni dalla data di completamento del fascicolo, prorogabili di ulteriori novanta se la controversia riveste carattere di particolare complessità.

Tra le principali materie del contenzioso, la percentuale di ricorsi con esito sostanzialmente favorevole ai ricorrenti¹² è stata più bassa per i BFP (al 15 per cento, dal 14 nel 2024), molto elevata per i ricorsi riguardanti la CQS (all'88 per cento, dal 92; fig. 1.7) e in calo per le controversie in materia di conto corrente (al 49 per cento, dal 54). Complessivamente, è diminuita la quota di accoglimento e di cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti sui ricorsi relativi a strumenti e servizi di pagamento (al 49 per cento, dal 58 nel 2024).

Figura 1.7



(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

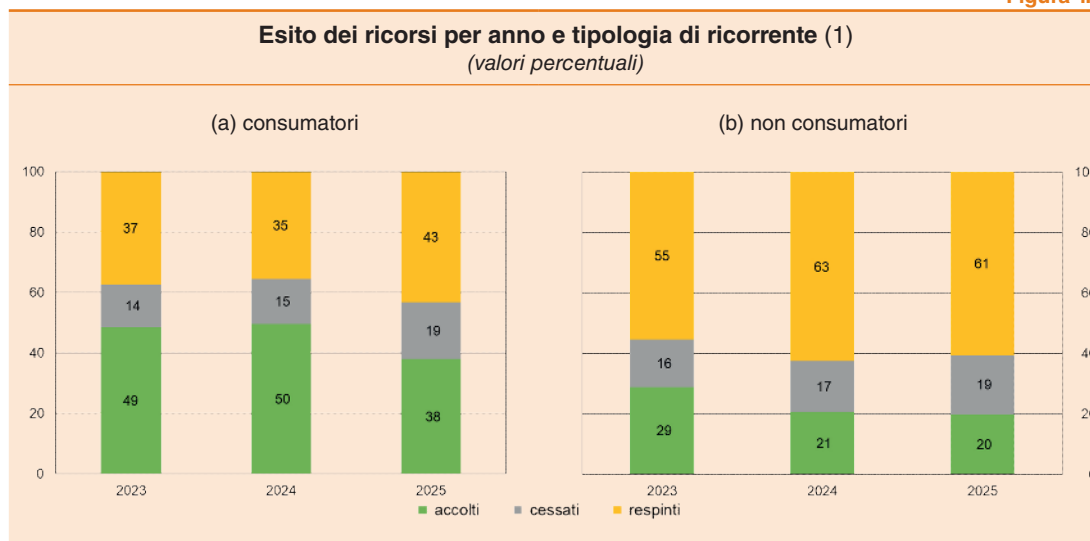
In materia di utilizzi fraudolenti, le decisioni sono state per il 30 per cento favorevoli ai ricorrenti; nel 20 per cento dei casi i Collegi hanno rilevato la cessazione della materia del contendere, mentre il 50 per cento delle istanze è stato respinto (nel 2024 le quote di accolti, cessati e respinti erano state rispettivamente pari al 42, al 18 e al 39 per cento).

La percentuale di pronunce sostanzialmente favorevoli al cliente (accoglimenti dei ricorsi e cessazioni della materia del contendere) ha continuato a essere più alta per i ricorrenti della tipologia consumatori rispetto a quella non consumatori¹³ (fig. 1.8).

¹² Sono i ricorsi accolti dai Collegi o per i quali è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere.

¹³ Sulla differenza tra le percentuali di pronunce sostanzialmente favorevoli per i ricorrenti consumatori e quelle per i non consumatori incide la quota significativa di ricorsi decisi in materia di CQS (26 per cento) riguardanti i consumatori e che registrano percentuali di accoglimento significativamente superiori alla media.

Figura 1.8

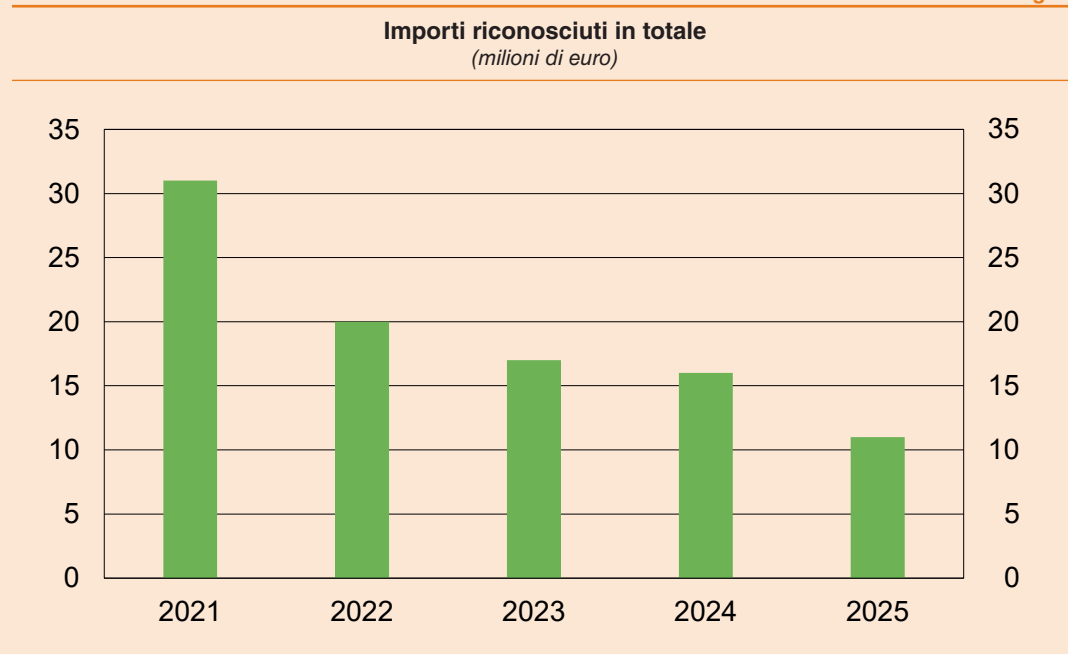


(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

GLI IMPORTI RICONOSCIUTI AI RICORRENTI NEL 2025

Attraverso le decisioni dell'ABF, nel 2025 è stata richiesta agli intermediari la restituzione ai ricorrenti di 11 milioni di euro (figura)¹. La riduzione dell'ammontare rispetto al 2024 (15,7 milioni) è riconducibile principalmente al calo nel numero complessivo di

Figura



¹ L'importo medio riconosciuto è aumentato lievemente, passando da 2.400 a 2.600 euro.

ricorsi accolti dai Collegi, sul quale ha inciso anche l'andamento del contenzioso sulla CQS. Le somme effettivamente restituite alla clientela sono diminuite da 9,8 a 7,6 milioni di euro. Anche in questo caso la flessione è dovuta in prevalenza alle controversie sulla CQS, per le quali nel 2025 si è osservato un alto numero di inadempimenti delle decisioni. Circa un terzo degli importi non restituiti è riconducibile agli inadempimenti sugli utilizzi fraudolenti che, seppure numericamente modesti, sono caratterizzati da importi in media più elevati².

² L'importo medio riconosciuto per i casi di frode è stato di 5.200 euro (era 4.700 nel 2024); quello in materia di CQS è stato invece di 1.000 euro (1.100 nel 2024).

Il tasso di adesione degli intermediari alle decisioni dei Collegi si è collocato al 59 per cento, a fronte del 47 dell'anno precedente¹⁴. Il dato è stato fortemente influenzato dalla CQS in quanto, nonostante l'intervento della Corte costituzionale, alcuni intermediari hanno continuato a non condividere la posizione dell'ABF. Per questa materia (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 2) gli intermediari hanno adempiuto al 30 per cento delle pronunce (18 nel 2024). Al netto degli inadempimenti in ambito di CQS, il tasso di adesione nel 2025 è stato pari al 94 per cento¹⁵, come nel 2024.

Tra le altre casistiche di inadempimento si segnalano quelle concernenti alcune decisioni in materia di utilizzi fraudolenti degli strumenti di pagamento; in particolare, in diversi casi le decisioni inadempite hanno riguardato casi di *spoofing* (cfr. il paragrafo: *Le frodi informatiche* del capitolo 2). Permangono inoltre inadempimenti su alcune pronunce relative a mutui indicizzati in valuta estera.

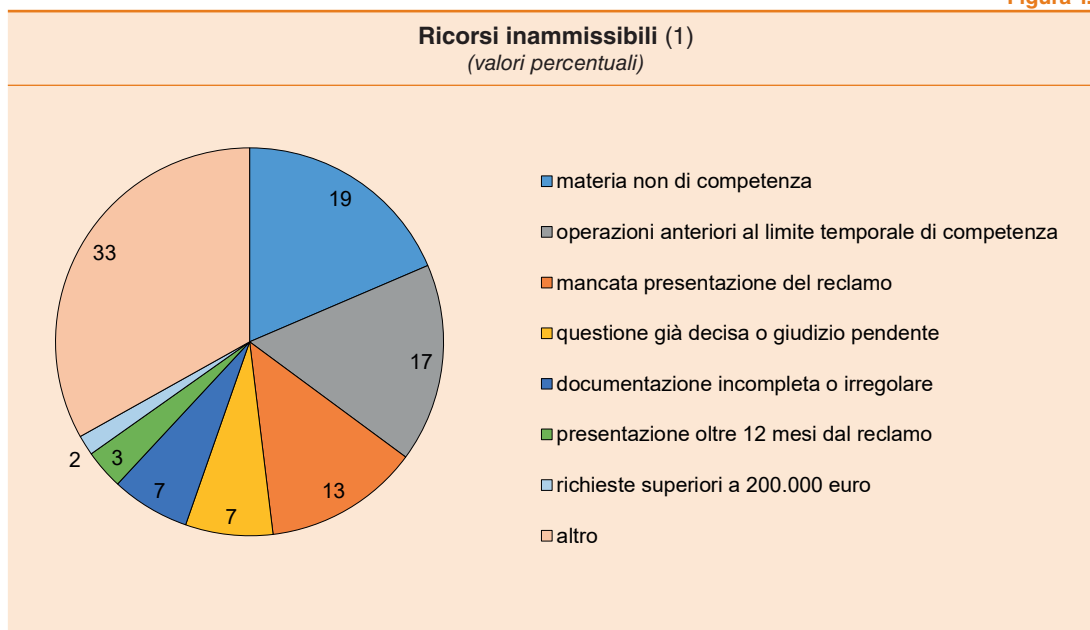
Nel 2025 sono stati giudicati inammissibili 1.250 ricorsi, 486 dei quali dichiarati manifestamente inammissibili dai Presidenti dei Collegi; entrambi i dati sono in lieve calo nel confronto con il 2024 (rispettivamente 1.310 e 494; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 7). La motivazione prevalente è stata l'incompetenza per materia dei Collegi (19 per cento; cfr. il paragrafo: *La competenza temporale, per materia e per valore* del capitolo 3). Rilevante è risultata inoltre la percentuale di ricorsi inammissibili poiché la questione è sorta in data precedente al limite temporale di competenza dell'Arbitro¹⁶ (17 per cento) o per mancata presentazione preventiva del reclamo all'intermediario (13 per cento; cfr. fig. 1.9 e il paragrafo: *Il preventivo reclamo* del capitolo 3).

¹⁴ Dati aggiornati a marzo del 2026. Le percentuali possono subire variazioni in relazione ad aggiornamenti successivi a tale data.

¹⁵ Gli inadempimenti degli intermediari sono pubblicati sul sito dell'ABF nella sezione: *Intermediari inadempimenti*.

¹⁶ Da ottobre del 2022, a seguito dell'applicazione delle nuove disposizioni ABF, non possono essere più sottoposte all'Arbitro controversie relative a operazioni o a comportamenti anteriori al sesto anno precedente la data di proposizione del ricorso.

Figura 1.9



(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

L'ABF E LA GIUSTIZIA ORDINARIA

Nei primi mesi del 2026 è stata condotta un'indagine presso un campione di intermediari¹ per raccogliere informazioni sulle controversie sottoposte al giudice ordinario successivamente alle decisioni pronunciate dall'ABF nel triennio 2023-25.

Dall'indagine è emerso che, sulla base delle pronunce rese su oltre 41.000 ricorsi, solo il 6,3 per cento ha avuto un seguito presso la giustizia civile (figura, pannello a); in oltre il 99 per cento dei casi è stato il cliente a rivolgersi all'Autorità giudiziaria (era il 95 nell'indagine riferita al periodo 2022-24).

Il 94 per cento delle domande indirizzate al giudice ordinario ha avuto come oggetto la CQS (90 per cento nella precedente indagine); la quota relativa a servizi e strumenti di pagamento è stata del 3 per cento (era il 2 nella rilevazione precedente).

Alla fine del 2025 risultava deciso poco più del 10 per cento dei procedimenti sottoposti al giudice ordinario dopo il ricorso all'ABF². L'orientamento dell'Arbitro è stato confermato in oltre 200 pronunce, pari al 72 per cento dei casi (figura, pannello b; era il 58 per cento nel 2024).

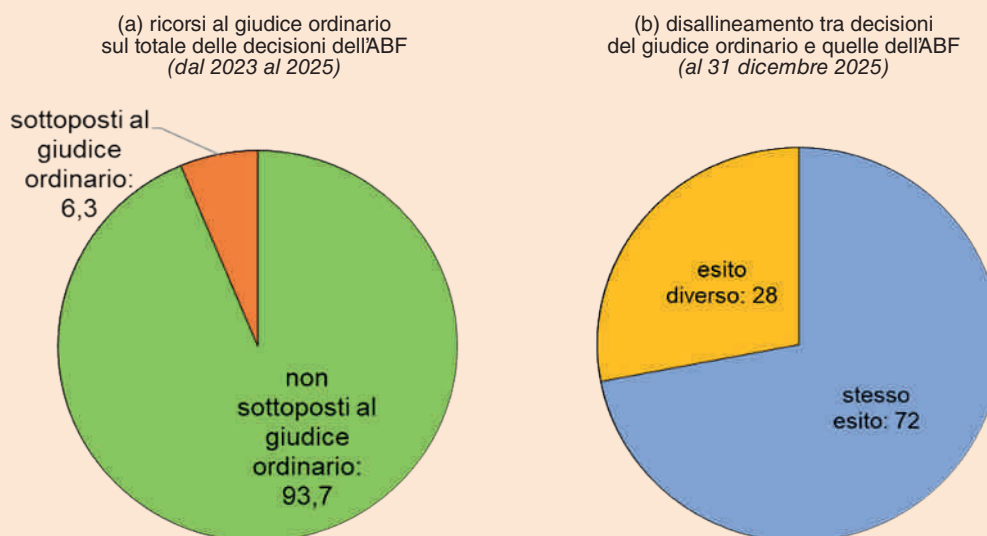
¹ Sono stati selezionati 38 intermediari tra quelli che hanno ricevuto il maggior numero di ricorsi; a questi sono riconducibili circa l'85 per cento dei ricorsi decisi dall'ABF nel triennio 2023-25. L'indagine ha riguardato i reclami, i ricorsi all'ABF, la mediazione e la giustizia ordinaria.

² Il dato è al netto delle transazioni fra le parti successive all'iscrizione del procedimento presso il giudice ordinario; includendo questa fattispecie, il tasso è pari al 28 per cento.

I ricorsi in cui è emerso un disallineamento anche solo parziale tra giudice e ABF riguardano quasi esclusivamente la materia della CQS. Nel dettaglio, nella maggioranza di questi casi entrambi i procedimenti hanno accolto la domanda del cliente e disposto il rimborso di tutti gli oneri: il disallineamento è riconducibile all'applicazione di un diverso criterio di calcolo dei rimborsi dovuti al cliente³.

Figura

Ricorsi presentati al giudice ordinario e disallineamenti rispetto alle pronunce dell'ABF
(valori percentuali)



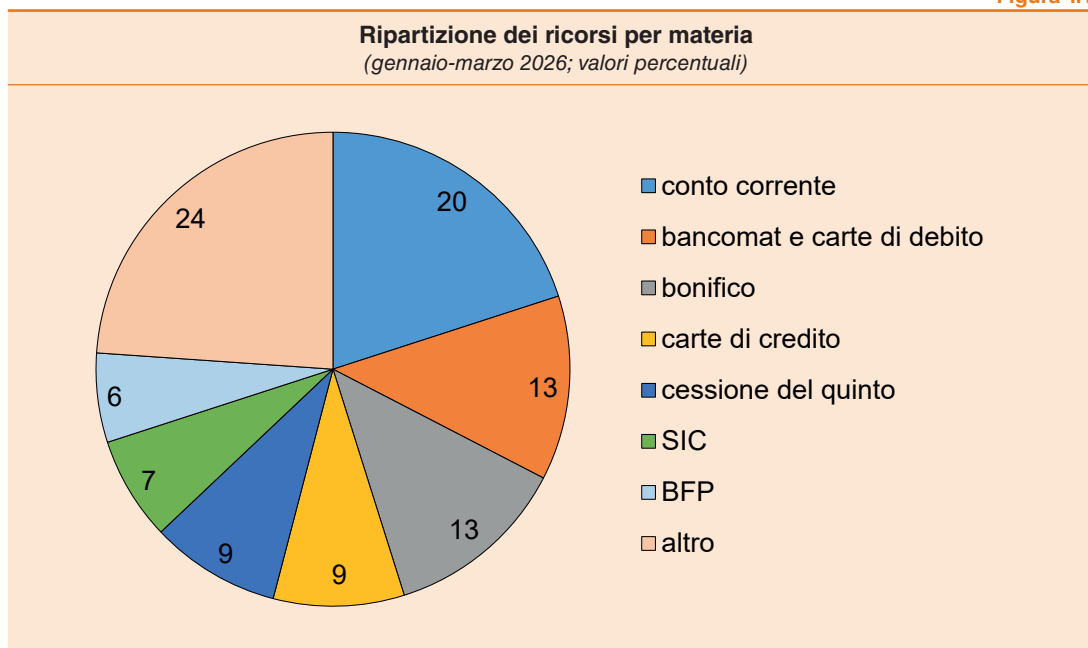
³ Il giudice infatti solitamente applica il criterio proporzionale lineare, mentre l'ABF utilizza quest'ultimo solo per i costi *recurring*, adottando il criterio della curva degli interessi per gli oneri *up front* (per le definizioni degli oneri *recurring* e *up front*, cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 2).

Alcuni dati sui primi tre mesi del 2026

Nei primi tre mesi del 2026 i ricorsi all'Arbitro sono stati circa 4.600, in rialzo del 32 per cento rispetto al corrispondente periodo del 2025. Il conto corrente costituisce la materia principale del nuovo contenzioso (fig. 1.10). Nell'insieme si è registrata una crescita nonostante sia proseguito il marcato calo dei ricorsi in materia di CQS (-50 per cento); tale incremento ha riguardato tutte le altre materie principali del contenzioso dell'ABF, fra cui in particolare conto corrente (85 per cento in più), mutuo (80 per cento) e credito ai consumatori (77 per cento).

Complessivamente, i ricorsi in materia di servizi e strumenti di pagamento sono aumentati del 54 per cento, in linea con la dinamica di quelli in materia di utilizzi fraudolenti (52 per cento); entrambe le casistiche hanno rappresentato circa il 40 per cento del contenzioso affluito all'Arbitro nel trimestre.

Figura 1.10



L'INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI RICORRENTI

Nei primi mesi del 2026 è stata condotta un'indagine tra coloro che si sono rivolti all'ABF e il cui procedimento si è concluso nel corso del 2025, per sondarne il grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) e raccogliere indicazioni utili per migliorare il sistema. Attraverso gli indirizzi di posta elettronica forniti all'Arbitro al momento della presentazione del ricorso, sono stati contattati oltre 4.000 ricorrenti, circa 1.200 dei quali hanno risposto al questionario. Il tasso di partecipazione (poco meno del 30 per cento) è risultato superiore rispetto a quello della scorsa indagine (20 per cento). Il campione dei partecipanti è stato successivamente ribilanciato in modo da garantirne quanto più possibile la corrispondenza con la popolazione effettiva dei ricorrenti all'ABF (cfr. nell'Appendice la sezione *Note metodologiche*). Le principali motivazioni per rivolgersi all'Arbitro sono state: (a) ricevere un giudizio elaborato da soggetti competenti e imparziali; (b) avere un'alta probabilità che l'intermediario adempia in caso di esito favorevole del ricorso (figura A).

Il 97 per cento ha letto la decisione del Collegio e di tale quota il 68 per cento l'ha ritenuta chiara; quest'ultima percentuale è risultata più contenuta (45 per cento) per coloro che hanno visto respinta la propria istanza. Tra i ricorrenti che hanno letto la decisione, il 62 per cento ha compreso il ragionamento giuridico alla base della stessa (68 nella precedente indagine).

Si conferma elevata la percentuale di coloro che hanno ritenuto agevole il reperimento delle informazioni su come avanzare ricorso e hanno considerato facile la presentazione e chiara la procedura. Il livello di soddisfazione sulla gestione del ricorso varia a seconda del suo esito: è soddisfatto il 79 per cento di chi ha ricevuto un accoglimento dell'istanza o ha visto cessare la materia del contendere a seguito di un accordo tra le parti, contro il 15 per cento di chi ha visto respinto il ricorso. La percentuale di soddisfazione è risultata in media inferiore al 50 per cento (figura B).

Figura A

Motivazioni alla base del ricorso (valori percentuali)

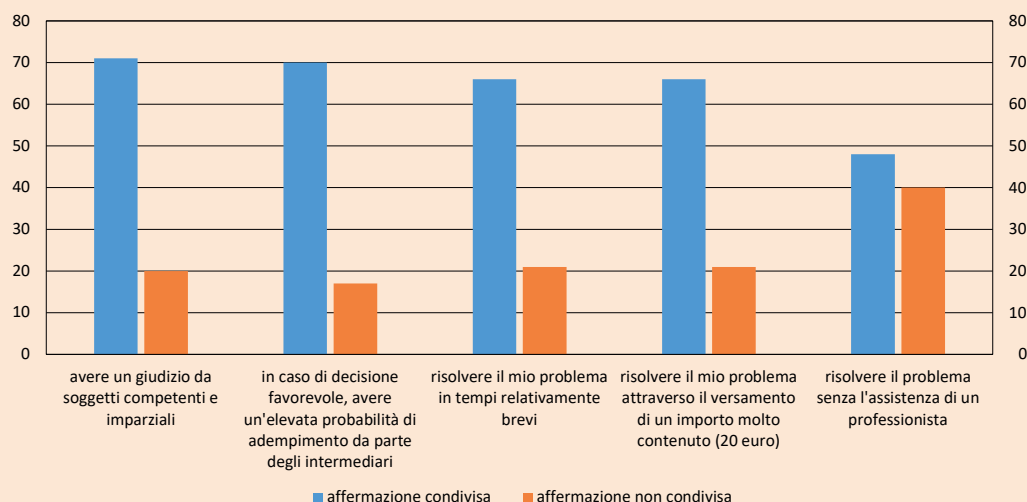
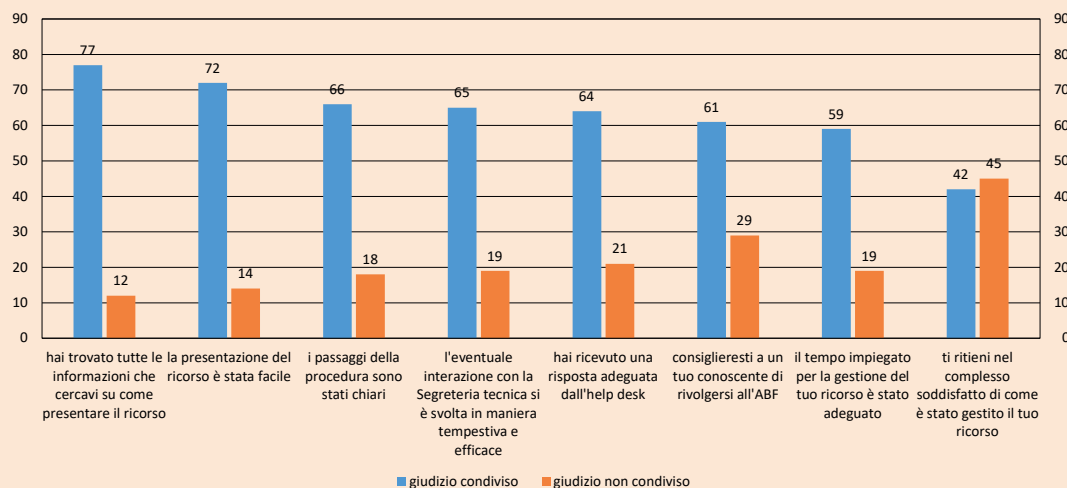


Figura B

Giudizi dei ricorrenti nei confronti dell'ABF (valori percentuali)



Una sezione del questionario è stata riservata alle modalità di utilizzo dei servizi bancari e finanziari. I risultati hanno mostrato che, almeno una volta al mese, il 93 per cento ha avuto accesso al proprio conto in modalità home banking e l'81 ha effettuato bonifici online; il 43 per cento ha utilizzato carte o bancomat almeno una volta alla settimana.

La sezione dedicata alla rilevazione delle competenze economico-finanziarie e di quelle digitali dei ricorrenti mostra che in entrambi gli ambiti la quota di chi ha valutato le proprie

competenze al di sopra della media è maggiore di quella di coloro che le hanno reputate al di sotto della stessa. Il saldo è stato particolarmente elevato relativamente alle competenze digitali sui pagamenti online (figura C).

I ricorrenti all'ABF hanno mostrato un livello di educazione finanziaria più alto rispetto alla media italiana rilevata dall'indagine OCSE¹ (figura D). È emersa inoltre un'associazione positiva fra le competenze economico-finanziarie dimostrate e la loro corretta autovalutazione.

Figura C

Autovalutazione delle competenze economico-finanziarie e digitali
(valori percentuali)

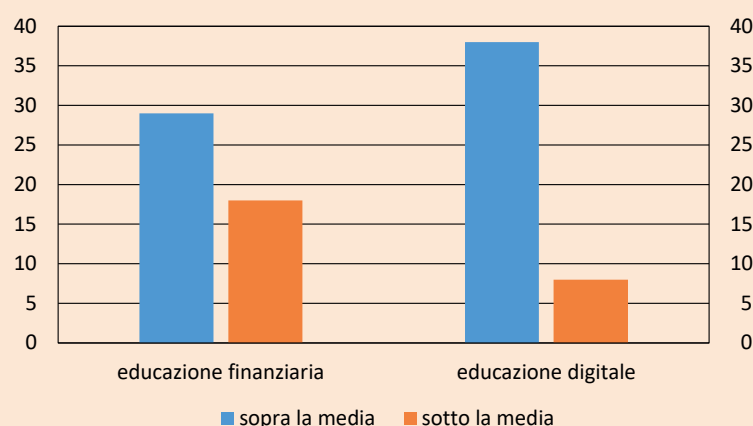
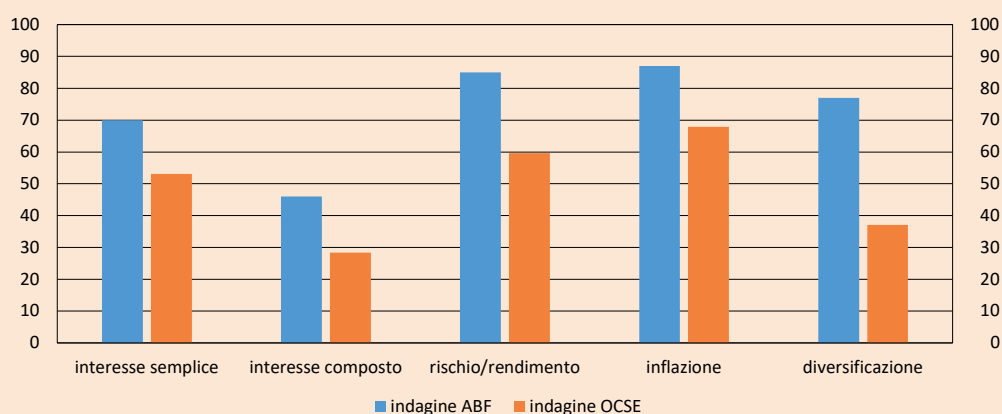


Figura D

Conoscenze economico-finanziarie degli intervistati
(valori percentuali delle risposte corrette)



¹ Le domande sono state scelte tra quelle utilizzate nell'indagine internazionale *OECD/INFE 2023 International survey of adult financial literacy* condotta dall'OCSE in collaborazione con 39 paesi. La Banca d'Italia partecipa all'iniziativa con l'indagine sull'alfabetizzazione finanziaria e le competenze di finanza digitale in Italia (Iacofi) condotta a cadenza triennale. Per approfondimenti, cfr. sul sito della Banca d'Italia: [Alfabetizzazione finanziaria degli adulti in Italia](#).



2. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2025

L'ABF si è occupato anche nel 2025 di tematiche cruciali nei rapporti tra intermediari e clienti: nel presente capitolo vengono illustrati alcuni casi decisi dai Collegi, che sono di particolare interesse per le loro implicazioni, per la frequenza con cui si presentano o per l'impatto sui clienti. Le storie riportate sono state selezionate per la peculiarità delle fattispecie esaminate e spesso sono state semplificate per focalizzare l'attenzione sugli aspetti più rilevanti¹.



Il conto corrente

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di conto corrente la banca custodisce le somme del cliente e offre una serie di servizi utili a gestire entrate e uscite: 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*). Il conto corrente è il conto di pagamento più comune.

Il conto corrente può essere anche cointestato, ossia intestato a più persone: in questo caso può essere a firma disgiunta (quando ognuno degli intestatari può eseguire operazioni sul conto in autonomia) o a firma congiunta (quando servono le firme di tutti gli intestatari del conto per svolgere operazioni). Nel caso in cui un titolare viene a mancare, si presume che le somme siano possedute dai cointestatari in parti uguali (ad esempio, se ci sono due titolari, a ognuno spetta il 50 per cento), a meno che non siano stati formalizzati accordi diversi o che sussistano prove contrarie. Se il conto è a firma disgiunta, il cointestatario superstite può continuare a usare il conto anche dopo il decesso dell'altro, ma solo per la sua parte.

I consumatori possono ottenere gratuitamente il trasferimento su un nuovo conto presso un'altra banca di tutti o di alcuni servizi di pagamento (portabilità). Il trasferimento deve avvenire entro il termine indicato dal consumatore nella richiesta avanzata tramite la nuova banca, completa di tutte le informazioni e i documenti necessari per eseguire il trasferimento; tale termine non può essere inferiore a 12 giorni lavorativi dalla richiesta. Se il termine non viene rispettato, il cliente ha diritto a ottenere un indennizzo dalla banca responsabile del ritardo. Il trasferimento non può essere condizionato alla restituzione di carte, assegni o altri strumenti di pagamento collegati al conto di origine, che potrà avvenire anche in un secondo momento.

¹ Ogni riferimento a persone esistenti o a fatti realmente accaduti è del tutto casuale.

Le banche sono obbligate a offrire a chiunque abbia il diritto di soggiornare legalmente in Italia o in uno Stato dell'Unione europea il "conto di base", che consente di usufruire – a un canone annuo ridotto e, sotto una certa soglia di reddito, gratuitamente – di determinati servizi di pagamento fondamentali, come bonifici e addebiti per effettuare i pagamenti, l'accredito dello stipendio o della pensione e la possibilità di ottenere anche una carta di debito (bancomat); per maggiori informazioni su questo tema e sui relativi strumenti di educazione finanziaria, cfr. sul portale *L'Economia per tutti: Il conto di base*.

IL TRASFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO SUL CONTO CORRENTE

Il 5 ottobre Elena decide di chiudere il conto corrente presso la sua banca e di trasferire il saldo su un nuovo conto, indicando come data di decorrenza del trasferimento il 24 ottobre. Dall'home banking risulta che la richiesta è stata accettata dall'intermediario, così Elena confida che l'operazione si concluda nei tempi previsti dalla normativa. Tuttavia, con il passare dei giorni, il trasferimento non viene completato. Preoccupata per il ritardo, il 3 novembre presenta un reclamo formale alla banca, chiedendo chiarimenti e sollecitando l'esecuzione dell'operazione. La banca risponde solo il 21 novembre, attribuendo il ritardo alla presunta restituzione tardiva delle carte di pagamento e precisando che la chiusura del conto sarebbe avvenuta entro 30 giorni. Elena sostiene invece di non avere ricevuto alcuna comunicazione scritta sugli obblighi ancora pendenti e di avere provveduto alla restituzione delle carte.

Decide allora di rivolgersi all'ABF. **Il Collegio ha richiamato il termine previsto dalla normativa per la portabilità (12 giorni lavorativi per il completamento dell'operazione di trasferimento). Dall'istruttoria è emerso che il trasferimento effettivo del saldo è avvenuto solo il 20 novembre, con un ritardo di 27 giorni rispetto alla data indicata dal cliente.** Il Collegio ha escluso che la responsabilità di tale ritardo possa essere ricondotta a Elena, ritenendolo invece conseguenza della cattiva gestione della banca. Per queste ragioni, il ricorso è stato accolto: il Collegio ha infatti riconosciuto al cliente l'indennizzo per il ritardo nella portabilità del conto, nonché la penale prevista dalla legge calcolata in base ai giorni di ritardo².

IL CONTO CORRENTE COINTESTATO

Sara e sua figlia Melissa sono cointestatari di un conto corrente a firma disgiunta. In seguito alla morte della madre, Melissa trasferisce dal conto cointestato metà del saldo esistente alla data del decesso. Questa operazione viene contestata dall'altra erede, la sorella Camilla, la quale scrive alla Banca sostenendo che la cointestazione fosse soltanto formale e che l'intero saldo appartenesse esclusivamente alla madre. Camilla ritiene quindi che l'importo presente sul conto alla data del decesso avrebbe dovuto essere suddiviso

² Decisione **1398/2025**.

equamente tra lei e la sorella e che la banca avrebbe dovuto bloccare il conto. Camilla chiede perciò all'intermediario il ripristino integrale del saldo e il riaccredito delle somme trasferite dalla sorella.

La questione viene sottoposta all'ABF, che ha preliminarmente ricordato le modalità di funzionamento dei conti cointestati con firma disgiunta. In questi casi, ciascun intestatario può usare le somme presenti sul conto anche in autonomia. Se la banca paga uno dei cointestatari è considerata libera anche nei confronti degli altri; la medesima regola vale pure dopo la morte di uno di essi. Inoltre, **salvo che non si riesca a fornire una prova contraria, si presume che il denaro presente sul conto appartenga a tutti i cointestatari in parti uguali**. Nel caso in esame, in cui le cointestatarie erano due, alla morte di una di esse metà del saldo entra nell'eredità, mentre l'altra metà resta alla cointestataria superstite. Melissa in pratica aveva trasferito solo il 50 per cento del saldo, cioè la quota di cui poteva disporre e che si presumeva fosse di sua proprietà. Per questo motivo, il Collegio ha ritenuto il comportamento della banca corretto e ha respinto il ricorso, specificando che le questioni relative ai rapporti interni tra coeredi del conto non possono essere decise dall'Arbitro, ma devono essere sottoposte all'Autorità giudiziaria³.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza ha chiarito che nel conto corrente cointestato si presume che il denaro sia diviso in parti uguali tra i titolari, a meno che non venga provato il contrario. Secondo la Corte di cassazione, se si dimostra che il saldo deriva da somme appartenenti a uno solo dei cointestatari, gli altri non possono considerarle proprie, né usarle oltre la loro quota senza il consenso del primo, anche se il conto permette di operare in modo disgiunto¹.

¹ Cass., Sez. III, ordinanza del 14 aprile 2025, n. 9757.



Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'art. 119, comma 4, TUB prevede che il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere copia della documentazione bancaria relativa a singole operazioni effettuate negli ultimi dieci anni. La banca deve rispondere non oltre 90 giorni e può addebitare al cliente solo i costi di produzione della documentazione.

³ Decisione **11173/2025**.

Anna stipula un finanziamento nel 2013 per fare fronte ad alcune spese personali e paga l'ultima rata nel 2018. In seguito, è colta da dubbi sulle rate versate e su alcune previsioni contrattuali, ma non ritrova più gli estratti conto e la copia del contratto. Chiede quindi copia di questa documentazione alla banca, che però le invia soltanto l'estratto conto storico e il piano di ammortamento; non le manda invece copia del contratto, sostenendo che il diritto alla consegna è prescritto in quanto sono passati dieci anni dalla stipula del contratto. Ritenendo la risposta insoddisfacente, Anna presenta un ricorso all'ABF chiedendo di imporre all'intermediario la consegna della documentazione mancante.

Il Collegio ha ribadito l'orientamento dell'ABF secondo cui **il diritto alla copia del contratto discende dall'art. 117 TUB e dai principi di buona fede e correttezza e non è soggetto al limite decennale dell'art. 119 TUB, che riguarda invece le singole operazioni. Il diritto alla consegna del contratto resta soggetto al termine prescrizione ordinario di dieci anni, che decorre dalla cessazione del rapporto.** Il Collegio ha accolto quindi il ricorso di Anna e ha ordinato all'intermediario di consegnarle anche la copia del contratto⁴.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza di merito ha condiviso la posizione dell'Arbitro, confermando che il diritto a ricevere copia del contratto non è soggetto al limite decennale di cui all'art. 119 TUB, ma si fonda sui principi di buona fede contrattuale, solidarietà tra le parti e obbligo di corretta informazione¹.

¹ Corte d'appello di Firenze, sentenza del 19 dicembre 2023, n. 2578; Tribunale di S.M. Capua Vetere, sentenza del 29 gennaio 2025, n. 311; Tribunale di Torino, sentenza del 7 gennaio 2025, n. 46.



I buoni fruttiferi postali

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

I buoni fruttiferi postali (BFP) sono emessi da Cassa depositi e prestiti, assistiti dalla garanzia dello Stato italiano e collocati da Poste Italiane; garantiscono la restituzione del capitale investito e il pagamento di un interesse. Ai BFP (come ai libretti di risparmio postale) non vengono applicate le disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia¹; per le controversie che li riguardano è comunque possibile ricorrere all'ABF.

¹ Per la normativa di riferimento, cfr. il decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze del 6 ottobre 2004 e successive modificazioni.

⁴ Decisione **10542/2025**.

LA MANCATA CONSEGNA DEL FOGLIO INFORMATIVO DEI BFP

Nel 2002, Lucia sottoscrive un buono fruttifero postale (BFP) della serie AA4, sul quale non erano riportate informazioni sulla scadenza. Convinta che il buono avesse durata ordinaria ventennale, nel 2021 Lucia ne chiede il rimborso ma l'intermediario rifiuta sostenendo che il diritto è ormai prescritto.

Lucia lamenta la mancata consegna del foglio informativo: ciò le avrebbe impedito di conoscere durata, scadenza e termini di prescrizione. Chiede quindi il rimborso o un risarcimento del danno.

Il Collegio di coordinamento dell'ABF ha chiarito che la mancata consegna del foglio informativo al cliente **non impedisce all'intermediario a cui viene richiesto il pagamento di opporre la prescrizione**. Quest'ultima infatti inizia in ogni caso a decorrere dalla data di scadenza del buono. Il Collegio ha affermato tuttavia che **l'intermediario è tenuto a fornire al cliente le informazioni fino alla prescrizione del diritto e che la violazione di tale obbligo informativo può causare un danno risarcibile**. Nel caso concreto, l'intermediario è stato condannato a risarcire Lucia con 600 euro, determinati in via equitativa⁵.

Alla luce delle successive decisioni rese dalla Corte di cassazione, il Collegio di coordinamento dell'ABF è nuovamente stato interessato della questione.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Diversamente dall'ABF, la Corte di cassazione ha escluso che la mancata consegna del foglio informativo dia luogo a un inadempimento contrattuale che attribuisce al cliente un diritto al risarcimento del danno. Secondo la Corte, le informazioni sulla scadenza del BFP erano pubblicamente disponibili e potevano essere conosciute dai risparmiatori tramite fonti ufficiali: pertanto la perdita del diritto è riconducibile alla loro inerzia e non a omissioni informative da parte dell'intermediario. La Corte non ha quindi accolto la domanda di risarcimento del cliente¹.

¹ Corte di cassazione, sez. I, ordinanza del 2 marzo 2026, n. 4622 e sentenza del 18 febbraio 2026, n. 3686.



Il deposito titoli in amministrazione

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di deposito titoli in amministrazione la banca si obbliga a fornire servizi di natura prettamente bancaria, come la custodia dei titoli del cliente e la riscossione per suo conto di interessi o dividendi, ambiti su cui in generale è competente l'ABF.

⁵ Decisione **11113/2025**.

Questo contratto bancario è spesso collegato alla prestazione di servizi di investimento disciplinati dal D.lgs. 58/1998 (Testo unico della finanza, TUF): i profili di trasparenza relativi allo svolgimento dei servizi di investimento sono di competenza della Consob e, per il relativo contenzioso, dell'**Arbitro per le controversie finanziarie** (ACF).

Per maggiori informazioni sul riparto di competenze tra i due Arbitri per le questioni di comune interesse (tra cui il contratto di deposito titoli in amministrazione e gli strumenti finanziari collegati a operazioni di finanziamento), cfr. **gli estratti dei verbali dei forum ABF-ACF**, convocati sulla base delle previsioni del **protocollo d'intesa** tra la Banca d'Italia e la Consob per disciplinare forme di collaborazione tra ABF e ACF.

IL TRASFERIMENTO DI UN CONTO DI DEPOSITO TITOLI

Francesco, titolare di un conto deposito titoli, chiede alla propria banca di trasferire gli strumenti finanziari presso un altro intermediario. Il trasferimento si completa dopo circa quattro mesi dalla richiesta e Francesco, ritenendo che la banca abbia gestito il suo caso senza la dovuta sollecitudine, si rivolge all'ABF per chiedere il risarcimento per il danno subito a causa del ritardo.

Il Collegio ha verificato innanzitutto la propria competenza a decidere sul caso, ricordando che **l'ABF può esaminare le contestazioni relative a obblighi connessi con la natura bancaria del contratto di deposito (come il trasferimento dei titoli o il diritto di recesso), mentre spetta all'ACF valutare le questioni legate all'attività di investimento (come l'obbligo di fornire adeguate informazioni sui prodotti offerti)**. Dal momento che il ricorso di Francesco riguardava esclusivamente il ritardo nel trasferimento dei titoli, l'ABF ha potuto pronunciarsi sul suo caso.

Il Collegio ha accertato che il dilatarsi dei tempi di trasferimento era dipeso dalle lungaggini di un altro intermediario coinvolto nella procedura, e non da errori o negligenze della sua banca, che aveva eseguito correttamente la procedura; ha quindi respinto il ricorso di Francesco⁶.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza si è pronunciata sul tema del ritardo nel trasferimento di titoli nel caso in cui l'operazione richieda il preventivo pagamento di un'imposta sostitutiva per alcuni dei titoli da trasferire. In particolare, la Corte d'appello di Torino ha chiarito che, se la necessità di versare l'imposta è stata chiaramente comunicata al cliente sin dalla presentazione della richiesta di trasferimento, il ritardo dell'operazione non può essere ricondotto al comportamento negligente della banca, ma esclusivamente alla mancanza di fondi sufficienti a pagare l'imposta sostitutiva, non messi tempestivamente a disposizione da parte del cliente¹.

¹ Corte d'appello di Torino, sez. I, sentenza del 12 marzo 2024, n. 238.

⁶ Decisione **3112/2025**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il mutuo in denaro è una forma di finanziamento a medio o a lungo termine, con cui il cliente (mutuatario) riceve dalla banca (mutuante) l'intera somma richiesta che rimborsa nel tempo con rate di importo costante o variabile. Per ottenere un finanziamento è necessario che il cliente fornisca tutti gli elementi pertinenti affinché la banca possa verificare la capacità di rimborso. Tale capacità (merito creditizio) viene valutata dal finanziatore prima di concedere il prestito. Nel mutuo ipotecario il pagamento delle rate è garantito da un'ipoteca sull'immobile.

Il cliente può in ogni momento estinguere il proprio mutuo attraverso la stipula di un nuovo finanziamento con un altro intermediario per un importo pari al debito residuo, anche senza il consenso dell'intermediario originario. La procedura è completamente gratuita per il cliente (portabilità o surroga).

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

LA PORTABILITÀ DEL MUTUO

Nel 2017, poco dopo avere acquistato una casa, Enzo e Rossana richiedono un mutuo di 150.000 euro per affrontare le spese di ristrutturazione dell'immobile. Nel corso degli anni affrontano alcune difficoltà lavorative e durante la pandemia decidono di avvalersi della possibilità di sospendere le rate del mutuo per alcuni mesi, come previsto dalla normativa. Nel frattempo, i tassi di interesse scendono, per cui Rossana ed Enzo decidono di rivolgersi a un'altra banca per la surroga del finanziamento, cogliendo l'occasione per chiedere un'ulteriore somma di 25.000 euro. Il nuovo intermediario, che all'inizio si era mostrato disponibile a concedere il finanziamento, dopo avere appreso dalla banca originaria che il debito residuo era superiore a quello dichiarato dai ricorrenti (per un importo di circa 4.000 euro a titolo di rate sospese a seguito della moratoria concessa durante la pandemia), comunica telefonicamente di non voler procedere con la surroga. Enzo e Rossana sostengono che la banca avrebbe potuto trattenere l'importo delle rate sospese dalla somma richiesta a titolo di liquidità.

Il Collegio ha osservato che **la normativa non vieta la surroga in presenza di rate sospese, ma la decisione di concedere il credito e di procedere alla surroga rientra nella discrezionalità dell'intermediario**. La banca subentrante può essere ritenuta responsabile solo in caso di violazione della buona fede nelle trattative, circostanza che in questo caso non si è verificata. Non essendo state avanzate domande risarcitorie, né ravvisata una condotta scorretta, il Collegio ha rigettato il ricorso⁷.

⁷ Decisione **6331/2025**.

LA VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO

Andrea, che nel marzo 2021 aveva ottenuto un finanziamento di 25.000 euro dalla propria banca, dopo soli sei mesi chiede e ottiene dalla stessa un ulteriore finanziamento di 45.000 euro, senza che gli venga richiesta alcuna documentazione aggiornata sulla propria situazione reddituale. Dopo avere riscontrato alcune difficoltà nei pagamenti per via dell'onerosità delle rate, Andrea si rivolge all'Arbitro sostenendo che il secondo finanziamento è stato concesso in violazione delle regole sulla valutazione del merito creditizio. Chiede pertanto l'annullamento del contratto e il risarcimento del danno.

Il Collegio rileva che l'ABF non può pronunciarsi sull'annullamento del contratto, ma può valutare la condotta dell'intermediario sotto il profilo della responsabilità precontrattuale. In particolare, il Collegio ha osservato che **l'intermediario è chiamato a verificare la capacità di rimborso del consumatore sulla base di informazioni adeguate e documentate al fine di verificare il merito creditizio; qualora non rispetti tale obbligo potrebbe essere tenuto a risarcire il danno**. Nel caso di specie, il Collegio ha accolto il ricorso in quanto l'intermediario non ha dimostrato di aver svolto alcuna istruttoria finalizzata alla valutazione del merito creditizio e ha riconosciuto il risarcimento del danno, stabilito in via equitativa nella misura di 5.000 euro⁸. In altri casi, invece, avendo ricordato che il finanziatore non deve **valutare la convenienza economica dell'operazione di finanziamento**, ha rigettato la domanda non avendo riscontrato violazioni del dovere di buona fede nella fase di formazione del contratto o una scarsa diligenza nello svolgimento delle attività inerenti alla valutazione del merito creditizio⁹.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Napoli Nord ha condiviso la posizione dell'Arbitro, confermando che la mancata o insufficiente valutazione del merito creditizio non comporta la nullità del contratto di finanziamento, ma può far sorgere una responsabilità precontrattuale della banca con possibile risarcimento del danno a favore del debitore¹.

¹ Tribunale di Napoli Nord, sentenza del 20 agosto 2025, n. 3126.



Il credito ai consumatori

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il credito ai consumatori è un finanziamento accordato normalmente per l'acquisto di beni e servizi per sé o per la propria famiglia (ad esempio un'auto o un elettrodomestico),

⁸ Decisione **6731/2025**.

⁹ Decisione **5878/2025**.

oppure per affrontare situazioni in cui è necessario disporre di denaro liquido. Il prestito (da 200 a 75.000 euro, salvo casi particolari) è concesso da una banca o da una finanziaria anche attraverso un fornitore di beni o servizi come il negoziante o il concessionario di auto.

Tra le forme tipiche di credito ai consumatori figurano il prestito personale, la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione*) e il prestito finalizzato.

Quest'ultimo (denominato anche credito collegato) è una categoria di credito al consumo legata all'acquisto di un determinato bene o servizio; grazie a tale strumento, la somma necessaria viene versata dal finanziatore direttamente al venditore dei beni o al fornitore dei servizi anziché al richiedente, che restituirà l'importo ratealmente al finanziatore. In genere per ottenere il prestito finalizzato il consumatore si rivolge al venditore o al fornitore che ha una convenzione con una o più banche o finanziarie, e per conto delle quali di solito gestisce la pratica. Il contratto deve contenere l'indicazione dei beni o dei servizi finanziati, nonché del relativo prezzo.

In tale ambito, un importante indicatore è il tasso annuo effettivo globale (TAEG) che esprime, in percentuale e su base annua, la totalità dei costi a carico del consumatore in relazione al credito ottenuto, permettendogli di confrontare le soluzioni proposte da diversi finanziatori. Nel TAEG sono inclusi anche i premi assicurativi obbligatori, ossia quando la conclusione della polizza è un requisito necessario per ottenere il credito o per ottenerlo alle specifiche condizioni offerte. Per maggiori informazioni su questo tema e sui relativi strumenti di educazione finanziaria, cfr. sul portale *L'Economia per tutti*: **Credito ai consumatori** e **Il credito ai consumatori in parole semplici**.

IL PRESTITO FINALIZZATO

Massimiliano, attirato da un'offerta vantaggiosa del centro commerciale, decide di installare in casa un nuovo impianto di caldaia e condizionatore. Vista la spesa non indifferente, decide di ricorrere al finanziamento proposto dal rivenditore convenzionato con una banca, pagando la somma a rate. Trascorso oltre un anno dalla firma del contratto, nonostante i numerosi solleciti, l'impianto risulta consegnato e installato solo in parte. A quel punto Massimiliano chiede alla banca la risoluzione del contratto di finanziamento: non vuole più pagare le rate per prodotti e servizi che non ha ricevuto. La banca nega ogni tipo di irregolarità e respinge quindi la richiesta ritenendo che il contratto di vendita, e conseguentemente quello di finanziamento, siano pienamente validi. Massimiliano si rivolge dunque all'ABF, chiedendo la risoluzione del contratto di prestito finalizzato e il rimborso di quanto già pagato.

L'Arbitro ha ricordato che **per ottenere la risoluzione di un contratto di prestito finalizzato** devono essere presenti alcuni requisiti: (a) **occorre dimostrare un collegamento tra il finanziamento e il contratto di fornitura del bene**; (b) **il cliente deve avere già intimato formalmente al fornitore di eseguire la prestazione concordata**; (c) **l'inadempimento del fornitore deve essere grave**. Il Collegio ha accertato che nel caso in esame ricorrevano tutte le condizioni; pertanto ha dichiarato la

risoluzione del contratto di finanziamento e ha riconosciuto il diritto di Massimiliano di ottenere la restituzione delle rate già pagate¹⁰.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Anche il Tribunale di Vicenza, pronunciandosi su un caso riguardante l'acquisto a rate di un'autovettura, ha stabilito che il cliente ha diritto alla risoluzione del contratto di credito collegato in caso di grave inadempimento del fornitore, a patto che abbia prima chiesto formalmente a quest'ultimo di rispettare i propri obblighi senza avere ottenuto un riscontro positivo. La risoluzione del contratto di credito comporta l'obbligo del finanziatore di rimborsare al cliente le rate già pagate e ogni altro costo eventualmente applicato. Il finanziatore, a sua volta, per il rimborso dell'importo finanziato dovrà rivolgersi al fornitore inadempiente e non al cliente¹.

¹ Tribunale di Vicenza, sentenza del 23 giugno 2025, n. 977.

IL CALCOLO DEL TAEG

Daniele desidera comprare un'auto nuova e si rivolge alla concessionaria che pubblicizza l'offerta più vantaggiosa. Per concludere l'acquisto intende chiedere un prestito, anche se è consapevole che ciò comporterà, oltre al pagamento del prezzo dell'auto, l'addebito di interessi e di altre spese che sono sintetizzati nel TAEG. Con una società finanziaria convenzionata con la concessionaria stipula quindi un finanziamento di circa 20.000 euro, da restituire in 36 rate mensili più una maxirata finale. Al momento della conclusione del contratto, Daniele sottoscrive anche tre ulteriori servizi proposti dalla finanziaria (un piano di assistenza al veicolo, un'assicurazione per la protezione dell'auto e un'altra polizza a copertura del credito), il cui costo è compreso nell'importo finanziato che il cliente si impegna a rimborsare. Dopo qualche tempo, Daniele si accorge che i costi di tali servizi, sostanzialmente impostigli per ottenere il finanziamento alle specifiche condizioni offerte, non erano stati inclusi nel calcolo del TAEG. Profondamente insoddisfatto, presenta quindi reclamo alla finanziaria, sostenendo che il TAEG indicato nel contratto fosse erroneamente più basso di quello effettivo e che pertanto non fosse stato messo nelle condizioni di compiere una scelta consapevole e quindi eventualmente di scegliere un altro finanziamento meno costoso. Ricevuta risposta negativa dall'intermediario, Daniele decide di rivolgersi all'ABF.

L'Arbitro ha ribadito che **nel TAEG devono essere inclusi solo i costi dei servizi accessori che risultino obbligatori per ottenere il credito o per ottenerlo alle specifiche condizioni offerte**. Secondo l'orientamento consolidato dell'ABF¹¹, la polizza si presume obbligatoria quando sono presenti contemporaneamente alcune caratteristiche: (a) la funzione di copertura del credito; (b) la stipula contestuale al finanziamento e la pari

¹⁰ Decisione **2454/2025**.

¹¹ Collegio di coordinamento, decisioni **10617/2017**, **10620/2017**, **10621/2017**, **2397/2018**, **6857/2022**.

durata dei due rapporti; (c) la circostanza che l'indennizzo assicurativo sia parametrato al debito residuo. L'intermediario può fornire prova contraria, dimostrando il carattere facoltativo della copertura assicurativa. Nel caso presentato da Daniele, il Collegio ha rilevato che la finanziaria ha adeguatamente provato che questi servizi non presentavano carattere di obbligatorietà. Pertanto, l'Arbitro ha stabilito che tali costi non andavano inclusi nel TAEG e ha rigettato il ricorso¹².

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Anche il Tribunale di Foggia ha affermato che, ai fini del calcolo del TAEG, devono essere inclusi i costi delle polizze assicurative obbligatorie per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte. L'obbligatorietà della polizza, nel caso concreto, è stata desunta dal Tribunale sulla base dei seguenti indici presuntivi: (a) la contestualità tra la stipula del finanziamento e la stipula della polizza; (b) l'espressa previsione della funzione di garanzia della polizza dal rischio derivante dal finanziamento; (c) la durata coincidente dei due contratti. L'omessa inclusione di questi costi comporta la nullità della clausola relativa al TAEG e la conseguente rideterminazione del piano di ammortamento con applicazione del tasso sostitutivo previsto dalla legge¹.

¹ Tribunale di Foggia, sentenza dell'11 dicembre 2025, n. 2011.



La cessione del quinto dello stipendio o della pensione

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS) è una forma di credito ai consumatori che può avere una durata massima di 120 mesi; il debitore si obbliga al rimborso del finanziamento attraverso la cessione volontaria al finanziatore di una quota, non superiore al quinto, del proprio stipendio o della pensione mensili. Il finanziamento deve essere obbligatoriamente assistito da un'assicurazione sulla vita e contro i rischi di perdita di impiego.

In qualsiasi momento il cliente può restituire anticipatamente, in tutto o in parte, l'importo dovuto; in tal caso ha diritto al rimborso di tutti i costi sostenuti al momento della stipula (ad eccezione delle imposte), in proporzione alla vita residua del contratto, secondo quanto previsto dalla normativa alla luce della sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 (sentenza Lexitor, causa **C-383/18**).

Alcuni costi (*recurring*) riguardano servizi e attività che maturano nel corso del rapporto (ad esempio incasso e gestione delle rate); altri (*up front*) sono collegati ad attività che si

¹² Decisione **1008/2025**.

sono concluse con la stipula del contratto (quali la commissione di istruttoria o quella di intermediazione).

Per maggiori informazioni su questo tema e sui relativi strumenti di educazione finanziaria, cfr. sul portale *L'Economia per tutti*: **Cessione del quinto dello stipendio** e la **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario** sul 2024.

ESTINZIONE ANTICIPATA E RIMBORSABILITÀ DEI COSTI

Giancarlo ottiene nel 2020 un finanziamento CQS per affrontare alcune spese familiari impreviste. Nel 2024, grazie a una maggiore stabilità economica, decide di rimborsare la parte rimanente del finanziamento prima della scadenza finale concordata (2030). Giancarlo, una volta ricevuto il conteggio estintivo dell'importo residuo ed effettuato il pagamento all'intermediario, si accorge tuttavia che non gli sono state rimborsate le spese di istruttoria e di intermediazione (relative al compenso a favore dell'agente intervenuto per la conclusione del contratto) per la parte relativa al periodo di finanziamento non goduto. Convinto che quei costi debbano essergli corrisposti, presenta un reclamo all'intermediario chiedendone la restituzione proporzionale, ma le sue richieste vengono respinte. Non soddisfatto della risposta decide quindi di rivolgersi all'ABF.

Il Collegio, esaminata la questione e richiamato l'orientamento ormai consolidato dell'Arbitro, ha ribadito che, **in caso di estinzione anticipata di un contratto di credito al consumo, il cliente ha diritto alla restituzione proporzionale di tutti i costi, sia up front sia recurring, con la sola esclusione delle imposte**. Ha quindi condannato l'intermediario a rimborsare proporzionalmente sia le spese di istruttoria sia quelle di intermediazione, indipendentemente dal fatto che queste ultime fossero state materialmente versate all'agente¹³.

IL VALORE DELLA QUIETANZA LIBERATORIA

In un altro caso, sempre in tema di estinzione anticipata di un finanziamento CQS, l'Arbitro ha affrontato il tema della rilevanza di una quietanza liberatoria. In particolare, ha analizzato il caso di Gabriella, che nel 2016 aveva sottoscritto un contratto di finanziamento CQS e nel 2019 decide di rimborsarlo in anticipo rispetto alla scadenza concordata. A seguito dell'estinzione anticipata, l'intermediario le riconosce un rimborso parziale dei costi relativi al prestito. Gabriella firma quindi una dichiarazione con cui afferma di essere soddisfatta delle somme ricevute e di non avere diritto ad altro. Solo successivamente si rende conto che l'importo ottenuto non comprende tutto quello che le spettava (ossia parte delle commissioni in favore dell'intermediario finanziario e delle commissioni di distribuzione). Presenta perciò reclamo all'intermediario, che però contesta la richiesta sostenendo che nel 2021 Gabriella aveva firmato un documento di rinuncia a qualsiasi pretesa nei confronti della banca.

¹³ Decisione **8434/2025**.

Gabriella chiede aiuto all'ABF, il quale **chiarisce che quella dichiarazione non poteva essere considerata una vera rinuncia ai propri diritti, perché non indicava in modo preciso a quali somme il cliente stesse rinunciando, né a quali specifiche voci di costo si riferisse**. Affermare semplicemente di essere “soddisfatti” delle somme ricevute non è sufficiente, infatti, a escludere il diritto a ulteriori rimborsi; l'ABF ha quindi accolto la richiesta di Gabriella e ha condannato l'intermediario a restituire le commissioni che la cliente non avrebbe dovuto pagare per la parte rimanente del finanziamento¹⁴.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza, pronunciandosi su casi analoghi, ha confermato che in caso di estinzione anticipata di un contratto di finanziamento di cessione del quinto dello stipendio, il consumatore ha diritto alla riduzione proporzionale di tutti i costi¹.

Ha inoltre chiarito che la quietanza liberatoria firmata dal consumatore in occasione dell'estinzione anticipata del finanziamento non impedisce di per sé al cliente di ottenere la restituzione dei costi non goduti².

¹ Corte d'appello di Torino, sentenze del 14 novembre 2025, n. 1007 e del 18 marzo 2025, n. 255; Tribunale di Roma, sentenza del 10 luglio 2025, n. 10396; Tribunale di Napoli Nord, sentenza del 20 giugno 2025, n. 2427.

² Tribunale di Oristano, sentenza del 27 novembre 2025, n. 446.



Le modifiche unilaterali del contratto

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Le banche possono modificare unilateralmente le condizioni contrattuali in presenza di un giustificato motivo se tale diritto (*ius variandi*) è previsto da una clausola approvata espressamente dal cliente.

Per una maggiore tutela della clientela l'art. 118 TUB limita l'esercizio di questa facoltà: in particolare, individua il tipo di clausole che possono essere modificate, distinguendo tra contratti a tempo indeterminato e contratti a tempo determinato (per i quali non è possibile la modifica dei tassi di interesse), e specifica, tra l'altro, che qualunque variazione deve essere comunicata al cliente in forma scritta (o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dallo stesso) e deve evidenziare la formula “proposta di modifica unilaterale del contratto”.

È inoltre necessario concedere al cliente un preavviso minimo di due mesi per consentirgli di valutare consapevolmente se proseguire o meno il rapporto con

¹⁴ Decisione **4580/2025**.

l'intermediario¹. Il cliente inoltre può recedere dal contratto senza penalità: in questo caso le condizioni previgenti verranno applicate sino alla chiusura del rapporto.

Le variazioni contrattuali per le quali non sono state osservate le prescrizioni dell'art. 118 TUB sono inefficaci se sfavorevoli per il cliente.

¹ Per approfondimenti, cfr. anche le indicazioni fornite dalla Banca d'Italia con la **comunicazione del 15 febbraio 2023** in tema di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali motivate dall'andamento dei tassi di interesse e dell'inflazione.

AUMENTO DEL CANONE DEL CONTO CORRENTE

Leggendo il proprio estratto conto Massimo scopre che il canone mensile del suo conto corrente è triplicato. Chiede quindi spiegazioni alla banca, la quale risponde che l'aumento è servito a compensare la diminuzione del tasso sui depositi presso la BCE¹⁵. L'intermediario aggiunge che diversi mesi prima aveva inviato al cliente, tramite home banking ed e-mail, una proposta di modifica unilaterale del contratto, con l'indicazione degli aumenti e della possibilità di recedere dal conto nel caso in cui non volesse accettarli. Massimo, pur riconoscendo di avere ricevuto l'e-mail, ritiene che il messaggio non abbia alcun rilievo perché il contratto prevedeva l'invio di comunicazioni cartacee; chiede quindi all'Arbitro il rimborso del maggior canone addebitato.

L'ABF ha chiarito che **il mancato rispetto della modalità di invio prevista dal contratto non determina di per sé l'invalidità della modifica, se il cliente ne è comunque venuto a conoscenza** come nel caso di Massimo. Ha ricordato inoltre che, secondo il proprio consolidato orientamento¹⁶, **le variazioni contrattuali non possono introdurre previsioni nuove, ma solo modificare quelle già esistenti**. Infine, valutate le spiegazioni offerte dalla banca, ha ritenuto che la modifica del tasso sui depositi fosse un valido motivo per l'aumento del canone e ha quindi respinto il ricorso¹⁷.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte d'appello di Ancona, in linea con quanto affermato dall'ABF, ha chiarito che si possano modificare solo clausole contrattuali – sia di carattere economico sia normative – già esistenti, mentre non possono essere introdotte clausole nuove, tali da incidere in maniera sostanziale sull'equilibrio contrattuale¹.

¹ Corte d'appello di Ancona, sentenza del 21 gennaio 2025, n. 163.

¹⁵ Il tasso di interesse sui depositi (*deposit facility rate*, DFR) è la remunerazione percepita dalle banche che depositano denaro per un solo giorno lavorativo (*overnight*) presso la Banca centrale europea (BCE). Il DFR costituisce uno dei tassi di riferimento fissati dalla BCE nell'ambito della politica monetaria europea. Per approfondimenti, cfr. il **sito della BCE**.

¹⁶ Collegio di coordinamento, decisione **26498/2018**.

¹⁷ Decisione **4721/2025**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La direttiva UE/2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (Revised Directive on Payment Services, PSD2)¹ rafforza i requisiti di sicurezza per i pagamenti elettronici e accresce la protezione degli utenti degli strumenti di pagamento, introducendo l'autenticazione forte del cliente (*strong customer authentication*, SCA)².

Dal 9 ottobre 2025 le banche e Poste Italiane sono obbligate a verificare la corrispondenza tra nome e IBAN del beneficiario di un ordine di bonifico (ordinario o istantaneo) in euro in ambito europeo. In caso di mancata corrispondenza, anche solo parziale, la banca avviserà il cliente con una notifica, consentendogli di correggere i dati, di rinunciare all'operazione oppure di procedere ugualmente. L'intermediario è esonerato dalla responsabilità per le perdite derivanti da un bonifico eseguito verso un beneficiario errato se, avendo correttamente svolto la verifica e comunicato l'esito al pagatore, quest'ultimo abbia scelto comunque di effettuare l'operazione. A partire dalla stessa data le banche devono consentire ai clienti l'invio di bonifici istantanei, in aggiunta agli ordinari, a costi non superiori a quelli previsti per un bonifico ordinario.

Per maggiori informazioni su questo tema e sui relativi strumenti di educazione finanziaria, cfr. sul portale *L'Economia per tutti*: **Pagamenti elettronici** ed **Entrano in vigore nuove regole sui bonifici per aiutarci contro le truffe**. Sulle modalità di pagamento online, cfr. **I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici**.

¹ Recepita con D.lgs. 218/2017, che ha modificato, tra l'altro, il D.lgs. 11/2010 e il TUB.

² Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: **Che cosa è l'autenticazione forte del cliente (Strong Customer Authentication, SCA)**.

IBAN ERRATO

A febbraio del 2025 Marco riceve via e-mail dal proprio commercialista una fattura da pagare contenente le coordinate bancarie (IBAN) per il versamento. Effettua il bonifico, ma il giorno dopo scopre che il commercialista non ha ricevuto il denaro, in quanto l'IBAN inserito non corrispondeva al conto del commercialista, ma a quello di uno sconosciuto.

A questo punto Marco si rivolge alla banca per contestare la mancata verifica della corrispondenza tra il nome del beneficiario indicato nell'ordine di bonifico (il commercialista) e quello del titolare del conto su cui era stato accreditato il denaro, e per chiedere quindi il richiamo del bonifico. Insoddisfatto della risposta negativa ricevuta, Marco presenta ricorso all'ABF per ottenere il rimborso integrale del pagamento.

Il Collegio ha chiarito che **la verifica della corrispondenza tra il nome del beneficiario e quello del titolare del conto di accredito è divenuto obbligatorio solo a partire da ottobre del 2025**: al momento dello svolgimento dei fatti la banca non era

quindi tenuta a effettuare questo controllo. Considerato che il bonifico era stato eseguito e autorizzato direttamente da Marco e che non sussisteva alcuna responsabilità della banca, l'ABF ha respinto la domanda di rimborso¹⁸.



Le frodi informatiche

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Attraverso le frodi informatiche i truffatori catturano le credenziali di accesso ai servizi bancari online per effettuare operazioni di pagamento non autorizzate dal cliente. Una frode molto diffusa è il *phishing*, che si concretizza in un'e-mail con la quale si richiede alla vittima di comunicare o inserire dati personali oppure le credenziali, ad esempio attraverso il link a un sito (di solito, un clone di quello della propria banca). Il *phishing* può avvenire anche mediante una telefonata (in tal caso, si parla di *vishing*) o attraverso un SMS (*smishing*). Nelle truffe più sofisticate i truffatori, con la tecnica dello *spoofing*, camuffano la provenienza dell'e-mail, della telefonata o dell'SMS in modo che l'autore sembri l'intermediario.

La principale misura di sicurezza prevista dalla normativa è la SCA; si tratta di una procedura per convalidare l'identificazione di un utente basata sull'uso di due o più elementi di autenticazione (autenticazione a due fattori), appartenenti ad almeno due tra le seguenti categorie: conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce, come una password o un PIN); possesso (qualcosa che solo l'utente possiede, come un *token*, una chiavetta, o uno smartphone); inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente, come l'impronta digitale o il riconoscimento facciale)¹. Il cliente deve proteggere le sue credenziali e comunicare tempestivamente la perdita di possesso (ad esempio il furto o lo smarrimento) o l'uso non autorizzato degli strumenti di pagamento, appena ne viene a conoscenza.

Quando il cliente individua un'operazione di pagamento che non ha autorizzato e la disconosce, l'intermediario è di regola tenuto a rimborsarne l'importo, al netto di una franchigia di 50 euro nei casi di furto, smarrimento o appropriazione indebita dello strumento di pagamento; resta comunque opportuno denunciare l'accaduto alle forze dell'ordine. Il rimborso non è dovuto se il cliente ha agito in modo fraudolento o non ha adempiuto ai suoi obblighi (tra cui quello di custodia delle credenziali di sicurezza personalizzate) con dolo o colpa grave.

Per maggiori informazioni su questo tema e sui relativi strumenti di educazione finanziaria, cfr. sul portale *L'Economia per tutti*: **Pagamenti in sicurezza**; cfr. inoltre la brochure **Home banking, carte, e-commerce... Regole semplici per pagamenti sicuri** e la campagna informativa **I Navigati: informati e sicuri**.

¹ Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: **Che cosa è l'autenticazione forte del cliente (Strong Customer Authentication, SCA)**.

¹⁸ Decisione **9601/2025**.

CHIAMATE CHE SEMBRANO PROVENIRE DALLA BANCA

Margherita riceve una telefonata che sembra provenire dal servizio clienti della banca, con la quale un sedicente operatore le segnala alcuni tentativi di pagamento sospetti con la sua carta; per bloccarli, le chiede di effettuare “pagamenti di storno”. Margherita, seguendo le istruzioni dell’interlocutore, comunica i dati della carta e autorizza le operazioni di storno, accettando le notifiche *push*, ossia i messaggi istantanei che arrivano sul cellulare. Quando capisce di essere stata truffata e di autorizzare in realtà pagamenti non voluti, Margherita chiude la conversazione, blocca la carta e si rivolge alla banca per ottenere il rimborso delle somme sottratte; infine, ricevuto un diniego, presenta un ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario.

L’ABF ha rilevato che Margherita è stata vittima di una frode insidiosa, detta *vishing* con *caller ID spoofing*, nella quale il numero del chiamante appare identico a quello ufficiale della banca. In tale circostanza, secondo il Collegio, **la responsabilità della vittima per avere rivelato i codici personali concorre con quella della banca per la scelta di canali di comunicazione esposti a questo tipo di frodi, in grado di indurre in errore i clienti sulla provenienza dei messaggi**. L’Arbitro ha quindi accolto in parte il ricorso e condannato la banca a rimborsare metà della somma sottratta¹⁹.

TRUFFA DELL’EMERGENZA FAMILIARE (FAMILY EMERGENCY SCAM)

Manuel riceve un messaggio in cui il mittente, in apparenza il figlio, lo informa di avere il telefono rotto e gli chiede di disporre un bonifico su un conto estero. Credendo il figlio in difficoltà, Manuel esegue il pagamento ma poche ore dopo realizza di essere stato vittima di una truffa nota come *family emergency scam*²⁰. Si rivolge alla sua banca per ottenere il rimborso del bonifico, ma l’intermediario rifiuta perché il pagamento non era più revocabile e il beneficiario non aveva acconsentito al recupero delle somme ricevute; Manuel porta quindi il caso davanti all’ABF.

L’Arbitro ha osservato che **l’utente, sebbene ingannato, aveva disposto di persona e per intero l’operazione, che doveva dunque considerarsi autorizzata; per questa ragione la banca non era tenuta a rimborsarla**. Il Collegio ha aggiunto che, decorsi i termini di revocabilità per il pagatore, l’operazione poteva essere revocata solo con il consenso del beneficiario, che in questo caso non era stato ottenuto. L’Arbitro ha quindi rigettato il ricorso²¹.

In un’altra occasione, l’ABF ha comunque avuto modo di chiarire che, quando la vittima di una frode ha eseguito in prima persona le operazioni contestate, **la banca può in alcune circostanze essere chiamata a rimborsare parte delle somme sottratte se non ha bloccato le transazioni sospette**. I Collegi ritengono infatti che gli intermediari debbano

¹⁹ Decisione 7216/2025.

²⁰ Si tratta di una truffa in cui un criminale, fingendo di essere un parente o un amico in pericolo (ad esempio, a causa di un incidente, un arresto, un telefono rotto) attraverso SMS, messaggistica istantanea o chiamata, chiede con urgenza alla vittima del denaro tramite bonifico o altri metodi di pagamento rapidi.

²¹ Decisione 1617/2025.

individuare le operazioni anomale e, una volta intercettate, bloccare in via cautelativa le transazioni successive. Così, ad esempio, l'Arbitro ha condannato una banca che non aveva bloccato neanche in parte 17 pagamenti eseguiti dal cliente in un breve lasso di tempo²².

PHISHING VIA TELEFONO (VISHING)

Costanza riceve la telefonata di un sedicente operatore della banca, che le segnala un tentativo di addebito sul conto di quasi 5.000 euro. Per bloccarlo, l'operatore chiede alla cliente di modificare i limiti operativi del conto usando un QR code che le avrebbe inviato su un altro telefono. Costanza, decide di fidarsi e fornisce all'interlocutore il numero del marito, sul quale riceve il QR code che poi inquadra con il proprio cellulare. Poco dopo, accedendo al conto, Costanza scopre due prelievi ATM *cardless*²³ eseguiti a sua insaputa; sporge quindi denuncia e chiede alla banca il rimborso del denaro. La banca si oppone affermando che, inquadrando il QR code, era stata Costanza stessa ad autorizzare i prelievi. La cliente, insoddisfatta della risposta, sottopone il suo caso all'ABF.

L'Arbitro ha osservato che **il comportamento di Costanza era stato gravemente negligente. Una volta accertato che la banca aveva rispettato gli obblighi di sicurezza a suo carico, era infatti emerso che la cliente aveva seguito in modo ingenuo le istruzioni dei malfattori a seguito di un comune attacco di phishing telefonico.** In assenza di prove, l'ABF non ha potuto accertare se la chiamata del finto operatore, come sosteneva Costanza, fosse arrivata da un numero in apparenza riconducibile alla banca e se quindi la vittima avesse subito una frode sofisticata di *vishing* con *caller ID spoofing*. Ha pertanto respinto il ricorso²⁴.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza si è pronunciata su analoghi casi di frode, valutando il comportamento del cliente e la natura, sofisticata o meno, della frode stessa. In un caso, il Tribunale di Roma ha riconosciuto il rimborso perché ha ritenuto che la vittima fosse stata indotta in errore senza grave negligenza, considerato anche che l'alterazione di messaggi e chiamate da parte del mittente aveva indotto il cliente a credere di parlare realmente con un operatore della propria banca¹.

Diversamente, la Corte d'appello di Milano ha negato il rimborso, giudicando gravemente colposa la condotta del cliente che aveva comunicato ripetutamente nell'arco di tre giorni i codici positivi e consentito ai truffatori di effettuare i pagamenti².

¹ Tribunale di Roma, sentenza del 1° febbraio 2025, n. 1656; in senso analogo, Tribunale di Milano, sentenza del 21 febbraio 2025, n. 1514.

² Corte d'appello di Milano, sentenza del 9 aprile 2025, n. 1318.

²² Decisione **6595/2025**.

²³ Si tratta di prelievi eseguiti con lo smartphone, senza usare quindi una carta di pagamento fisica.

²⁴ Decisione **6625/2025**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'assegno circolare è uno strumento di pagamento sostitutivo del denaro contante emesso da una banca o dagli uffici postali autorizzati, per somme già disponibili presso gli intermediari al momento dell'emissione; deve contenere l'indicazione del nome del beneficiario. La banca negoziatrice è quella presso la quale l'assegno viene presentato dal cliente per l'incasso.

Per maggiori informazioni su questo tema e sui relativi strumenti di educazione finanziaria, cfr. sul portale *L'Economia per tutti*: **Assegno**.

L'INCASSO DELL'ASSEGNO CIRCOLARE

Fabio possiede un orologio di pregio che vuole vendere per comprare un'auto nuova. Pubblica un annuncio online e dopo qualche giorno viene contattato da un potenziale acquirente con cui concorda il prezzo di 25.500 euro, da pagare con assegno circolare. Prima di consegnare l'orologio, Fabio decide di andare insieme al compratore nella sede della propria banca, per verificare la regolarità dell'assegno. Il direttore della filiale contatta telefonicamente la banca che apparentemente aveva emesso il titolo e fa sapere a Fabio che l'assegno è valido. Confidando in questa conferma, Fabio lo versa sul proprio conto e consegna l'orologio all'acquirente. Purtroppo due giorni dopo la banca gli comunica che l'assegno è falso e che quindi l'importo non può essere accreditato sul suo conto. A questo punto, ricordando le rassicurazioni ricevute in filiale sulla bontà dell'assegno, Fabio chiede alla banca un risarcimento pari al valore del titolo e, a fronte di un rifiuto, si rivolge all'ABF.

L'Arbitro, dando continuità al suo orientamento, ha ritenuto la banca responsabile per aver fatto credere al cliente che il titolo fosse autentico. Il Collegio ha precisato che **la banca non è tenuta a confermare l'autenticità di un assegno circolare ma, se accoglie una richiesta di verifica, deve agire con particolare diligenza, chiedendo all'istituto emittente una conferma scritta (e non solo telefonica) della bontà del titolo** in quanto, come osservato anche dal Collegio di coordinamento²⁵, il canale telefonico può essere intercettato dagli autori degli assegni circolari falsi. **Se la banca non opera in modo diligente, è responsabile del danno subito dal cliente che, a seguito della conferma, ha confidato nella validità dell'assegno circolare e nell'esistenza dei relativi fondi.** In applicazione di questi principi, l'ABF ha condannato la banca a rimborsare l'importo dell'assegno²⁶.

²⁵ Collegio di coordinamento, decisione **20978/2020**.

²⁶ Decisione **162/2025**.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte d'appello di Roma si è pronunciata su una fattispecie simile a quella esaminata dall'ABF, confermando la responsabilità della banca negoziatrice per avere rilasciato il benestare all'incasso di un assegno contraffatto in seguito a una semplice richiesta telefonica, senza successiva conferma scritta e senza ulteriori verifiche dell'identità dell'interlocutore¹.

¹ Corte d'appello di Roma, sentenza del 1° luglio 2025, n. 4188.



I sistemi privati di informazione creditizia

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

I sistemi di informazione creditizia (SIC) consistono in banche dati gestite da privati che raccolgono informazioni sui rapporti di credito della clientela. Vengono consultate da banche e finanziarie per valutare l'opportunità di concedere finanziamenti e verificare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti da parte dei debitori; tali sistemi sono disciplinati da un **Codice di condotta**.

I SIC contengono informazioni sull'andamento del rapporto di credito sia positive (il regolare pagamento delle rate o l'estinzione del credito), sia negative (i ritardi nel versamento delle rate di un prestito); a differenza della Centrale dei rischi (CR) non sono previsti limiti minimi di importo delle segnalazioni.

L'art. 125 TUB e il Codice di condotta prevedono che il cliente persona fisica debba essere preavvisato quando l'intermediario segnala per la prima volta informazioni negative sul suo conto, e debba essere informato sugli effetti che queste segnalazioni possono avere sulla capacità di accedere al credito.

Il cliente può chiedere all'intermediario o ai SIC di conoscere le informazioni a proprio nome presenti nell'archivio e di ottenere la cancellazione o la modifica dei dati non corretti.

Per maggiori informazioni su questo tema e sui relativi strumenti di educazione finanziaria, cfr. il portale *L'Economia per tutti*: **Informazione sulle relazioni creditizie**.

ASSENZA DEL PREAVVISO DI SEGNALEZIONE NEI SIC

Dopo mesi di ricerca Vittoria ha finalmente individuato l'auto da acquistare e si rivolge a una finanziaria per ottenere un prestito di 30.000 euro. La sua richiesta di finanziamento viene però rigettata a causa di una segnalazione negativa presente nei SIC, effettuata da una banca che aveva in precedenza concesso un prestito al figlio, del quale la madre risultava garante. Vittoria si rivolge quindi alla banca segnalante sostenendo di non

avere mai ricevuto il preavviso di iscrizione nell'archivio in questione e chiedendo quindi la cancellazione dell'informazione negativa, oltre a un risarcimento per il danno subito a seguito della mancata concessione del prestito per l'acquisto dell'auto.

La banca giustifica la segnalazione sulla base dell'andamento gravemente irregolare del rimborso del prestito, per il quale risultavano 27 rate insolute; tuttavia, non essendo in grado di provare l'invio del preavviso, cancella la segnalazione. Insoddisfatta dell'interlocuzione con la banca, Vittoria si rivolge all'ABF chiedendo il risarcimento dei danni patrimoniali e reputazionali derivanti dalla segnalazione, sebbene cancellata.

Il Collegio ha affermato che, in presenza di una segnalazione illegittima per mancanza del preavviso, può essere riconosciuto il risarcimento del danno, purché provato. Nel caso di Vittoria, l'ABF ha riconosciuto sia il danno patrimoniale per mancato accesso al credito, comprovato dalla lettera di diniego della finanziaria, sia il danno all'immagine connesso con l'entità del debito segnalato e con il tempo di permanenza della segnalazione. Il risarcimento è stato quindi stabilito in via equitativa nella misura di 3.000 euro²⁷.

L'INVIO DEL PREAVVISO DI SEGNALAZIONE NEI SIC TRAMITE SMS

Attratta da un cartellone pubblicitario, Chiara decide di acquistare un depuratore d'acqua. Si reca in negozio, dove le propongono la formula "compra ora, paga dopo" (*buy now pay later*, BNPL)²⁸: potrà pagare il depuratore in dieci rate, senza interessi né spese. Sottoscrive quindi il contratto, che prevede la rateizzazione dei pagamenti e la contestuale cessione del credito da parte del negoziante a un intermediario finanziario. Quando scopre che il depuratore non funziona bene, Chiara comunica per iscritto al negoziante l'intenzione di risolvere il contratto, rifiutando di pagare le rate residue e chiedendo la restituzione delle somme già versate. Dopo qualche tempo, riceve un sollecito di pagamento dall'intermediario a cui il negoziante aveva ceduto il credito e, successivamente, un SMS di preavviso della segnalazione del suo nominativo in due banche dati del credito private. Convinta di non dover pagare più nulla dopo la risoluzione del contratto di acquisto del depuratore, Chiara chiede all'ABF la cancellazione delle segnalazioni negative che nel frattempo si erano concretizzate.

Esaminati gli atti, il Collegio ha ritenuto che il contratto di compravendita non fosse stato validamente risolto e ha stabilito che Chiara dovesse versare le rate residue all'intermediario, quale cessionario del credito. Tuttavia, **l'ABF ha ritenuto che il preavviso non fosse valido, in quanto il Codice di condotta dei SIC stabilisce che l'invio tramite SMS del preavviso è possibile solo con l'accordo del cliente**, che in questo caso mancava. Il Collegio ha quindi ritenuto illegittime le segnalazioni e ne ha disposto la cancellazione²⁹.

²⁷ Decisione **6706/2025**.

²⁸ Per maggiori dettagli, cfr. sul portale *L'Economia per tutti*: **Buy Now Pay Later**.

²⁹ Decisione **4045/2025**.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza ha chiarito che l'intermediario è tenuto ad avvisare il debitore prima di effettuare la segnalazione negativa nella banca dati creditizia, in modo da consentire allo stesso di regolarizzare la propria posizione o di contestare la sussistenza del presupposto della segnalazione. In ogni caso, è onere dell'intermediario fornire la prova dell'invio e del ricevimento della comunicazione. In mancanza di tale prova, la segnalazione deve ritenersi illegittima¹.

¹ Tribunale di Nola, sentenza del 22 marzo 2025, n. 916.



La Centrale dei rischi

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La CR è un archivio gestito dalla Banca d'Italia che raccoglie le informazioni su crediti e garanzie concessi da banche e società finanziarie ai propri clienti. Le informazioni vengono registrate quando l'importo dei finanziamenti o delle garanzie è superiore a 30.000 euro. Se il cliente è classificato a sofferenza (in quanto la banca lo valuta come insolvente, ossia non in grado in modo definitivo di saldare il proprio debito), viene segnalato se il debito è superiore a 250 euro. La CR è utile sia ai clienti con una buona storia creditizia (che possono così ottenere un finanziamento più facilmente e a condizioni migliori), sia alle banche e alle società finanziarie per valutare la capacità dei clienti di restituire i finanziamenti concessi; per maggiori informazioni su questo tema e sui relativi strumenti di educazione finanziaria, cfr. il portale *L'Economia per tutti: Glossario*.

I PRESUPPOSTI DELLA SEGNALEZIONE NELLA CENTRALE DEI RISCHI

Nel 2019 Carla ottiene un finanziamento di 16.000 euro per affrontare delle spese personali. Trascorsi circa due anni, dopo avere pagato quasi tutto l'importo dovuto, resta insoluta l'ultima rata di 679 euro. Qualche mese dopo scopre che la banca ha segnalato la sua posizione in CR a sofferenza. Insoddisfatta della risposta ricevuta al reclamo, Carla si rivolge all'ABF per ottenere la cancellazione della segnalazione: ritiene infatti che la banca abbia basato la classificazione sul ritardo del pagamento di una sola rata del prestito e non abbia valutato correttamente la sua situazione patrimoniale complessiva.

Analizzata la documentazione, il Collegio chiarisce che, in base alla normativa di riferimento, **prima di effettuare una segnalazione a sofferenza in Centrale dei rischi, l'intermediario è tenuto a compiere una verifica sulla complessiva esposizione debitoria del cliente**. Nel caso esaminato non risulta che la banca abbia svolto una valutazione approfondita, né che Carla si trovi in una condizione di incapacità definitiva

di onorare i propri debiti. Il Collegio ha quindi ritenuto illegittima la segnalazione per carenza del presupposto sostanziale e ne ha ordinato la cancellazione³⁰.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza di merito, con un orientamento allineato all'ABF, ha chiarito che ritardi nel pagamento di alcune rate del mutuo o uno scoperto di conto corrente non bastano di per sé a dimostrare una grave e non transitoria difficoltà economica del soggetto debitore: in assenza di ulteriori elementi, la segnalazione a sofferenza in CR deve considerarsi illegittima¹.

¹ Tribunale di Milano, sentenza del 16 luglio 2025, n. 5961.

³⁰ Decisione **6893/2025**.



RICORSO

CHI

QUANTO

QUANDO

COME

3. I CONFINI DELL'ATTIVITÀ DELL'ABF E ALTRE QUESTIONI DI PROCEDURA

Nel presente capitolo vengono illustrate alcune questioni di procedura decise dai Collegi: i casi sono stati semplificati per richiamare l'attenzione sugli aspetti più rilevanti¹ e per aiutare a definire i confini dell'attività dell'Arbitro.



Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il ricorso all'ABF può essere presentato dal cliente, ossia colui che ha avuto un rapporto contrattuale o, in generale, è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento.

LEGITTIMAZIONE ATTIVA E CESSIONE DEL CREDITO

Nel 2025 Emanuele decide di estinguere anticipatamente due contratti di finanziamento stipulati rispettivamente nel 2015 e nel 2017. Quando riceve dalla banca i conteggi estintivi, i calcoli gli sembrano sbagliati e ritiene di avere pagato più del dovuto. Per questo si rivolge a una società di servizi legali, chiedendo supporto per presentare un ricorso all'Arbitro e ottenere il rimborso delle somme che gli spettano. La società accetta l'incarico assegnandolo a un proprio avvocato e concorda con Emanuele di ricevere, a titolo di compenso per l'attività legale svolta, il trasferimento del 50 per cento delle somme eventualmente ottenute dalla banca.

Nel corso del procedimento ABF, la banca convenuta sostiene che l'avvocato individuato dalla società a cui si è rivolto Emanuele, pur avendo presentato il ricorso in nome e per conto del suo assistito, agirebbe in realtà, almeno parzialmente, per proprio interesse, poiché ha acquistato – tramite la società di servizi legali – una quota del potenziale credito derivante dai contratti estinti.

Il Collegio, esaminata la questione, ha qualificato l'accordo concluso tra Emanuele e la società di servizi legali come **una cessione di parte del credito del primo a favore della seconda, che produce il trasferimento immediato della titolarità della quota parte del diritto ceduto derivante dall'estinzione anticipata del finanziamento**. In questa

¹ Ogni riferimento a persone esistenti o a fatti realmente accaduti è del tutto casuale.

situazione Emanuele avrebbe potuto rivolgersi all'Arbitro soltanto per la parte del suo diritto non ceduta alla società di servizi; resta ferma ovviamente la possibilità per quest'ultima di ottenere in altra sede il rimborso di quanto ceduto. Di conseguenza, **la domanda proposta all'ABF è stata ritenuta ammissibile soltanto nei limiti della quota di credito non ceduta** (in tal caso, il 50 per cento) di cui Emanuele è effettivamente titolare².



Contro chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il ricorso può essere presentato nei confronti di una banca, di un intermediario finanziario iscritto negli **albi ed elenchi di vigilanza** tenuti dalla Banca d'Italia o comunque previsti dalla normativa di settore (società finanziaria, confidi, istituto di pagamento, istituto di moneta elettronica), di Poste Italiane per l'attività di Bancoposta, di un gestore dei crediti in sofferenza o di un intermediario estero operante in Italia. Se l'intermediario non rientra tra le categorie indicate o non riveste più tale qualifica, l'ABF non può esaminare il ricorso.

LEGITTIMAZIONE PASSIVA E BANCA COLLOCATRICE DI UNA CARTA

Claudia riceve una telefonata che sembra arrivare dalla sua banca. L'interlocutore è convincente e Claudia non capisce che si tratta di una truffa: in poco tempo qualcuno riesce a sottrarle più di 3.000 euro con tre operazioni effettuate usando la sua carta online. Appena si rende conto dell'inganno, Claudia si rivolge all'istituto di credito presso cui aveva ritirato la carta di debito utilizzata dai frodatori. La banca però sostiene di non potere intervenire, in quanto non ha emesso la carta ma si è solo occupata di consegnargliela. Le viene spiegato che, in questo caso, l'istituto di credito ha il ruolo di "collocatore", cioè si impegna a distribuire la carta ai clienti, mentre la gestione dei rapporti con i medesimi spetta a un altro soggetto, l'intermediario "emittente". Nonostante l'insistenza di Claudia, la banca ribadisce che, secondo quanto previsto dal contratto, reclami e richieste di rimborso devono essere indirizzati esclusivamente all'intermediario emittente. La questione arriva così all'Arbitro Bancario Finanziario.

Nel decidere il ricorso, l'Arbitro ha richiamato l'orientamento del Collegio di coordinamento³ e ha spiegato che, in via generale, **quando ci sono più soggetti coinvolti (la banca che consegna la carta e quella che la emette), il rapporto viene considerato unitario e anche la banca collocatrice può essere chiamata a rispondere dei problemi eventualmente insorti, proprio perché ha un rapporto diretto con il cliente. Se però dai documenti risulta che la banca è un mero collocatore (ossia si limita a distribuire la carta e non gestisce reclami o questioni di sicurezza), allora non può essere coinvolta.**

² Collegio di coordinamento, decisione **277/2025**.

³ Collegio di coordinamento, decisione **6182/2013**.

Nel caso di Claudia, il contratto specificava chiaramente che la banca era una mera collocatrice e che la gestione dei reclami spettava all'emittente. L'Arbitro ha dichiarato quindi il ricorso inammissibile in quanto Claudia avrebbe dovuto presentarlo contro la banca emittente⁴.



La competenza per materia, temporale e per valore

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il ricorso all'ABF deve riguardare un'operazione o un servizio bancario o finanziario (ad esempio conti correnti, mutui, prestiti personali, altri finanziamenti, carte di credito, bancomat e segnalazioni alla Centrale dei rischi). Se invece la controversia riguarda servizi o attività con finalità di investimento (quali negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni), è possibile rivolgersi all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, istituito presso la Consob.

Non si può presentare ricorso all'ABF per controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso stesso.

Attraverso l'ABF si può chiedere all'intermediario una somma pari o inferiore a 200.000 euro. Non ci sono invece limiti di importo se è richiesto soltanto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, il diritto alla consegna della documentazione di trasparenza o alla cancellazione di un'ipoteca dopo avere estinto un mutuo).

LA COMPETENZA PER MATERIA

In seguito alle morti ravvicinate della zia e della madre, Vania si trova a gestire due successioni che comprendono conti correnti, fondi comuni di investimento e polizze assicurative. In qualità di erede, si attiva subito per ottenere la liquidazione di quanto le spetta: presenta la documentazione richiesta dalla banca e apre un conto su cui far confluire il denaro. Tuttavia, a causa delle lungaggini con le quali la banca procede, il valore degli strumenti finanziari diminuisce: Vania si rivolge perciò all'ABF per chiedere un risarcimento del danno subito.

Il Collegio ha rilevato che **l'ABF può occuparsi esclusivamente dei ritardi degli intermediari nell'avvio e nella gestione di una pratica successoria, ma non delle contestazioni che riguardano il valore dei titoli**⁵. Poiché Vania aveva non solo lamentato lentezza nella gestione della successione, ma anche domandato il risarcimento del danno per il calo di valore dei titoli, l'ABF ha dichiarato il ricorso inammissibile⁶.

⁴ Decisione **8425/2025**.

⁵ Sul punto si richiama quanto emerso nell'ambito del **terzo forum tra ACF e ABF** del 24 maggio 2023 che ha riconosciuto la competenza dell'ACF.

⁶ Decisione **7778/2025**.

LA COMPETENZA TEMPORALE NEI RAPPORTI DI DURATA

Maria Chiara si rivolge all'ABF contestando la clausola di un mutuo concluso nel 2011 e rinegoziato nel 2017. Secondo la cliente tale clausola, da cui era dipeso l'aumento delle rate, era nulla in quanto formulata in modo poco chiaro e non trasparente.

Il Collegio ha ricordato che le disposizioni ABF impediscono di presentare richieste relative a operazioni o a comportamenti anteriori al sesto anno precedente la data di proposizione del ricorso. **Quando il cliente mette in discussione un rapporto sorto oltre sei anni prima del ricorso, bisogna verificare se la contestazione riguarda la nascita del rapporto o i suoi effetti nel tempo: l'ABF può decidere solo nel secondo caso, limitatamente agli effetti verificatisi nei sei anni che precedono il ricorso.** Maria Chiara aveva contestato la validità di una clausola sottoscritta nel 2017 e dalla stipula del prestito erano passati circa otto anni; quindi il Collegio ha dichiarato il ricorso inammissibile⁷.

LA COMPETENZA PER VALORE PER LE RICHIESTE DI PAGAMENTO

Tommaso, in qualità di erede, contesta alla banca di avere bloccato illegittimamente la pratica di successione di sua sorella, poiché ha rifiutato di svincolare le somme depositate dalla defunta (oltre 500.000 euro); ciò a causa dell'esistenza di una procedura di mediazione avviata da altri eredi per impugnare il testamento. Tommaso sostiene che, in assenza di un provvedimento del giudice, la banca è tenuta a sbloccare i fondi e chiede quindi all'ABF di dichiarare illegittimo il comportamento dell'intermediario e di ordinare lo svincolo delle somme.

Il Collegio ha dichiarato inammissibile la domanda di sblocco dell'intero patrimonio ereditario, che ha un **valore complessivo superiore al limite di 200.000 euro previsto per la competenza dell'ABF**⁸.



Il preventivo reclamo all'intermediario

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

È possibile presentare ricorso all'ABF solo dopo avere avanzato reclamo all'intermediario e se quest'ultimo non ha risposto nel termine di 60 giorni (o entro 15 giorni lavorativi nel caso di contestazioni in materia di servizi di pagamento), oppure se il cliente non è soddisfatto della risposta.

L'OBLIGO DI PRESENTARE RECLAMO ALL'INTERMEDIARIO

Danila rimane vittima di una truffa online a causa della quale viene eseguito a sua insaputa un bonifico fraudolento. Appena si accorge dell'operazione chiede alla banca di bloccare

⁷ Decisione **6034/2025**.

⁸ Decisione **2186/2025**.

il bonifico e trasmette via e-mail la denuncia già presentata alla polizia, ma la banca non annulla l'operazione. Convinta che il pagamento non autorizzato sia riconducibile a un problema dei sistemi di sicurezza della banca, Danila si rivolge all'ABF per ottenere il rimborso della somma che le è stata sottratta. La banca si oppone però alla richiesta, in primo luogo sottolineando che il ricorso debba essere dichiarato inammissibile in quanto Danila non ha correttamente presentato il reclamo preventivo previsto dalla procedura ABF, e inoltre perché il bonifico era stato regolarmente autorizzato dalla cliente.

L'Arbitro ha ricordato che, per poter presentare ricorso, il cliente deve sempre prima inviare un reclamo scritto, da intendersi come qualsiasi comunicazione con cui il cliente contesta il comportamento della banca. Nel caso di Danila, **il Collegio ha riconosciuto che l'e-mail inviata alla banca in seguito alla truffa, con cui aveva trasmesso la denuncia presentata alle autorità e chiesto la revoca del bonifico, rappresenta un vero e proprio disconoscimento dell'operazione e quindi una richiesta alla banca di stornare l'operazione non autorizzata.** Questa comunicazione vale quindi come reclamo preventivo: l'obiezione della banca sull'assenza del reclamo è stata perciò respinta e il Collegio ha deciso in favore di Danila⁹.



Le altre questioni di procedura

IL RIMBORSO DELLE SPESE DI ASSISTENZA LEGALE

Nico, vittima di una truffa, chiede alla propria banca il rimborso della somma che gli è stata sottratta. Poiché la banca gli nega il rimborso, il cliente decide di rivolgersi all'ABF, ma invece di presentare direttamente il ricorso all'Arbitro attraverso il portale, si rivolge a un avvocato. Nel ricorso chiede il rimborso del bonifico effettuato a favore del truffatore e la restituzione delle spese sostenute per farsi assistere da un avvocato.

L'ABF, richiamando l'orientamento del Collegio di coordinamento, ha ricordato che il cliente può scegliere di farsi assistere da un avvocato davanti all'Arbitro, ma poiché l'assistenza non è obbligatoria, la banca non è tenuta a rimborsare le spese legali. Tuttavia, **in presenza di determinate condizioni (ad esempio se la questione risulti particolarmente complessa, o l'assistenza sia ritenuta necessaria oppure quando la banca abbia agito in modo scorretto, cercando di ritardare la soluzione del problema), il Collegio può riconoscere le spese legali al cliente a titolo di risarcimento del danno; il cliente deve dimostrare di avere sostenuto la spesa per l'assistenza, attraverso qualsiasi documento utile, senza necessità di allegare la fattura dell'avvocato**¹⁰.

Nel caso di Nico, l'ABF ha accolto parzialmente la richiesta di rimborso del bonifico e ha ritenuto che, in considerazione della complessità della controversia e del valore della stessa, l'assistenza di un avvocato fosse necessaria e quindi rimborsabile; il Collegio ha perciò condannato l'intermediario a restituire 300 euro a titolo di spese legali¹¹.

⁹ Decisione **4508/2025**.

¹⁰ Collegio di coordinamento, decisione **4580/2025**.

¹¹ Decisione **9156/2025**.

