



## ***Primo Piano - Bankitalia: aumentano segnalazioni di truffe, quasi 12mila esposti per carte e home banking***

**Roma - 18 giu 2025 (Prima Notizia 24) Segnalati circa 30 tentativi di truffa che utilizzano indebitamente il nome e il logo della Banca d'Italia allo scopo di guadagnare credibilità nei**

**confronti dell'utente.**

Sono state pubblicate oggi la Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e la Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie sul 2024 della Banca d'Italia. Nella Relazione sull'attività dell'ABF, nel 2024 i ricorsi presentati all'Arbitro sono stati circa 14.000: si registra una sostanziale stabilizzazione del contenzioso bancario, al netto delle materie seriali (cessione del quinto e buoni fruttiferi postali) che hanno registrato una ulteriore flessione. In crescita i ricorsi in materie caratterizzate da livelli di complessità più elevati, tra cui conti correnti (+18 per cento) per questioni successorie, chiusura e blocco del conto, nonché quelli relativi a operazioni fraudolente non autorizzate dai correntisti. In particolare, le controversie sugli utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento continuano a rappresentare un aspetto di attenzione nel contenzioso ABF, nonostante siano diminuite; esse hanno riguardato principalmente casi di phishing, spoofing, smishing e vishing. Continuano a rappresentare comunque un numero molto contenuto rispetto al totale delle operazioni di pagamento effettuate con strumenti alternativi al contante. Gli esiti sono stati nel 63% dei casi sostanzialmente a favore del ricorrente (se consideriamo anche i casi di cessazione della materia del contendere per accordo intervenuto tra le parti prima della decisione). Sono stati riconosciuti ai ricorrenti circa 16 milioni di euro, di cui quasi 10 già restituiti alla clientela. Il tempo medio di decisione, in diminuzione rispetto al 2023, al netto delle sospensioni, è stato di 114 giorni, un dato ampiamente inferiore ai 180 giorni previsti dalla normativa. Per quanto riguarda la Relazione sugli esposti, nel 2024 la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 11.800 esposti da parte dei clienti di banche e finanziarie, il 5 per cento in più rispetto al 2023. L'aumento è riconducibile soprattutto a blocchi dell'operatività di carte e servizi di pagamento disponibili tramite home banking e a problemi in fase di esecuzione di bonifici. Le segnalazioni legate alle richieste di finanziamento sono diminuite del 7 per cento. In flessione (-3 per cento) anche gli esposti riguardanti vicende legate al conto corrente. Poco più di 2.800 sono stati gli esposti (circa il 6 per cento in più rispetto al 2023) gestiti dalla Banca d'Italia aventi ad oggetto contestazioni su segnalazioni alla Centrale dei rischi. Risultano, invece, in aumento le segnalazioni riguardanti gli strumenti e servizi di pagamento (+ 45 per cento) e le truffe (+32 per cento). Tra queste ultime si collocano circa 30 tentativi di truffa che utilizzano indebitamente il nome e il logo della Banca d'Italia allo scopo di guadagnare credibilità nei confronti dell'utente. In crescita anche le operazioni di credito al consumo (+ 3 per cento circa) e stabili gli esposti riguardanti strumenti e servizi di

investimento. Se escludiamo le lamentele relative a materie estranee alla competenza della Banca d'Italia (16 per cento), nel 54 per cento dei casi i clienti hanno ottenuto l'accoglimento totale o parziale delle proprie richieste dalle banche e finanziarie, anche grazie all'intervento dell'Istituto.

*(Prima Notizia 24) Mercoledì 18 Giugno 2025*