



**I servizi
della Banca d'Italia
per le imprese**

Domenico Cascione
28 aprile 2026

**INVESTIRE IN CULTURA
FINANZIARIA:
VALORE AL TUO
FUTURO**

*Disciplina di trasparenza e
servizi della Banca d'Italia
per le imprese*

**L'ECONOMIA
PER TUTTI**
BANCA D'ITALIA PER LA CULTURA FINANZIARIA



1



Agenda

1. La Centrale dei rischi: caratteristiche e funzionamento
2. La Centrale d'Allarme Interbancaria
3. La gestione degli esposti
4. I ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario



2

1. La Centrale dei rischi



3



Cos'è la Centrale dei rischi?



La Centrale dei rischi (CR) è un **archivio** che raccoglie le **informazioni su crediti e garanzie concessi dagli intermediari finanziari** (banche e società finanziarie) ai **propri clienti** (famiglie, imprese, pubbliche amministrazioni)



A fronte dei dati raccolti, **gli intermediari ricevono dalla CR** - sia al momento della decisione di concedere un finanziamento sia mensilmente nel corso della durata del rapporto di finanziamento - **l'esposizione complessiva verso il sistema finanziario** della rispettiva clientela

4

Chi è segnalato in CR?

PERSONE FISICHE

Nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, sesso e residenza

PERSONE GIURIDICHE

(es. imprese)

Denominazione, numero di iscrizione nel registro delle imprese, codice fiscale, sede legale, forma giuridica

COINTESTAZIONI

Costituite da due o più soggetti cointestatari di uno o più rapporti di credito e/o garanzia

5

Quali intermediari partecipano alla CR?

- **Tutte le banche italiane**
- **Le società finanziarie** (ad es. società di leasing, società di credito al consumo...)
- **Altri intermediari** (CDP, società di cartolarizzazione, OICR, ...)

6

La CR è utile per gli imprenditori

la CR consente di creare una **garanzia reputazionale** ovvero un **biglietto da visita** da presentare ai finanziatori: la sua **“storia creditizia”**



Per i soggetti che rimborsano regolarmente i propri debiti **la CR è uno strumento che aumenta le probabilità di ottenere un finanziamento e di ottenerlo a condizioni più vantaggiose**, ad esempio a costi inferiori o con minori garanzie.

[La Centrale dei rischi: una buona storia creditizia conta | L'economia per tutti](#)

Le finalità della base dati sono molteplici

7

La CR è utile per gli intermediari ...

La CR contribuisce alla valutazione del **merito creditizio** dei nuovi (potenziali) clienti e fornisce informazioni utili a seguire la situazione dei clienti ai quali è stato già concesso credito (**monitoraggio**).

... e per la Banca d'Italia

strumento per il perseguimento delle finalità istituzionali (es. analisi del **mercato del credito**)

Le finalità della base dati sono molteplici

8

Quali informazioni raccoglie?

Per restituire una fotografia aggiornata e completa dell'esposizione complessiva di un imprenditore **la CR contiene informazioni positive e negative**

Positive



- finanziamenti (fido concesso: accordato, importo erogato: utilizzato)
- garanzie reali e personali rilasciate all'intermediario (importo garantito, valore della garanzia)
- garanzie rilasciate dall'intermediario a favore della clientela
- **regolarità nei rimborsi**

Negative



- **sconfinamenti o crediti scaduti** (ad esempio quando si utilizza una linea di credito per un importo che supera il limite concesso dall'intermediario o non si paga una rata)
- **sconfinamenti o crediti scaduti da più di 90/180 giorni**
- classificazione a **sofferenza** (è la forma più grave di difficoltà nei rimborsi)

9

Quali informazioni raccoglie?

Soglie riferite alla relazione **intermediario-cliente**:

- **30.000 euro per i crediti** (mutui, prestiti personali, aperture di credito, ecc.) e le **garanzie**
- **250 euro per i crediti in sofferenza** («il cliente versa in uno stato di insolvenza, anche non accertato giudizialmente, o in una situazione sostanzialmente equiparabile»)

Esempio

Se l'imprenditore è indebitato:

- con la **banca A** per 20.000 euro e con la **banca B** per 25.000 euro
→ **non sarà segnalato in CR** (a meno che non sia classificato a sofferenza);
- solo con la **banca A** per un mutuo di 25.000 euro e per un prestito personale di 10.000 → **sarà segnalato in CR** perché l'indebitamento complessivo verso la banca A è di 35.000 euro.

10

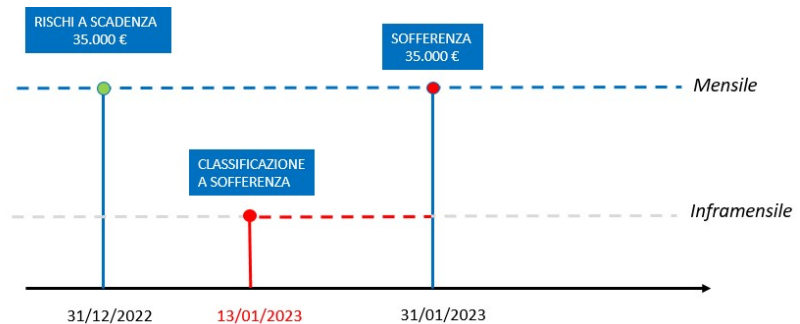
Quali informazioni raccoglie?

segnalazioni inframensili

- **di tipo qualitativo** (non di importo), che anticipano le segnalazioni mensili (ad es. ingresso o uscita dalla **classificazione a sofferenza**);
- con **valenza limitata nel tempo**: sono superate dalle informazioni raccolte con la rilevazione mensile riferita al mese in cui si è verificato l'evento.

11

Segnalazione inframensile: un esempio



- ❑ Al **31/12/2022** la **banca A** segnala l'imprenditore Mario Rossi nei **rischi a scadenza** per un importo di 35.000 euro. La segnalazione mensile deve essere inviata alla CR entro il 25/01/2023 e l'informazione è disponibile e visibile al sistema dai primi giorni di febbraio.
- ❑ Il **13/01/2023** la **banca A** delibera la **classificazione a sofferenza** dell'imprenditore Mario Rossi e contestualmente invia alla CR la **segnalazione inframensile** per comunicare il cambiamento di "stato" della posizione creditizia del cliente (informazione qualitativa).
- ❑ La **segnalazione inframensile** relativa alla classificazione a sofferenza ha una **valenza informativa limitata nel tempo**: essa **viene superata e sostituita dalla segnalazione mensile relativa alla data contabile di gennaio 2023**, disponibile e visibile al sistema dai primi giorni di marzo.

12

Focus sulle sofferenze

La classificazione a sofferenza si deve basare su una **valutazione della situazione finanziaria complessiva del cliente** e non può essere attribuita **automaticamente**, ad esempio in presenza di uno o più ritardi nel pagamento di una rata



L'intermediario ha l'**obbligo di comunicare** al cliente la prima volta che lo segnala a sofferenza (obbligo di trasparenza)

Il mancato invio non pregiudica la legittimità della segnalazione in Centrale dei rischi



13

I servizi informativi per gli intermediari

01

Al momento della richiesta di un finanziamento:

L'intermediario può conoscere l'**esposizione complessiva**, o «**posizione globale di rischio**», del suo futuro cliente → **servizio di prima informazione**

02

Nel corso del rapporto di credito:

L'intermediario riceve ogni mese l'**esposizione complessiva** dei clienti segnalati e le informazioni inframensili via via che queste vengono comunicate alla CR



Posizione globale di rischio

Non contiene l'informazione dettagliata degli intermediari che segnalano il soggetto ma solo il numero dei finanziatori.

14

La responsabilità per le segnalazioni

Ciascun intermediario segnalante è responsabile della correttezza dei dati

→ nel caso di **errori** nei dati trasmessi, deve **comunicare subito le informazioni rettificate alla CR**



La Banca d'Italia restituisce nel continuo le rettifiche a tutti gli intermediari (se riferite alle ultime 36 rilevazioni)

15

Due consigli pratici per gestire la propria posizione globale di rischio

01

Evitare di effettuare i rimborsi nel pagamento dei prestiti negli ultimi giorni del mese

→ ciò riduce la probabilità dei cosiddetti «sconfinamenti tecnici»

Ad esempio, se il pagamento della rata di un mutuo è effettuato il 31 gennaio, la sua contabilizzazione potrebbe essere registrata dalla banca il 1 febbraio. Nelle segnalazioni alla CR di gennaio (riferite all'ultimo giorno del mese) questa rata potrebbe risultare impagata.

02

Predisporre addebiti diretti per il rimborso dei pagamenti al fine di rispettare le scadenze

16

Le centrali dei rischi private...

... o Sistemi di Informazione Creditizia Privati (SIC)

- o sono **centrali dei rischi di natura privata** su base volontaria (CRIF, Assilea, CTC, Experian);
- o **non sono soggette alla supervisione della Banca d'Italia** (codice deontologico del Garante per la *privacy*);
- o sono **specializzate nel comparto del credito al consumo e alle piccole imprese**; tipicamente rilevano dati su prestiti di piccolo importo;
- o forniscono **servizi aggiuntivi** (es. sistemi di *credit scoring* in cui integrano le informazioni sui crediti con altre di varia natura ai fini di produrre un punteggio indicativo del **merito di credito**).

Per eventuali contestazioni sui dati occorre rivolgersi a questi intermediari (non alla Banca d'Italia)

17

La riservatezza dei dati CR

I dati della Centrale dei rischi sono riservati

Per **proteggerne la riservatezza**, la Banca d'Italia adotta **regole molto stringenti** su chi può ottenere le informazioni e sulla documentazione da presentare per richiederle

Il trattamento dei dati è effettuato per l'esecuzione di un **compito di interesse pubblico**
(vigilanza sul sistema bancario e finanziario)



non è necessario acquisire il consenso del soggetto segnalato.

18



19

La comunicazione dei dati CR ai soggetti segnalati

Persone fisiche

Diretti interessati, tutore, amministratore di sostegno, erede

Persone non fisiche (imprese, enti e associazioni)

Legale rappresentante, liquidatore, soci illimitatamente responsabili, soci s.r.l., membri del collegio sindacale, curatore, commissario giudiziale

L'accesso ai dati CR è gratuito!

Occorre attestare la propria identità e il diritto all'accesso per tutelare la **riservatezza** dei soggetti ai quali i dati si riferiscono

Perché è importante accedere ai propri dati in CR?

- per verificare la propria posizione debitoria (può essere uno strumento gestionale per l'impresa)
- per riscontrare la correttezza delle segnalazioni degli intermediari
- per esercitare il proprio diritto di difesa

20

Quali dati vede il diretto interessato: il «prospetto dati»



Il **prospetto dati** si articola in due sezioni:

- Nella prima sono evidenziati i **dati anagrafici** dell'imprenditore o dell'impresa segnalata;
- La seconda contiene le **informazioni riferite ai finanziamenti**, distinte in base agli intermediari con cui si hanno rapporti.

Per ogni finanziamento ci sono indicazioni su **durata, importi, presenza di garanzie.**

I finanziamenti sono classificati in tre categorie:

- **rischi a scadenza** (quelli che come i mutui si estinguono a una certa data);
- **rischi a revoca** (come le aperture di credito in conto corrente);
- **rischi autoliquidanti** (connessi con le transazioni commerciali dell'impresa, come il salvo buon fine).

21

Esempio 1

Mutuo con pagamenti regolari delle rate e apertura di credito in conto

Il sig. Rossi ha contratto un mutuo di durata superiore a 5 anni la cui scadenza residua è superiore a un anno. È **in regola con i pagamenti delle rate**: infatti il debito verso la banca è uguale alla quota dell'importo finanziato ancora da rimborsare (**Utilizzato = Accordato = Accordato Operativo**).

Presso lo stesso intermediario, il sig. Rossi ha un c/c (rischi a revoca) sul quale può fruire di un'apertura di credito, al momento non utilizzata.

DATA DI RIFERIMENTO: maggio 2021
Le informazioni sono disponibili a far tempo dal 02/07/2021

Intermediario: **BANCA UNO**

Crediti per cassa
Situazione corrente

Mutuo

Categoria	Localizzazione	Durata Originaria	Durata Residua	Divisa	Import Export	Tipo Attività	Stato Rapporto	Tipo Garanzia	Ruolo Affidato	Accordato	Accordato Operativo	Utilizzato	Saldo Medio	Importo Garantito
RISCHI A SCADENZA	Milano	Oltre cinque anni	Oltre 1 anno	Euro	Operazioni diverse da import e export	Rischi a scad. diversi dai codici (22,23,24,25,26,28)	Rapp non contestati- crediti diversi da scaduti e sconfinati	Ipoteca esterna	0	50.000	50.000	50.000	0	50.000

Debito a scadere in linea capitale. Debito residuo. Quota garantita.

Pagamenti regolari. L'ammontare concesso dalla banca è uguale dell'importo da rimborsare (ovvero: $Accordato = Accordato Operativo = Utilizzato$)

Apertura di credito in c/c.

Categoria	Localizzazione	Divisa	Import Export	Stato Rapporto	Tipo Garanzia	Ruolo Affidato	Accordato	Accordato Operativo	Utilizzato	Saldo Medio	Importo Garantito
RISCHI A REVOCATA	Milano	Euro	Operazioni diverse da import e export	Rapp non contestati- crediti diversi da scaduti e sconfinati	Assenza di garanzie reali e/o privilegi	0	12.000	12.000	0	0	0

Fido concesso. Importo utilizzato.

22

Esempio 2 Mutuo con rate scadute

Il sig. Bianchi ha contratto un mutuo di durata superiore a 5 anni la cui scadenza residua è superiore a un anno. È in ritardo con il pagamento delle rate: il debito verso la banca (Utilizzato), che comprende anche le rate scadute e non ancora pagate comprensive della quota interessi, è superiore alla quota dell'importo finanziato ancora da rimborsare (**Utilizzato > Accordato Operativo = Accordato**).
Tale ritardo è superiore a 90 giorni (**Stato Rapporto = crediti scaduti o sconfinanti da più di 90 giorni e non oltre 180**).

DATA DI RIFERIMENTO: maggio 2021

Le informazioni sono disponibili a far tempo dal 02/07/2021

Intermediario: BANCA UNO

Crediti per cassa

Situazione corrente

Mutuo

Debito a scadere
in linea capitale.

Debito
residuo.

Quota
garantita.

Categoria	Localizzazione	Durata Originaria	Durata Residua	Divisa	Import Export	Tipo Attività	Stato Rapporto	Tipo Garanzia	Ruolo Affidato	Accordato	Accordato Operativo	Utilizzato	Saldo Medio	Importo Garantito
RISCHIA SCADENZA	Milano	Oltre cinque anni	Oltre 1 anno	Euro	Operazioni diverse da import e export	Rischi a scad. diversi dai codici (22,23,24,25,26,28)	Rapp non contestati - cred scad o sconf da più di 90gg e non oltre 180	Ipoteca interna	0	50.000	50.000	55.000	0	55.000

Ritardo nel pagamento. L'ammontare concesso dalla banca è minore dell'importo da rimborsare (ovvero: $\text{Accordato} = \text{Accordato Operativo} < \text{Utilizzato}$)

23

Esempio 3 Segnalazione a sofferenza

Il sig. Verdi ha ricevuto un prestito che non è stato in grado di restituire. L'intermediario ha valutato che il sig. Verdi abbia gravi difficoltà, non temporanee, a restituire il suo debito e lo ha pertanto segnalato a sofferenza.

Intermediario: BANCA DUE

Sofferenze

Situazione corrente

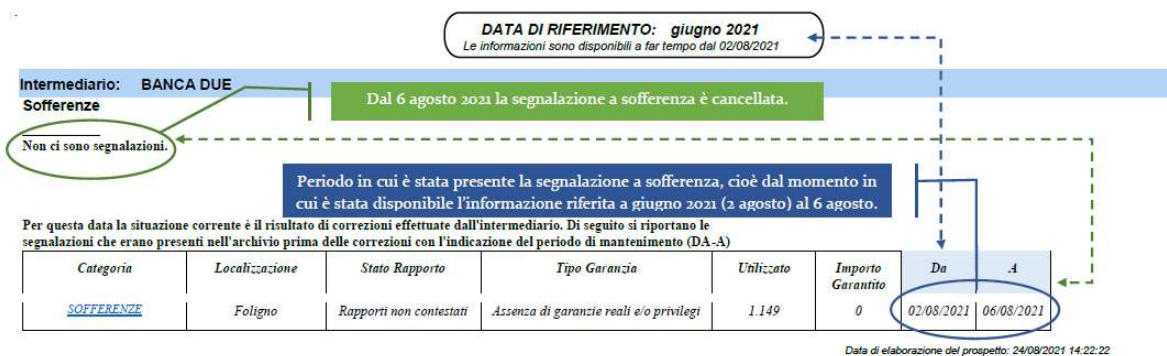
Categoria	Localizzazione	Stato Rapporto	Tipo Garanzia	Utilizzato	Importo Garantito
SOFFERENZE	Roma	Rapporti non contestati	Assenza di garanzie reali e/o privilegi	80.000	0

Debito
residuo.

24

Esempio 4 Cancellazione della segnalazione a sofferenza

Alla data di elaborazione del prospetto (24 agosto 2021), il sig. Azzurri non risulta segnalato con riferimento a giugno 2021. Questa situazione è il frutto di una rettifica. In precedenza, l'intermediario aveva segnalato il cliente a sofferenza. Tale segnalazione è stata presente nell'archivio della Centrale dei rischi dal 2 agosto al 6 agosto 2021 (vedi colonne "Da" e "A"). Resosi conto dell'errore, l'intermediario ha cancellato la segnalazione.



25

Cosa fare se si ritiene che i dati siano errati

Diritto alla CORRETTEZZA dei dati

La richiesta di cancellazione dei dati errati è gratuita



Il diretto interessato può:

- rivolgersi **all'intermediario segnalante** per la correzione (ogni intermediario è tenuto ad avere un Ufficio Reclami che deve rispondere al cliente entro 60 giorni)
- presentare gratuitamente un **esposto alla Banca d'Italia**
- presentare un **ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF)**
- promuovere un giudizio dinanzi all'**Autorità giudiziaria**

La **Banca d'Italia** quando riceve un esposto sulle segnalazioni CR:

- **chiede all'intermediario di verificare** la correttezza delle segnalazioni e fornisce riscontro all'esponente;
- **verifica la risposta dell'intermediario** che, nel confermare o correggere il dato, è tenuto a fornire la risposta all'esponente

26

○○○ Le richieste di accesso ai dati

Dal 13 aprile 2026 il **Portale dei servizi online per il cittadino** è diventato l'unico canale telematico ammesso per le richieste di accesso alle informazioni di **CR** e **CAI** e per la presentazione di esposti volti a segnalare eventuali scorrettezze nel rapporto tra intermediari finanziari e clienti, oppure la presenza di informazioni inesatte negli archivi CR e CAI.

Resta ferma la possibilità di presentare le richieste **in forma cartacea** per posta ordinaria, via fax o di persona presso gli sportelli delle Filiali, anche a beneficio dei cittadini che non hanno **accesso** o non utilizzano **strumenti digitali**.



<https://servizionline.bancaditalia.it/home>

27



Come si accede *online* ai dati CR

Dal sito dei Servizi online della Banca D'Italia si accede al portale della CR:

<https://servizionline.bancaditalia.it/home>



28

Il servizio di **abbonamento** per le società

le società iscritte nel **Registro delle imprese** e che accedono **tramite identità digitale** (SPID/CNS/CIE) possono sottoscrivere un **servizio di abbonamento**

Chi?

Esclusivamente il legale rappresentante

I dati sono inviati ogni mese alla casella PEC della società (la PEC deve essere presente nel registro delle imprese)



AVVISO

SEI IL LEGALE RAPPRESENTANTE DI UNA SOCIETÀ?

Puoi sottoscrivere un abbonamento e ricevere i dati all'indirizzo PEC della società ogni mese (per un anno).

COME?

Accedendo con SPID, CNS o CIE, puoi richiedere i dati della società relativi all'ultima data contabile disponibile e successivamente selezionare l'apposita casella "SOTTOSCRIZIONE ABBONAMENTO"

Caratteristiche del servizio

- Gratuità
- Durata: 12 mesi
- Servizio rinnovabile e revocabile dall'impresa richiedente



29



Per approfondire

<https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/accesso-cr/index.html>

<https://economiepertutti.bancaditalia.it/>

La Guida

<https://www.bancaditalia.it/media/notizia/le-guide-della-banca-d-italia-la-centrale-dei-rischi-in-parole-semplici/>

La normativa di riferimento

<https://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/circolari/c139/>

Le Q&A

<https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/accesso-cr/faq-cr/faq-cr.html>

Il numero verde 800 19 69 69

30

2. La Centrale d'Allarme Interbancaria



31

Cos'è la Centrale d'Allarme Interbancaria?

La Centrale d'Allarme Interbancaria (CAI) è un **archivio** informatizzato degli **assegni** e delle **carte** di pagamento irregolari



La CAI è un servizio di interesse economico generale finalizzato ad assicurare il **regolare funzionamento del sistema dei pagamenti**. La CAI serve a sanzionare e prevenire l'utilizzo anomalo degli assegni bancari e postali e delle carte di pagamento, ad aumentarne la sicurezza e a rafforzare la fiducia dei cittadini in questi strumenti di pagamento.

32

Quali sono i soggetti segnalanti?

- Banche;
- Intermediari finanziari vigilati emittenti carte di pagamento;
- Prefetti (per il tramite del Ministero dell'Interno);
- Ministero della Giustizia (Casellario Giudiziale Centrale)

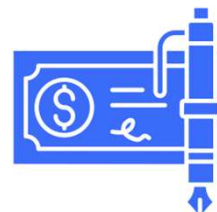
33

Quali informazioni raccoglie?

assegni

- Generalità dei **traenti** degli assegni bancari o postali emessi **senza autorizzazione o senza provvista** (segmento CAPRI)(*****); i dati restano iscritti in archivio per il periodo di **sei mesi**;
- estremi identificativi degli **assegni** bancari e postali **non restituiti** alle banche e agli uffici postali **dopo la revoca** dell'autorizzazione nonché degli assegni bancari e postali di cui sia stato **denunciato il furto o lo smarrimento** (segmento PASS); tali dati restano iscritti in archivio per il periodo di **dieci anni**;

(*) l'iscrizione determina la revoca di ogni autorizzazione ad emettere assegni per un periodo di sei mesi e comporta il divieto, per la medesima durata, per qualunque banca e ufficio postale di stipulare nuove convenzioni di assegno



34

Quali informazioni raccoglie?



carte

- generalità dei **soggetti** ai quali sia stata revocata l'autorizzazione all'utilizzo di carte di pagamento (segmento CARTER); tali dati restano iscritti in archivio per **due anni**. Indicazione dell'eventuale pagamento tardivo di tutte le ragioni di debito nei confronti dell'emittente della carta;
- estremi identificativi delle **carte di pagamento** revocate nonché di quelle di cui sia stato denunciato il furto o lo smarrimento (segmento PROCAR); tali dati restano iscritti in archivio per **due anni**.



35

Quali informazioni raccoglie?



sanzioni

- **sanzioni amministrative pecuniarie e accessorie** applicate per l'emissione di assegni bancari e postali senza autorizzazione o senza provvista (segmento ASA), nonché **sanzioni irrogate dall'Autorità giudiziaria penale per l'inosservanza degli obblighi imposti a titolo di sanzione amministrativa accessoria** (segmento ASP); tali dati restano iscritti in archivio per il periodo indicato dalle Autorità segnalanti.



36

3. La gestione degli esposti



37

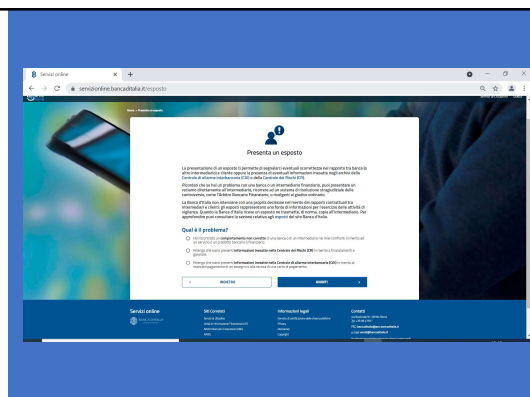
L'esposto alla Banca d'Italia



Segnalazione di
problemi con
una banca o altro
intermediario
finanziario



**Gratuito, semplice, non serve
l'assistenza di un legale**



38

Chi può fare un esposto?

Il cliente di una banca o di un intermediario iscritto negli Albi di Vigilanza, che vuole **segnalare un comportamento irregolare o scorretto su operazioni, prodotti e servizi bancari e finanziari**

COME?

- 01** Piattaforma Servizi online sul sito della Banca d'Italia
- 02** Cliccare su 'Presenta un esposto'
- 03** Identificarsi con SPID, firma digitale o carta di identità
- 04** Seguire la procedura guidata

39

L'esposto: il contenuto

- 01** Dati del cliente
- 02** Indicazione dell'intermediario
- 03** Breve descrizione dei fatti

Cosa fa la Banca d'Italia

Invia l'esposto all'intermediario sollecitandolo a rispondere e agevolando il **dialogo** fra le parti

Informa il cliente dell'invio all'intermediario

Trae informazioni utili per l'azione di controllo sull'intermediario e per le iniziative di educazione finanziaria

40

Cosa NON fa la Banca d'Italia

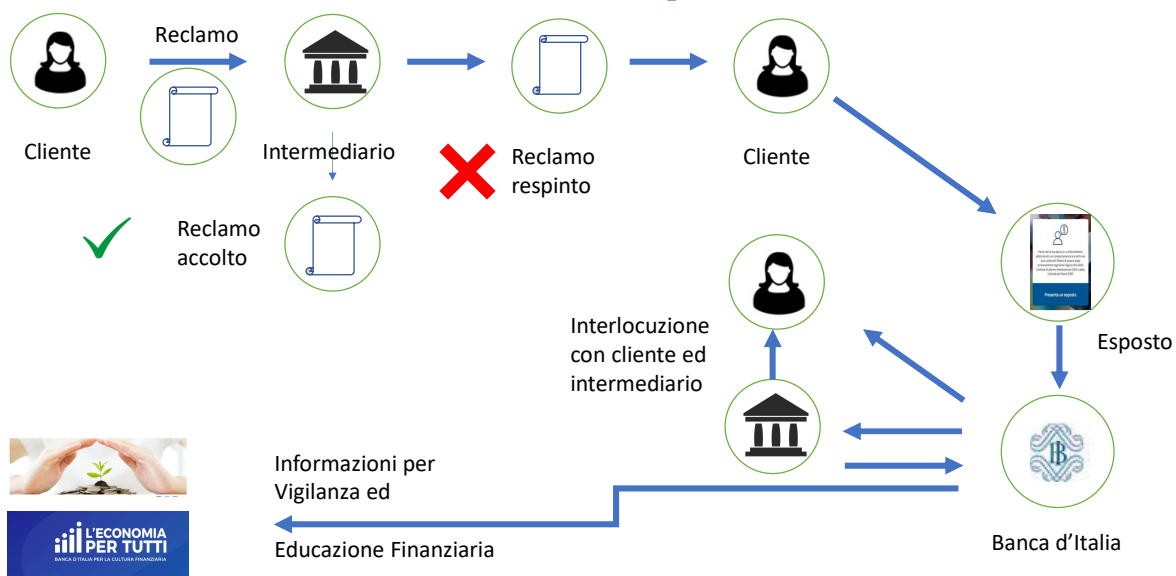


- ✓ Non decide nel merito della questione, come fa invece l'ABF
- ✓ Non dà informazioni sugli approfondimenti svolti con l'intermediario
- ✓ Non risponde su questioni già presentate all'Autorità giudiziaria



41

Iter dell'esposto



42

Per maggiori informazioni

Relazione annuale sugli esposti

- dati statistici
- principali problematiche segnalate

<https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/relazione-esposti/index.html>

Informazioni su:

- cos'è l'esposto
- cosa può fare e cosa non può fare la Banca d'Italia quando riceve un esposto
- come presentare un esposto

<https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/servizi/esposti/index.html>

 BANCA D'ITALIA
EUROSYSTEM

Relazione sugli esposti
dei clienti delle banche
e delle finanziarie



anno 2021

2

43

4. I ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario



44



Contestazione scritta

La banca ha 60 giorni per rispondere

(15 se il reclamo riguarda servizi di pagamento)

Il cliente non ha bisogno di essere assistito da un avvocato o altro professionista

Reclamo all'intermediario

45

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

È un sistema di risoluzione alternativa delle controversie tra intermediari e clienti



Più semplice, rapido ed economico rispetto al giudice ordinario



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

46

Di cosa si occupa l'ABF?

...di **operazioni e servizi bancari e finanziari**
(ad es. conti correnti, carte di credito o bancomat,
mutui, segnalazioni alla Centrale dei Rischi)

Non si occupa di
servizi o attività con
finalità di investimento



Non si occupa di
servizi assicurativi



Arbitro Assicurativo
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

47

Il ricorso

- si presenta online
tramite un **Portale** che
offre un percorso
guidato
- in piena autonomia
- costa solo 20 euro



48

Come usare il Portale

- 01** Guida all'utilizzo del Portale ABF
(disponibile sul sito)
- 02** Video tutorial
(disponibile sul sito)
- 03** Se hai ancora dubbi: richiesta
di supporto tramite Portale



49



Prima di
presentare un
ricorso
verifica...



1. l'intermediario contro cui intendi presentare il ricorso
2. la tipologia dell'operazione (es. conto corrente, mutuo, prestito, strumenti di pagamento come carte di credito e bancomat, ecc.)
3. la competenza temporale dell'ABF
4. l'ammontare delle somme richieste (massimo 200.000 euro)
5. altri aspetti (es. reclamo)

50

Ricordati anche di...

✓ raccogliere e allegare tutta la **documentazione utile** per la decisione del ricorso:

✓ **l'ABF decide solo sulla base dei documenti ricevuti!**



51

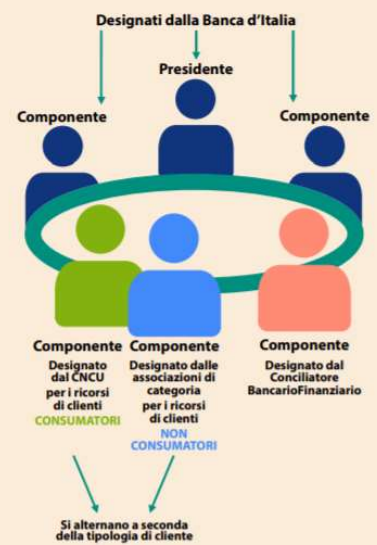
Chi risolve le controversie ?

I Collegi ABF

Competenza territoriale dei Collegi ABF



Struttura dei Collegi ABF



52



53

Quanto tempo devo aspettare?

L'esito del ricorso viene comunicato **dopo 90 giorni** dal **completamento** del fascicolo

Il termine può essere prorogato se la controversia è particolarmente complessa

54

Cosa posso fare dopo la decisione ABF?



- non esiste un sistema di riesame nel merito
- le parti possono presentare istanza di **correzione** solo in caso di omissioni, errori materiali o di calcolo
- le parti possono sempre rivolgersi al **giudice** ordinario

55

La notizia dell'inadempimento dell'intermediario viene pubblicata:

- sul sito internet dell'ABF per 5 anni
- sul sito internet dell'intermediario per 6 mesi

Cosa succede se l'intermediario non rispetta la decisione del Collegio?



56

Alcuni precedenti interessanti

... come ribadito dal consolidato quanto univoco orientamento dei Collegi territoriali di questo Arbitro, **l'ordinamento interno non contempla alcun diritto della clientela ad ottenere la concessione del credito**, essendo la banca, nell'esercizio della propria **autonomia**, libera di scegliere se stipulare o meno un contratto di finanziamento. **Neppure sussiste un obbligo generale di rinegoziazione** in capo all'intermediario, dovendosi invece valutare se il comportamento da questi tenuto possa integrare una ipotesi di responsabilità precontrattuale per violazione dei doveri di **buona fede e correttezza posti nella fase delle trattative**, ai sensi dell'art. 1337 cod. civ., qualora il contratto non sia stato concluso (rottura ingiustificata delle trattative), ovvero sia stato stipulato a condizioni diverse rispetto a quelle su cui si sia formato il legittimo affidamento del cliente.

Collegio
ABF
Milano

decisione n.
8782/2025

57

Alcuni precedenti interessanti

... Secondo gli orientamenti da ultimo condivisi dai Collegi, **la previsione di un obbligo di motivazione è incompatibile con la natura del recesso ad nutum**, la cui legittimità non può essere subordinata alla comunicazione delle sottese ragioni al cliente; quest'ultimo non può quindi avanzare su tale aspetto alcuna pretesa di conoscere le motivazioni né alcuna pretesa risarcitoria (fatta salva la comprovata violazione dei principi di correttezza e buona fede).
... non si può neppure ritenere che l'intermediario abbia violato la **clausola generale di buona fede** per aver omesso di motivare l'esercizio del diritto di recesso; per altro verso spetta alla parte ricorrente la prova dei fatti ulteriori dai quali desumere la ricorrenza di un esercizio del diritto arbitrario ed imprevedibile (in tal senso questo Coll. decisione 6830/2021 e Coll. Bari n. 4037/2020).

Collegio
ABF
Torino

decisione n.
13109/2024

58

Alcuni precedenti interessanti

... In ogni caso, il Collegio ricorda che, secondo l'orientamento ormai consolidato dell'Arbitro, l'**art. 119, comma 4°, TUB** garantisce all'utenza un **accesso agli atti tempestivo ed economico**: nel contemperare gli interessi in gioco, la norma in questione ha inteso **ancorare i costi addebitabili alla parte debole ad un criterio indennitario anziché remunerativo**.

La norma in esame, quindi, consente all'intermediario di conseguire non già un compenso forfetario a ristoro del generico dispiego di tempo e di energie occorsi per estrarre i documenti richiesti, quanto piuttosto di **recuperare i costi effettivamente sostenuti** per recuperare tali documenti. Conseguentemente il costo richiesto dalle banche per l'esibizione documentale deve essere sempre sottoposto ad un **vaglio di congruità**, da effettuarsi alla luce della comune esperienza, secondo un parametro di ragionevolezza e senza che sia, a tal fine, necessario che l'intermediario fornisca la prova analitica dei costi volta per volta sostenuti (cfr. ex multis Collegio di Napoli, decisione n. 8516/2019)

Collegio
ABF
Bari

decisione n.
11063/2024

59

Alcuni precedenti interessanti

... In materia di **negoiazione di assegni** il Collegio di Milano ha più volte ribadito che la **diligenza della banca negoziatrice** (esigibile ai sensi dell'art.1176, comma 2 c.c.) nel controllare la genuinità di un assegno deve essere valutata alla luce dell'attività esercitata, e che essa deve, quindi, essere commisurata a quella particolarmente **qualificata dell'accorto banchiere**, ovvero a quella di un professionista del settore con specifica competenza ed esperienza.

In particolare, in ordine alla negoziazione di titoli contraffatti, ha ritenuto che la **responsabilità della banca** può essere dichiarata laddove questa abbia pagato un assegno le cui **alterazioni erano agevolmente rilevabili**.

Collegio
ABF
Milano

decisione n.
2952/2024

60

Alcuni precedenti interessanti

... Al riguardo, trattandosi di **cliente non consumatore**, si precisa che incombe sull'intermediario **un obbligo di informativa contestuale (e non di preavviso)**, da qualificare come obbligo di trasparenza e non come presupposto di legittimità della **segnalazione**, la cui omissione può comportare soltanto conseguenze risarcitorie (cfr. ex multis ABF Collegio di coordinamento, decisione n. 4519/23; Collegio di Napoli, decisione n. 14898/21).

Collegio
ABF
Napoli

decisione n.
3074/2024

61

Per maggiori informazioni

Relazione annuale:

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/abf/relazione-annuale/index.html>

- dati statistici sul contenzioso ABF
- rassegna decisioni Collegi ABF



62

Per maggiori informazioni

Sito internet

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it>

Per consultare le decisioni dell'ABF e trovare casi simili al proprio, consulta il motore di ricerca disponibile sul sito ABF

63



 **BANCA D'ITALIA**
EUROSISTEMA

**I servizi
della Banca d'Italia
per le imprese**

Domenico Cascione
28 aprile 2026

**Grazie per
l'attenzione!**

 **L'ECONOMIA
PER TUTTI**
BANCA D'ITALIA PER LA CULTURA FINANZIARIA



64