



FILIALE DI LECCE (433)

DIVISIONE GESTIONE SERVIZI DI PAGAMENTO (150)

Rifer. a nota n.

del

Oggetto

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie e Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario - anno 2025.

Si informa che sul sito internet della Banca d'Italia<sup>1</sup> sono state pubblicate le Relazioni annuali 2025 sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie e sull'attività dell'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF).

Le pubblicazioni illustrano i principali risultati conseguiti nell'ambito della tutela dei clienti dei servizi bancari e finanziari.

In particolare, nel 2025 l'ABF ha ricevuto circa 13.500 ricorsi, con esito favorevole ai clienti in oltre la metà dei casi e con tempi medi di decisione ridotti a 107 giorni, ampiamente inferiori ai termini previsti dalla normativa. Tra le controversie esaminate continuano a crescere quelle connesse a utilizzi fraudolenti degli strumenti di pagamento, che rappresentano ormai oltre un terzo del contenzioso complessivo.

Parallelamente la Banca d'Italia ha ricevuto oltre 12.800 esposti dalla clientela bancaria e finanziaria. Nei casi rientranti nelle competenze dell'Istituto, circa la metà delle segnalazioni ha portato all'accoglimento totale o parziale delle richieste dei clienti da parte degli intermediari, confermando il ruolo svolto dalla Banca d'Italia nel favorire una rapida composizione delle problematiche rappresentate dai cittadini e nel rafforzare la tutela della clientela.

Si invita codesta Istituzione a favorire la più ampia diffusione delle informazioni contenute nelle Relazioni, contribuendo così ad accrescere la conoscenza, da parte dei cittadini, degli strumenti di tutela disponibili.

Nel confidare di fare cosa gradita, si riportano in calce i link di accesso alle pubblicazioni e si porgono i più cordiali saluti.

---

<sup>1</sup> [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it). La Relazione annuale sull'attività dell'ABF è disponibile anche sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).



---

<https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/relazione-abf/2025/index.html>;

<https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/relazione-esposti/2026/index.html>