



FILIALE DI LIVORNO (313)
DIVISIONE VIGILANZA (025)

Rifer. a nota n.

del

Classificazione VII

4

5

Enti e Ordini Professionali
delle Province di
GROSSETO, LIVORNO, LUCCA,
PISA E MASSA CARRARA

Oggetto

Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie e
Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario - anno 2022.

Si informa che le Relazioni annuali 2022 riguardanti da un canto gli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie e dall'altro l'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) sono state pubblicate sul sito internet della Banca d'Italia (www.bancaditalia.it/pubblicazioni/index.html)⁽¹⁾.

La *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie*, oltre a illustrare i dati e i risultati delle analisi sui fenomeni ricorrenti oggetto di segnalazione nel 2022, dà ampia informativa sulle modalità di presentazione degli esposti e sulle attività che possono - ovvero non possono - essere svolte dalla Banca quando riceve un esposto dalla clientela. Un'ampia diffusione tra il pubblico della Relazione può essere di utilità per migliorare l'attività di tutela individuale; può nel contempo costituire un ulteriore contributo alla semplificazione dei rapporti con l'utenza.

La *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* fornisce una rappresentazione delle diverse dimensioni del contenzioso del settore bancario e finanziario, attraverso informazioni statistiche sui ricorsi pervenuti, le caratteristiche dei ricorrenti, gli esiti delle procedure e gli intermediari interessati; contiene inoltre riferimenti sulle principali questioni affrontate nell'anno e nei primi mesi del 2023⁽²⁾. Come previsto dalle disposizioni sull'ABF, vengono anche fornite informazioni - che potranno risultare utili ai soggetti direttamente coinvolti nel funzionamento del sistema - sulle procedure che hanno riguardato gli intermediari, con il dettaglio dei relativi inadempimenti.

Distinti saluti.

IL DIRETTORE

[firma 1]

⁽¹⁾ La Relazione annuale sull'attività dell'ABF nel 2022 è disponibile anche sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

⁽²⁾ Completa la Relazione un'Appendice contenente i dati statistici e le note metodologiche.