



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario Appendice





BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

Appendice

anno 2020

Numero 11 - luglio 2021

© Banca d'Italia, 2021

Indirizzo

Via Nazionale, 91
00184 Roma - Italia

Telefono

+39 06 47921

Sito internet

<http://www.bancaditalia.it>

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 a cura della
Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia*

INDICE

DATI STATISTICI	5
Tav. 1 Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario	7
“ 2 Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente	7
“ 3 Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione	7
“ 3bis Ricorsi dei consumatori per regione	8
“ 4 Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia	9
“ 5 Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese	10
“ 6 Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio	10
“ 7 Ricorsi ricevuti per intermediario	11
“ 7bis Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF	19
“ 8 Ricorsi decisi per intermediario	19
“ 9 Intermediari inadempienti	26
“ 10 Ricorsi decisi per gruppo bancario: primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell'anno	27
NOTE METODOLOGICHE	28

DATI STATISTICI

Tavola 1

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario (1)

(unità e valori percentuali)

INTERMEDIARIO	2019	2020	Variaz.	2019	2020
	unità	unità	%	%	%
Banche	12.733	19.103	50	57,7	61,8
di cui: banche spa	11.759	17.853	52	53,3	57,7
banche estere	542	595	10	2,5	1,9
banche popolari	243	437	80	1,1	1,4
banche di credito cooperativo	189	218	15	0,9	0,7
Società finanziarie	4.738	6.054	28	21,5	19,6
Poste Italiane spa	3.672	5.092	39	16,6	16,5
Imel	804	554	-31	3,6	1,8
Istituti di pagamento	35	68	94	0,2	0,2
Confidi	9	10	11	0,0	0,1
Soggetti non tenuti ad aderire	68	37	-46	0,3	0,1
Totale	22.059	30.918	40	100	100

(1) Il dato del 2019 riflette la classificazione dell'intermediario al 31 dicembre 2020.

Tavola 2

Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente

(unità e valori percentuali)

TIPO CLIENTE	2019		2020		2020						
	Ricevuti		Decisi		Accolti		Cessati		Respinti		
	unità	%	unità	%	unità	unità	%	unità	%	unità	%
Consumatore	21.093	96	29.880	97	26.645	15.794	60	4.269	15	6.582	25
Non consumatore	966	4	1.038	3	796	233	29	152	19	411	52
Totale	22.059	100	30.918	100	27.441	16.027	58	4.421	16	6.993	26

Tavola 3

Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione (1)

(unità e valori percentuali)

COLLEGIO	Ricorsi ricevuti		Popolazione		Ricorsi per milione di abitanti
	unità	%	unità	%	
Bari	3.972	13	6.400.669	11	621
Bologna	3.367	11	8.156.674	13	413
Milano	5.988	20	17.191.020	29	348
Napoli	3.721	13	6.012.659	10	619
Palermo	4.207	14	6.486.911	11	649
Roma	6.229	21	9.432.478	16	660
Torino	2.396	8	5.961.077	10	402
Totale	29.880	100	59.641.488	100	501

(1) Elaborazioni su dati Istat.

Ricorsi dei consumatori per regione (unità)

REGIONE	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti
Abruzzo	692	535
Basilicata	313	566
Calabria	1.650	871
Campania	3.450	604
Emilia-Romagna	1.731	388
Friuli Venezia Giulia	419	347
Lazio	4.502	782
Liguria	638	418
Lombardia	3.985	397
Marche	656	434
Molise	271	902
Piemonte	1.702	395
Puglia	2.009	508
Sardegna	858	532
Sicilia	3.349	687
Toscana	1.636	443
Trentino-Alto Adige	167	155
Umbria	379	436
Valle d'Aosta	56	448
Veneto	1.417	290

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia
(unità e valori percentuali)

MATERIA	2019	2020	2019	2020
	unità	unità	%	%
Finanziamenti				
Cessione del quinto	10.546	16.999	47,8	55,0
Credito ai consumatori	1.485	1.680	6,7	5,4
Mutuo	557	648	2,5	2,1
Apertura di credito	72	76	0,3	0,2
Leasing	31	26	0,1	0,1
Raccolta				
Conto corrente	876	1.161	4,0	3,8
Depositi a risparmio e buoni fruttiferi postali	2.761	4.364	12,5	14,1
Depositi di titoli in amministrazione	37	74	0,2	0,2
Strumenti e servizi di pagamento				
Bancomat e carte di debito	1.699	1.351	7,7	4,4
Carte di credito	1.403	1.444	6,4	4,7
Assegni	326	219	1,5	0,7
Bonifici	307	732	1,4	2,4
Cambiali	16	9	0,1	0,0
Segnalazioni				
Sistemi privati di informazione creditizia (SIC)	429	535	1,9	1,7
Centrale dei rischi (CR)	467	516	2,1	1,7
Centrale di allarme interbancaria (CAI)	55	62	0,3	0,2
Altri servizi	992	1.022	4,5	3,3
Totale	22.059	30.918	100,0	100,0

Tavola 5

Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese

(unità e valori medi)

MESE	Riunioni	Ricorsi decisi	Ricorsi decisi per riunione
Gennaio	40	2.421	61
Febbraio	40	2.550	64
Marzo	46	2.751	60
Aprile	35	1.913	55
Maggio	35	1.929	55
Giugno	43	2.530	59
Luglio	43	2.459	57
Settembre	42	2.618	62
Ottobre	43	2.716	63
Novembre	43	2.804	65
Dicembre	38	2.750	72
Totale	448	27.441	61
Media mensile	40,7	2.495	

Tavola 6

Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio

(unità e valori percentuali)

COLLEGIO	Ricevuti	Inammissibili		Decisi	Esito dei ricorsi decisi					
		unità	%		Accolti		Cessati		Respinti	
				unità	%	unità	%	unità	%	unità
Bari	4.097	59	1,4	3.476	2.068	59,5	555	16,0	853	24,5
Bologna	3.516	27	0,8	2.751	1.397	50,8	583	21,2	771	28,0
Milano	6.205	93	1,5	5.525	3.016	54,6	1.016	18,4	1.493	27,0
Napoli	3.849	52	1,4	3.322	1.891	56,9	400	12,1	1.031	31,0
Palermo	4.303	60	1,4	5.020	3.217	64,1	617	12,3	1.186	23,6
Roma	6.458	121	1,9	5.251	3.264	62,2	887	16,9	1.100	20,9
Torino	2.490	29	1,2	2.096	1.174	56,0	363	17,3	559	26,7
Totale	30.918	441	1,4	27.441	16.027	58,4	4.421	16,1	6.993	25,5

Ricorsi ricevuti per intermediario

ABI	Denominazione	Unità
7601	POSTE ITALIANE SPA	5.092
3069	INTESA SANPAOLO SPA	3.169
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	3.071
31060	FUTURO SPA	2.308
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	2.241
32334	PRESTITALIA SPA	1.853
2008	UNICREDIT SPA	1.147
19275	COMPASS BANCA SPA	923
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	747
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	614
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	564
19309	AGOS-DUCATO SPA	493
33023	SIGLA SRL	478
5030	VIVIBANCA SPA	443
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	442
3104	DEUTSCHE BANK SPA	399
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	397
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	364
5034	BANCO BPM SPA	339
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PUBLIC LIMITED COMPANY	322
36081	POSTEPAY SPA	322
31934	ITALCREDI	320
5676	BIBANCA SPA	318
19365	FIDITALIA SPA	317
19444	COFIDIS SPA	299
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	254
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	237
19420	BNL FINANCE SPA	230
32875	NEXI PAYMENTS SPA	218
5387	BPER BANCA SPA	203
3032	CREDITO EMILIANO SPA	202
3058	CHEBANCA! SPA	176
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	158
3475	ING BANK NV	151
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	119
6230	CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA	93
33068	FINCONTINUO SPA	86
3205	BANCA IFIS SPA	69
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SPA	57
32950	FIGENPA SPA	53
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	52
6175	BANCA CARIGE SPA	48
8000	ICCREA BANCA SPA - ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	46
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	45
5216	CREDITO VALTELLINESE SPA	41

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
3445	FCA BANK SPA	39
31026	IFIS NPL INVESTING SPA	39
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	38
3268	BANCA SELLA SPA	37
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	37
3103	RCI BANQUE SA	34
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	34
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	33
31032	AIDEXA SPA	33
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE, SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	32
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	28
3083	IW BANK SPA	28
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	28
32590	ZENITH SERVICE SPA	28
33485	PROFAMILY SPA	28
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	26
3158	BANCA SISTEMA SPA	25
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	24
3442	BANCA WIDIBA SPA	23
12933	AMCO - ASSET MANAGEMENT COMPANY SPA	19
8327	BCC DI ROMA SOCIETÀ COOPERATIVA	17
33239	MCE LOCAM SPA	16
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	15
32447	ITALFONDIARIO SPA	15
3628	BANCA PSA ITALIA SPA	12
5015	BANCA PROGETTO SPA	12
10312	CREDITO FONDIARIO SPA	12
3421	CARREFOUR BANQUE	11
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	10
5336	CREDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	10
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES SPA	10
32532	SISALPAY SPA	10
33400	BCC CREDITOCONSUMO SPA	10
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	9
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	9
3181	BNP PARIBAS SA	9
3638	YOUNITED	9
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	9
3075	BANCA GENERALI SPA	8
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	8
3434	BMW BANK GMBH	8
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOPERATIVA	8
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	8
32456	SECURITISATION SERVICES SPA	8
33115	EUROCQS	8

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	7
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	7
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO SC	7
19319	UNICREDIT LEASING SPA	7
3009	FCE BANK PLC	6
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	6
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	6
36058	MO.NET SPA	6
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	5
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	5
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	5
6085	CR DI ASTI SPA	5
6090	CR DI BIELLA E VERCELLI SPA	5
6220	CR DI ORVIETO SPA	5
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	5
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	5
8386	CRA DI BINASCO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	5
19490	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES SPA	5
3081	UNICREDIT BANK AG	4
3210	MPS LEASING & FACTORING SPA	4
3656	GUBER BANCA SPA	4
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	4
5484	BANCA DI CIVIDALE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI O CIVIBANK	4
6045	CR DI BOLZANO SPA	4
6115	CR DI CENTO SPA	4
6150	CR DI FERMO SPA	4
7075	BANCA CENTRO - CREDITO COOPERATIVO TOSCANA-UMBRIA SOC. COOPERATIVA	4
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	4
8575	BCC AGROBRESCIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	4
8784	BANCA MONTE PRUNO - CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	4
8851	TERRE ETRUSCHE E DI MAREMMA C.C. - SOCIETÀ COOPERATIVA	4
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	4
33700	M.C. FAMILY SPA	4
33712	INTESA SANPAOLO PROVIS SPA	4
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	3
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	3
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	3
3659	OPEL BANK SA, SUCC. ITAL.	3
5018	BANCA POPOLARE ETICA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO, SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3
8340	CASSA PADANA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	3

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8356	BCC PORDENONESE E MONSILE SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8431	BCC DI CAPACCIO PAESTUM E SERINO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTE CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8511	CORTINABANCA - CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8553	BCC DI FLUMERI SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8713	BCC DI PACHINO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8728	BANCA PATAVINA CREDITO COOPERATIVO	3
8787	BCC DELLA PROVINCIA ROMANA SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8887	CREDITO COOPERATIVO DI SAN CALOGERO E MAIERATO - BCC DEL VIBONESE	3
8922	BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8952	BCC G. TONIOLO DI SAN CATALDO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8995	RIVIERABANCA - CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA - SOCIETÀ COOPERATIVA	3
10630	ISTITUTO PER IL CREDITO SPORTIVO - ENTE DI DIRITTO PUBBLICO	3
10631	MEDIOBANCA SPA	3
19291	UBI LEASING SPA	3
19328	FINALIA SPA	3
31482	AXACTOR ITALY SPA	3
32325	IFIS NPL SERVICING SPA	3
32841	CAP.ITAL.FIN. SPA	3
33449	IBL FAMILY SPA	3
33627	ALBA LEASING SPA	3
33713	CENTOTRENTA SERVICING SPA	3
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	2
3084	BANCA CESARE PONTI SPA	2
3138	BANCA REALE SPA	2
3227	CNH INDUSTRIAL CAPITAL EUROPE	2
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	2
3266	BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE SPA IN BREVE BANCA FININT SPA	2
3395	ILLIMITY BANK SPA	2
3399	EXTRABANCA SPA	2
3403	IMPREBANCA SPA	2
3432	CREDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	2
3566	CITIBANK NA	2
3646	N26 BANK GMBH	2
5000	BFF BANK SPA	2
5038	BANCA POPOLARE DEL MEDITERRANEO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	2
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SOCIETÀ COOPERATIVA	2
6305	BANCA CR DI SAVIGLIANO SPA	2
7070	CREDITO COOP.VO ROMAGNOLO - BCC DI CESENA E GATTEO - SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8133	CASSA RAIFFEISEN MERANO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8344	BCC DI ANAGNI SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8382	BENE BCC DI BENE VAGIENNA (CUNEO) - SOCIETÀ COOPERATIVA	2

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8453	BCC DI MILANO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8460	BCC DI CASSANO DELLE MURGE E TOLVE SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8461	BCC DI CASTAGNETO CARDUCCI SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	2
8481	CEREABANCA 1897 CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8509	BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOPERATIVO' SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SC	2
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE FORLIVESE E IMOLESE SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8637	PRIMACASSA - CREDITO COOPERATIVO FVG - SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8717	CREDITO COOPERATIVO CRA DI PALIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8844	BCC DI SANTERAMO IN COLLE SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8871	BCC DI SPELLO E BETTONA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8873	BCC DI SPINAZZOLA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8904	BANCA PREALPI SANBIAGIO CC - SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8954	BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8986	CREDITO COOPERATIVO ROVIGOBANCA - SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8988	BCC DEGLI ULIVI TERRA DI BARI SOCIETÀ COOPERATIVA	2
19048	UBI FACTOR SPA	2
19151	FINMOLISE SPA	2
19208	VFS SERVIZI FINANZIARI SPA	2
19312	MERCURY PAYMENT SERVICES SPA	2
19443	REV - GESTIONE CREDITI SPA	2
19489	CUSTODIA VALORE - CREDITO SU PEGNO SPA	2
19522	CONFESERFIDI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	2
19544	COFITER - CONFIDI TERZIARIO EMILIA ROMAGNA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
19557	FIDER SOCIETÀ COOPERATIVA DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI	2
31025	CERVED MASTER SERVICES SPA	2
33111	AXEPTA SPA	2
33158	FINCENTRALE SPA	2
33565	BLUE FACTOR SPA	2
33596	IBL SERVICING SPA	2
33661	ADV FINANCE SPA	2
36068	TELEPASS PAY SPA	2
3041	UBS EUROPE SE	1
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	1
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	1
3273	SOLUTION BANK SPA	1
3311	BANCA SELLA HOLDING SPA	1
3317	BANCA MACERATA SPA	1
3323	AIGIS BANCA SPA	1
3332	BANCA PASSADORE & C SPA	1
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V. (DLL)	1
3439	STATE STREET BANK INTERNATIONAL GMBH SUCCURSALE ITALIA	1
3479	BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SA	1
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
3593	SOCIETE GENERALE	1
3599	CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SPA	1
3655	GRENKE BANK AG	1
5023	BANCA REGIONALE DI SVILUPPO SPA	1
5029	IGEA DIGITAL BANK SPA	1
6370	CR DI VOLTERRA SPA	1
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA SPA	1
7017	BCC DEL CIRCEO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7056	BANCA DELL'ALTA MURGIA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7066	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BUCCINO E DEI COMUNI CILENTANI	1
7076	BANCA CREMASCA E MANTOVANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7085	CREDITO COOPERATIVO FRIULI SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7086	BCC DELL'ADRIATICO TERAMANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7096	BCC DI CAGLIARI SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7101	BANCA DI ANDRIA DI CREDITO COOPERATIVO SCAPRL	1
8003	VIVAL BANCA - BCC MONTECATINI TERME, BIENTINA S.PIETRO IN VINCIO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8086	BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8112	CASSA RAIFFEISEN DI LAGUNDO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8140	CRU DOLOMITI BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8178	CRU ALTA VALSUGANA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8189	BCC DELLA VALLE DEL TRIGNO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8269	CASSA RAIFFEISEN ETSCHTAL SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8285	CASSA RAIFFEISEN TURES AURINA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8304	CASSA DI TRENTO, LAVIS, MEZZOCORONA E VALLE DI CEMBRA BCC SC	1
8315	VALPOLICELLA BENACO B.CA CREDITO COOPERATIVO (VERONA) SC	1
8322	BANCA VERONESE CREDITO COOPERATIVO DI CONCAMARISE SC	1
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8325	BANCO FIORENTINO - MUGELLO IMPRUNETA SIGNA - CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8374	BCC DI BARLASSINA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8399	BANCA DELLE TERRE VENETE CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8439	BANCA DI CARAGLIO DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8441	CREDITO COOPERATIVO DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO - CASSA RURALE - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8474	BANCA DEL PICENO CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8487	BCC DI CHERASCO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8489	BANCA VALDICHIANA - CREDITO COOPERATIVO DI CHIUSI E MONTEPULCIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8492	BCC DI CITTANOVA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8549	BANCA DI FILOTTRANO CREDITO COOPERATIVO DI FILOTTRANO E CAMERANO SC	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8554	BCC DI GAUDIANO DI LAVELLO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8587	BCC VALDOSTANA COOPERATIVE DE CREDIT VALDOTAINE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8590	BANCA DEL VENETO CENTRALE - CREDITO COOPERATIVO	1
8631	BANCATER CREDITO COOPERATIVO FVG - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8669	BANCA ALTO VICENTINO - CREDITO COOPERATIVO DI SCHIO, PEDEMONTE E ROANA - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8692	BCC DI BRESCIA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA - CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8731	BCC DI PERGOLA E CORINALDO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8736	BCC DI PONTASSIEVE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8738	CRA DELL'AGRO PONTINO BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8753	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8794	BCC LAUDENSE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8807	BANCA SAN GIORGIO QUINTO VALLE AGNO - CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8811	BANCA DEL VALDARNO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8817	BCC DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8852	ROMAGNABANCA CREDITO COOPERATIVO ROMAGNA EST E SALA DI CESENATICO SC	1
8877	BCC DI STARANZANO E VILLESSE - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8901	BCC DI TRIUGGIO E DELLA VALLE DEL LAMBRO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8931	BANCA LAZIO NORD CREDITO COOPERATIVO	1
8940	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO BERGAMASCA E OROBICA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8951	BCC COLLI ALBANI SC	1
8968	BCC SANGRO TEATINA DI ATESSA	1
8979	BCC SAN MICHELE DI CALTANISSETTA E PIETRAPERZIA SOC. COOP. PER AZIONI	1
8985	BANCA SICANA C. COOP. DI SOMMATINO, SERRADIFALCO E SAMBUCA DI SICILIA	1
10640	BANCA MEDIOCREDITO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA SPA	1
10643	MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE SPA	1
10680	BANCA DEL MEZZOGIORNO - MEDIOCREDITO CENTRALE SPA	1
19041	CREDEMFACOR SPA	1
19058	CREVAL PIÙFACTOR SPA	1
19100	REVALUE SPA	1
19129	UNICREDIT FACTORING SPA	1
19142	SELLA LEASING SPA	1
19225	DINERS CLUB ITALIA SRL	1
19271	SELMABIPIEMME LEASING SPA	1
19281	FRAER LEASING SPA	1
19496	UNIPOLREC SPA	1
19500	ARTIGIANCREDITO CONSORZIO FIDI	1
19505	CONFIDARE SCPA	1
19525	CONFIDI CENTRO - SOCIETÀ COOPERATIVO DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI	1
19562	ASCOMFIDI NORD-OVEST SOCIETÀ COOPERATIVA	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	1
32534	CLARIS LEASING SPA	1
32906	WE FINANCE SPA	1
33187	CENTROFIDI TERZIARIO SCPA	1
33604	SIAPAY SRL	1
36000	CARTALIS IMEL SPA	1
36017	PAYTIPPER SPA	1
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENTS EUROPE SL	1
36072	MACCORP FINANCIAL SERVICES SRL	1
36092	OLINDA SAS	1
36772	HYPE SPA	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	37
	TOTALE	30.918

Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF

(unità e valori percentuali)

Posizione		ABI	Denominazione	Ricevuti 2019	% su totale 2019	Ricevuti 2020	% su totale 2020
2019	2020						
1	1	7601	POSTE ITALIANE SPA	3.672	17	5.092	16
4	2	3069	INTESA SANPAOLO SPA	1.719	8	3.169	10
3	3	3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	2.050	9	3.071	10
23	4	31060	FUTURO SPA	222	1	2.308	7
5	5	3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	1.638	7	2.241	7
2	6	32334	PRESTITALIA SPA	2.219	10	1.853	6
6	7	2008	UNICREDIT SPA	1.081	5	1.147	4
14	8	19275	COMPASS BANCA SPA	385	2	923	3
26	9	31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	182	1	747	2
13	10	32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	439	2	614	2
11	11	1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	479	2	564	2
7	12	19309	AGOS-DUCATO SPA	639	3	493	2
19	13	33023	SIGLA SRL	241	1	478	2
20	14	5030	VIVIBANCA SPA	226	1	443	1
8	15	1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	599	3	442	1
16	16	3104	DEUTSCHE BANK SPA	304	1	399	1
9	17	3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	510	2	397	1
12	18	3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	449	2	364	1
17	19	5034	BANCO BPM SPA	304	1	339	1
18	20	3051	BARCLAYS BANK IRELAND PUBLIC LIMITED COMPANY	248	1	322	1

Ricorsi decisi per intermediario

(unità)

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7601	POSTE ITALIANE SPA	4.016	2.142	244	1.630
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	3.365	2.866	162	337
3069	INTESA SANPAOLO SPA	2.641	804	603	1.234
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	2.464	2.335	47	82
32334	PRESTITALIA SPA	2.139	1.161	741	237
31060	FUTURO SPA	1.647	1.477	71	99
2008	UNICREDIT SPA	1.015	293	197	525
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	733	512	202	19
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	561	503	27	31
33023	SIGLA SRL	501	387	79	35
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	435	180	103	152
5030	VIVIBANCA SPA	412	376	19	17
19309	AGOS-DUCATO SPA	408	136	52	220
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	400	218	48	134
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	376	54	188	134
5676	BIBANCA SPA	374	299	53	22
36081	POSTEPAY SPA	356	109	115	132

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
19275	COMPASS BANCA SPA	355	159	26	170
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	330	94	69	167
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PUBLIC LIMITED COMPANY	312	25	236	51
3104	DEUTSCHE BANK SPA	304	75	106	123
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	270	203	42	25
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	265	243	12	10
31934	ITALCREDI	259	134	73	52
19365	FIDITALIA SPA	252	47	133	72
5034	BANCO BPM SPA	246	70	66	110
3032	CREDITO EMILIANO SPA	215	59	100	56
19420	BNL FINANCE SPA	212	171	17	24
32875	NEXI PAYMENTS SPA	201	94	31	76
5387	BPER BANCA SPA	188	48	92	48
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	158	126	8	24
19444	COFIDIS SPA	125	12	100	13
3475	ING BANK NV	122	22	41	59
3058	CHEBANCA! SPA	118	29	34	55
3205	BANCA IFIS SPA	107	55	16	36
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	93	20	17	56
6230	CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA	60	17	10	33
31032	AIDEXA SPA	55	46	1	8
33068	FINCONTINUO SPA	52	48		4
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE, SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	49	21	23	5
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	45	42	2	1
5216	CREDITO VALTELLINESE SPA	43	10	3	30
32950	FIGENPA SPA	39	31	1	7
3445	FCA BANK SPA	37	11	3	23
8000	ICCREA BANCA SPA - ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	37	8	16	13
6175	BANCA CARIGE SPA	35	11	8	16
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	33		16	17
5424	BANCA POPOLARE DI BAR SPA	27	7	5	15
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	27	4	2	21
3268	BANCA SELLA SPA	26	6	3	17
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	26	9	7	10
33485	PROFAMILY SPA	26	4	13	9
3103	RCI BANQUE SA	23	8	1	14
3083	IW BANK SPA	22	7	1	14
32590	ZENITH SERVICE SPA	22		1	21
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	21	3	2	16
3442	BANCA WIDIBA SPA	21	5	5	11
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	21	11	3	7
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	20	3	4	13
31026	IFIS NPL INVESTING SPA	20	1	3	16
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	20	2	8	10
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	17	5	4	8
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	15	7	3	5
33066	PRESTINUOVA SPA	15	14		1
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	14	2	6	6
3158	BANCA SISTEMA SPA	13	12		1
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	12	3		9
3127	UNIPOL BANCA SPA	11	1	2	8

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3628	BANCA PSA ITALIA SPA	11	1	1	9
8327	BCC DI ROMA SOCIETÀ COOPERATIVA	11	5	3	3
33400	BCC CREDITOCONSUMO SPA	11		1	10
5336	CREDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	10	3	1	6
12933	AMCO - ASSET MANAGEMENT COMPANY SPA	10	4	2	4
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	10	3	2	5
3421	CARREFOUR BANQUE	9	2	5	2
10312	CREDITO FONDARIO SPA	9	1		8
32447	ITALFONDARIO SPA	9	1	1	7
33115	EUROCQS	9	2	6	1
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	9	2	1	6
3638	YOUNITED	7	4		3
5015	BANCA PROGETTO SPA	7	5		2
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	6	3	1	2
3181	BNP PARIBAS SA	6	1	3	2
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	6		1	5
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	6	1		5
6085	CR DI ASTI SPA	6	2	1	3
33700	M.C. FAMILY SPA	6	5		1
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	5		3	2
3395	ILLIMITY BANK SPA	5	1	1	3
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	5	1		4
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOPERATIVA	5	3		2
6045	CR DI BOLZANO SPA	5			5
7075	BANCA CENTRO - CREDITO COOPERATIVO TOSCANA-UMBRIA SOC. COOPERATIVA	5	2	2	1
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO SC	5			5
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	5	1		4
32841	CAP.ITAL.FIN. SPA	5	5		
33239	MCE LOCAM SPA	5	5		
3009	FCE BANK PLC	4			4
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	4	1	1	2
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	4	1		3
8851	TERRE ETRUSCHE E DI MAREMMA C.C. - SOCIETÀ COOPERATIVA	4			4
19319	UNICREDIT LEASING SPA	4	2		2
19490	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES SPA	4			4
32062	RACES FINANZIARIA	4	4		
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	4		1	3
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENTS EUROPE SL	4	1	1	2
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	3	1		2
3075	BANCA GENERALI SPA	3		1	2
3210	MPS LEASING & FACTORING SPA	3		1	2
3298	DEUTSCHE BANK AG	3		2	1
3434	BMW BANK GMBH	3	1		2
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	3	1	1	1
5000	BFF BANK SPA	3			3
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3	1	1	1
5787	BANCA APULIA SPA	3			3
6090	CR DI BIELLA E VERCELLI SPA	3			3
6115	CR DI CENTO SPA	3	1	1	1
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	3		1	2
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3	2		1

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO SOCIETÀ COOPERATIVA	3	1		2
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SOCIETÀ COOPERATIVA	3		1	2
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SOCIETÀ COOPERATIVA	3	1	1	1
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETÀ COOPERATIVA	3	2		1
8487	BCC DI CHERASCO SOCIETÀ COOPERATIVA	3			3
8713	BCC DI PACHINO SOCIETÀ COOPERATIVA	3			3
8794	BCC LAUDENSE SOCIETÀ COOPERATIVA	3	2		1
8952	BCC G.TONIOLO DI SAN CATALDO SOCIETÀ COOPERATIVA	3	1	1	1
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3			3
10630	ISTITUTO PER IL CREDITO SPORTIVO - ENTE DI DIRITTO PUBBLICO	3			3
19291	UBI LEASING SPA	3	1		2
32456	SECURITISATION SERVICES SPA	3		1	2
33158	FINCENTRALE SPA	3	1		2
33596	IBL SERVICING SPA	3	1	1	1
33627	ALBA LEASING SPA	3			3
3011	HYPO ALPE ADRIA BANK SPA	2			2
3081	UNICREDIT BANK AG	2		2	
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	2	1	1	
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V. (DLL)	2		1	1
3566	CITIBANK NA	2			2
3646	N26 BANK GMBH	2			2
3656	GUBER BANCA SPA	2	1		1
5018	BANCA POPOLARE ETICA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	2	1		1
5023	BANCA REGIONALE DI SVILUPPO SPA	2	1	1	
5038	BANCA POPOLARE DEL MEDITERRANEO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	2			2
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
5484	BANCA DI CIVIDALE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI O CIVIBANK	2	1	1	
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	2		1	1
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	2	1		1
6220	CR DI ORVIETO SPA	2	1	1	
6370	CR DI VOLTERRA SPA	2		1	1
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI - SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
7066	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BUCCINO E DEI COMUNI CILENTANI	2			2
8133	CASSA RAIFFEISEN MERANO SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1		1
8340	CASSA PADANA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8344	BCC DI ANAGNI SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1		1
8431	BCC DI CAPACCIO PAESTUM E SERINO SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8453	BCC DI MILANO SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1		1
8481	CEREABANCA 1897 CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2	2		
8509	BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOPERATIVO' SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1		1
8511	CORTINABANCA - CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1	1	
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	2	1		1
8728	BANCA PATAVINA CREDITO COOPERATIVO	2		1	1
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2		1	1
8985	BANCA SICANA C. COOP. DI SOMMATINO, SERRADIFALCO E SAMBUCA DI SICILIA	2		2	
8988	BCC DEGLI ULIVI TERRA DI BARI SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
19058	CREVAL PIÙFACTOR SPA	2			2
19151	FINMOLISE SPA	2			2

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
19312	MERCURY PAYMENT SERVICES SPA	2			2
19328	FINALIA SPA	2		2	
19443	REV - GESTIONE CREDITI SPA	2			2
19522	CONFESERFIDI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	2			2
19544	COFITER - CONFIDI TERZIARIO EMILIA ROMAGNA SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
32325	IFIS NPL SERVICING SPA	2	1	1	
33338	CREDIT FACTOR SPA	2	1	1	
33661	ADV FINANCE SPA	2	1	1	
33691	ISTITUTO FINANZIARIO EUROPEO	2	1		1
33712	INTESA SANPAOLO PROVIS SPA	2			2
36000	CARTALIS IMEL SPA	2	1		1
36058	MO.NET SPA	2			2
3041	UBS EUROPE SE	1	1		
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	1		1	
3084	BANCA CESARE PONTI SPA	1	1		
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	1			1
3138	BANCA REALE SPA	1			1
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	1			1
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	1			1
3227	CNH INDUSTRIAL CAPITAL EUROPE	1			1
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	1			1
3311	BANCA SELLA HOLDING SPA	1		1	
3323	AIGIS BANCA SPA	1			1
3353	BANCA DEL SUD SPA	1		1	
3374	ALTO ADIGE BANCA SPA	1			1
3399	EXTRABANCA SPA	1	1		
3423	BINCKBANK N.V.	1	1		
3426	BANCA DI CREDITO PELORITANO SPA IN AMMINISTRAZIONE STRAORDINARIA	1	1		
3432	CREDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	1			1
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	1			1
3599	CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SPA	1		1	
3659	OPEL BANK SA, SUCCURSALE ITALIANA	1		1	
5029	IGEA DIGITAL BANK SPA	1			1
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1			1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1		1	
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1		1	
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO, SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1			1
6150	CR DI FERMO SPA	1		1	
6305	BANCA CR DI SAVIGLIANO SPA	1		1	
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA SPA	1			1
7017	BCC DEL CIRCEO SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
7070	CREDITO COOP.VO ROMAGNOLO - BCC DI CESENA E GATTEO	1	1		
7076	BANCA CREMASCA E MANTOVANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIV	1			1
7085	CREDITO COOPERATIVO FRIULI SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
7094	BCC DI MASSAFRA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
7096	BCC DI CAGLIARI SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
7101	BANCA DI ANDRIA DI CREDITO COOPERATIVO SCPARL	1			1
8003	VIVAL BANCA - BCC MONTECATINI TERME, BIENTINA S. PIETRO IN VINCIO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8140	CRU DOLOMITI BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8178	CRU ALTA VALSUGANA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8189	BCC DELLA VALLE DEL TRIGNO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8258	CREDITO COOPERATIVO CENTRO CALABRIA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8315	VALPOLICELLA BENACO B.CA CREDITO COOPERATIVO (VERONA) SC	1			1
8322	BANCA VERONESE CREDITO COOPERATIVO DI CONCAMARISE SC	1			1
8325	BANCO FIORENTINO - MUGELLO IMPRUNETA SIGNA - CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8374	BCC DI BARLASSINA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8382	BENE BCC DI BENE VAGIENNA (CUNEO) - SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8386	CRA DI BINASCO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8399	BANCA DELLE TERRE VENETE CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
8430	CRA DI CANTU' BCC SCRL	1			1
8460	BCC DI CASSANO DELLE MURGE E TOLVE SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8474	BANCA DEL PICENO CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8489	BANCA VALDICHIANA - CREDITO COOPERATIVO DI CHIUSI E MONTEPULCIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8491	BANCO MARCHIGIANO CREDITO COOPERATIVO	1	1		
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SC	1			1
8553	BCC DI FLUMERI SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8554	BCC DI GAUDIANO DI LAVELLO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8575	BCC AGROBRESCIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8587	BCC VALDOSTANA COOPERATIVE DE CREDIT VALDOTAINE SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8590	BANCA DEL VENETO CENTRALE - CREDITO COOPERATIVO	1	1		
8631	BANCATER CREDITO COOPERATIVO FVG - SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
8637	PRIMACASSA - CREDITO COOPERATIVO FVG - SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8669	BANCA ALTO VICENTINO - CREDITO COOPERATIVO DI SCHIO, PEDEMONTE E ROANA - SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA - CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOPERATIVO	1			1
8736	BCC DI PONTASSIEVE SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8738	CRA DELL'AGRO PONTINO BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8749	CENTROMARCA BANCA CC DI TREVISO E VENEZIA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1		1	
8753	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8770	CRA DI RIVAROLO MANTOVANO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8784	BANCA MONTE PRUNO - CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	1			1
8787	BCC DELLA PROVINCIA ROMANA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8810	BCC DI SAN GIOVANNI ROTONDO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8811	BANCA DEL VALDARNO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8844	BCC DI SANTERAMO IN COLLE SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8873	BCC DI SPINAZZOLA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8887	CREDITO COOPERATIVO DI SAN CALOGERO E MAIERATO - BCC DEL VIBONESE	1	1		
8904	BANCA PREALPI SANBIAGIO CC - SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8922	BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8951	BCC 'COLLI ALBANI' SC	1		1	
8954	BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8979	BCC SAN MICHELE DI CALTANISSETTA E PIETRAPERZIA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1			1
8995	RIVIERABANCA - CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA - SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
10631	MEDIOBANCA SPA	1			1

continua

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
10640	BANCA MEDIOCREDITO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA SPA	1			1
10643	MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE SPA	1			1
10680	BANCA DEL MEZZOGIORNO - MEDIOCREDITO CENTRALE SPA	1			1
19041	CREDEMFACOR SPA	1		1	
19048	UBI FACTOR SPA	1		1	
19100	REVALUE SPA	1			1
19129	UNICREDIT FACTORING SPA	1			1
19225	DINERS CLUB ITALIA SRL	1		1	
19298	CREDEMLEASING SPA	1		1	
19342	OPEL FINANCE SPA	1	1		
19496	UNIPOLREC SPA	1		1	
19505	CONFIDARE SCPA	1			1
19525	CONFIDI CENTRO - SOCIETÀ COOPERATIVA DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI	1		1	
31025	CERVED MASTER SERVICES SPA	1	1		
31928	ISTITUTO FINANZIARIO VENETO ROMAGNOLO I.FI.VE.R. SPA	1			1
32532	SISALPAY SPA	1		1	
32906	WE FINANCE SPA	1		1	
33111	AXEPTA SPA	1			1
33449	IBL FAMILY SPA	1		1	
33565	BLUE FACTOR SPA	1			1
36068	TELEPASS PAY SPA	1			1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	36	1	1	34
	TOTALE COMPLESSIVO	27.441	16.027	4.421	6.993

Intermediari inadempienti (unità)

ABI	Denominazione	2019	2020 (1)
		Decisioni non eseguite	Decisioni non eseguite
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	1	652
7601	POSTE ITALIANE SPA	1	460
3069	INTESA SANPAOLO SPA	4	201
32048	PITAGORA SPA		185
31060	FUTURO SPA		115
5676	BIBANCA SPA (GIÀ BANCA DI SASSARI SPA)		100
5030	VIVIBANCA SPA		78
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	1	61
31274	FIDES SPA		56
32334	PRESTITALIA SPA		54
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	2	41
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA (GIÀ PRESTINUOVA SPA)	4	38
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA		36
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE - SCPA		21
19275	COMPASS BANCA SPA		17
33068	FINCONTINUO SPA		14
33023	SIGLA SRL		13
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PLC (GIÀ BARCLAYS BANK PLC)	33	9
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	5	3
3158	BANCA SISTEMA SPA		2
19309	AGOS DUCATO SPA	1	1
5387	BPER BANCA SPA		1
33596	IBL SERVICING SPA		1
33700	M. C. FAMILY SPA	2	1
32062	RACES FINANZIARIA IN LIQUIDAZIONE		1
2008	UNICREDIT SPA	3	1
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	1	
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	1	
8553	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FLUMERI - SOCIETÀ COOPERATIVA	2	
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SCPA	2	
32976	BBVA FINANZIA SPA IN LIQUIDAZIONE	1	
8899	CASSA RURALE - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI TREVIGLIO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1	
-	CONFIDI SUPREMO	1	
-	CONSORZIO DI GARANZIA FIDICOMMERCIO SOCIETÀ COOPERATIVA A RESPONSABILITÀ LIMITATA	1	
3032	CREDITO EMILIANO SPA	1	
8917	CREDITO TREVIGIANO BANCA DI CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1	
1030	MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	1	
	TOTALE	70	2.162

(1) Dato aggiornato al 30 aprile 2021.

**Ricorsi decisi per gruppo bancario:
primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell'anno**
(unità e valori percentuali)

ABI CAPOGRUPPO	Denominazione	Decisi	Esito			% di soccumbenza
			Accolti	Cessati	Respinti	
3069	GRUPPO BANCARIO INTESA SANPAOLO	5.240	2.200	1.402	1.638	69
3191	GRUPPO BANCARIO SANTANDER CONSUMER BANK	3.376	2.867	163	346	90
3263	GRUPPO BANCARIO IBL BANCA	2.468	2.336	49	83	97
2008	GRUPPO UNICREDIT	1.022	295	199	528	48
6085	GRUPPO CASSA DI RISPARMIO DI ASTI	742	514	203	25	97
1005	GRUPPO BANCARIO BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	647	351	120	176	73
5387	GRUPPO BPER BANCA	585	350	149	86	85
3440	GRUPPO BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA	581	506	31	44	92
10631	GRUPPO BANCARIO MEDIOBANCA	501	192	62	247	51
5030	GRUPPO BANCARIO VIVIBANCA	412	376	19	17	96

NOTE METODOLOGICHE

1. Ricorsi: tipologia, definizioni e criteri

- **Ricorsi ricevuti:** si intendono quelli pervenuti all'ABF. Per il 2020 sono prese in considerazione le istanze presentate dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2020.
- **Ricorsi inammissibili:** si intendono quelli che sono stati dichiarati tali dal Presidente del Collegio, in applicazione delle disposizioni ABF. Si tratta di ricorsi che, sulla base di elementi univoci, sono risultati estranei alla competenza del sistema stragiudiziale o mancanti di uno dei requisiti previsti per la regolare instaurazione della procedura.
- **Ricorsi decisi:** si intendono tutti quelli che, a prescindere dalla data di presentazione, sono stati decisi dai Collegi nelle riunioni tenute nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2020 e il 31 dicembre 2020. Possono essere:
 - a) **accolti**, cioè decisi con una pronuncia che, anche solo in parte, accoglie le domande del cliente;
 - b) **cessati**, ossia quelli per i quali il Collegio ha dichiarato, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere o – preso atto della rinuncia al ricorso espressa dal ricorrente – l'estinzione del procedimento;
 - c) **respinti**, che comprendono i ricorsi che il Collegio ha rigettato o sui quali non ha potuto decidere nel merito in quanto ne ha accertato una causa di inammissibilità.
- **Ricorsi con “esito sostanzialmente favorevole al ricorrente”:** si intendono quelli accolti o cessati.
- **Ricorsi con “esito sfavorevole al ricorrente”:** si intendono quelli respinti.
- **Ricorsi contenenti due domande, una delle quali sia stata dichiarata “cessata”:** si considerano accolti o respinti sulla base della decisione di merito assunta sulla domanda rimanente.

2. Altri criteri e definizioni

- **Criterio temporale:** i dati relativi al 2019 fanno riferimento al periodo 1° gennaio 2019-31 dicembre 2019. Possibili disallineamenti rispetto ai valori pubblicati nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2019 sono dovuti a rettifiche e a integrazioni. Eventuali mancate quadrature sono dovute ad arrotondamenti.
- **Non consumatori:** si intendono i professionisti, i titolari di imprese individuali, le microimprese, le società e gli altri enti.
- **Provenienza dei ricorsi:** si fa riferimento al domicilio dichiarato dal ricorrente. Nel caso di ricorrenti domiciliati all'estero il Collegio competente è quello di Roma.

- **Numero degli abitanti** delle aree geografiche di competenza dei Collegi, delle regioni e delle province: sono considerati i dati dell'intera popolazione residente, aggiornati al 1° gennaio 2020 (fonte Istat).
- **Età del ricorrente:** è presa in considerazione l'età al momento della presentazione del ricorso.
- **Articolazione per oggetto della controversia:** segue il sistema di classificazione dei ricorsi attualmente in uso presso le Segreterie tecniche.
- **Calcolo dell'importo riconosciuto ai clienti nell'anno:** sono presi in considerazione solo i ricorsi accolti. Sono pertanto esclusi i ricorsi cessati. Con riferimento ai ricorsi per i quali i Collegi hanno accertato un diritto del ricorrente e a quelli per i quali il Collegio ha disposto il ricalcolo da parte dell'intermediario dell'importo da riconoscere, si è proceduto alla stima del valore dell'importo riconosciuto al ricorrente. Gli importi riconosciuti ai ricorrenti comprendono le somme che gli intermediari sono tenuti a restituire così come stabilito nella decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario. Gli importi restituiti ai ricorrenti sono invece determinati al netto delle inadempienze della parte resistente.
- **Intermediari inadempienti:** il dato si riferisce agli inadempimenti pubblicati sul sito al 30 aprile 2021 (tenendo conto delle cancellazioni effettuate sulla base del nuovo quadro normativo di riferimento). Ai fini del calcolo del tasso di inadempimento si considerano i ricorsi accolti fino al 31 ottobre 2020 e i relativi inadempimenti pubblicati al 30 aprile (tutti ascrivibili a decisioni assunte nei primi dieci mesi del 2020); i tempi relativi alla procedura di accertamento e alla successiva pubblicazione degli inadempimenti possono determinare una sottostima dell'effettivo numero di decisioni inadempite e del relativo tasso di inadempimento.

3. Tavole: criteri di imputazione e calcolo

- Per le tavole riguardanti gli elenchi nominativi degli intermediari interessati dai ricorsi:
 - a) **il computo per singolo intermediario dei ricorsi ricevuti** è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi presentati nel 2020);
 - b) **il calcolo per singolo intermediario dei ricorsi decisi** è effettuato secondo il criterio temporale specificato sopra (ricorsi decisi nel 2020, anche a fronte di ricorsi ricevuti nel periodo precedente). Vi rientrano anche le pronunce adottate nell'ultima parte dell'anno, le cui motivazioni, al 31 dicembre 2020, non erano state ancora comunicate alle parti;
 - c) **in caso di ricorso unico, ma presentato e deciso contemporaneamente** nei confronti di due intermediari, lo stesso è imputato separatamente a ciascun intermediario, secondo il criterio temporale già evidenziato;
 - d) **nell'attribuzione ai singoli intermediari dei ricorsi ricevuti e decisi** si fa riferimento alla situazione giuridica – compresa l'iscrizione negli albi e negli

elenchi tenuti dalla Banca d'Italia – alla data di presentazione del ricorso. In caso di cambi di denominazione intervenuti in corso d'anno è riportata la denominazione dell'intermediario al 1° marzo 2021;

- e) **nell'attribuzione ai singoli gruppi bancari dei ricorsi decisi** si fa riferimento alla situazione giuridica della capogruppo e delle controllate alla data di presentazione del ricorso;
- f) **in caso di fusioni perfezionate nel corso del 2020**, i ricorsi pervenuti prima della data di decorrenza dell'operazione sono imputati al soggetto incorporato; quelli pervenuti dopo tale data sono imputati al soggetto incorporante.

