



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 2021

Numero 12 - luglio 2022

© Banca d'Italia, 2022

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 per oggetto della controversia e tipologia di intermediario	7
” 3 Ricorsi decisi per tipologia di intermediario	8
” 4 Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente	8
” 5 Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione	8
” 6 Ricorsi dei consumatori per regione	9
” 7 Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia	10
” 8 Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese	11
” 9 Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio	11
” 10 Ricorsi ricevuti per intermediario	12
” 10bis Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF	19
” 11 Ricorsi decisi per intermediario	20
” 12 Intermediari inadempienti	27
” 13 Ricorsi decisi per gruppo bancario: primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell’anno	28
Figura Ricorsi dei consumatori per genere e per oggetto della controversia	29
NOTE METODOLOGICHE	30

DATI STATISTICI

Tavola 1

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario (1)

(unità e valori percentuali)

INTERMEDIARIO	2020	2021	Variaz.	2020	2021
	unità	unità	%	%	%
Banche	19.171	13.230	-31	62,0	59,1
<i>di cui:</i> banche spa	18.011	11.876	-34	58,3	53,0
banche estere	595	767	29	1,9	3,4
banche popolari	347	352	1	1,1	1,6
banche di credito cooperativo	218	235	8	0,7	1,1
Società finanziarie	5.987	4.060	-32	19,4	18,2
Poste Italiane spa	5.092	4.168	-18	16,5	18,6
Istituti di moneta elettronica	552	858	55	1,8	3,8
Istituti di pagamento	69	44	-36	0,2	0,2
Confidi	11	0	-100	0,0	0,0
Soggetti non tenuti ad aderire	35	22	-37	0,1	0,1
Totale	30.917	22.382	-28	100	100

(1) Il dato del 2020 riflette la classificazione dell'intermediario al 31 dicembre 2021.

Tavola 2

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia e tipologia di intermediario

(valori percentuali)

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	Sistema ABF	Banche spa	Società finanziarie	Poste Italiane spa	Banche estere	Istituti di moneta elettronica	Banche popolari	Banche di credito cooperativo
Cessione del quinto	34	36	74	0	18	0	77	0
Depositi a risparmio e buoni fruttiferi postali	14	0	0	72	0	0	1	0
Bancomat e carte di debito	9	10	0	10	10	31	2	12
Carte di credito	9	9	2	5	18	57	0	9
Conto corrente	8	10	0	7	13	6	3	16
Bonifico	7	10	0	3	13	4	1	4
Credito ai consumatori	6	6	13	0	6	0	1	2
Sistemi di informazione creditizia	3	4	3	0	4	0	4	11
Mutuo	2	4	1	0	9	0	2	12
Centrale dei rischi	2	3	3	0	2	0	2	5
Altro	6	8	4	3	7	2	7	29
Totale complessivo	100	100	100	100	100	100	100	100

Tavola 3

Ricorsi decisi per tipologia di intermediario (valori percentuali)

INTERMEDIARIO	Accolto	Cessato	Respinto
Banche	44	20	36
di cui: banche spa	46	19	35
banche estere	22	44	34
banche popolari	49	9	42
banche di credito cooperativo	25	16	59
Società finanziarie	56	16	28
Poste Italiane spa	51	6	43
Istituti di moneta elettronica	49	24	27
Istituti di pagamento	10	29	61
Confidi	0	0	100
Soggetti non tenuti ad aderire	0	18	82
Totale	48	17	35

Tavola 4

Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente (unità e valori percentuali)

TIPO CLIENTE	2020		2021		2021						
	Ricevuti				Decisi	Accolti		Cessati		Respinti	
	unità	%	unità	%	unità	unità	%	unità	%	unità	%
Consumatore	29.837	97	21.274	95	26.170	12.700	48	4.412	17	9.058	35
Non consumatore	1.080	3	1.108	5	1.291	373	29	224	17	694	54
Totale	30.917	100	22.382	100	27.461	13.073	48	4.636	17	9.752	35

Tavola 5

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	2.513	12	6.339.508	10	396
Bologna	2.532	12	8.131.802	14	311
Milano	4.881	23	17.129.972	29	285
Napoli	2.451	11	5.918.554	10	414
Palermo	2.585	12	6.423.749	11	402
Roma	4.492	21	9.375.099	16	479
Torino	1.820	9	5.917.529	10	308
Totale	21.274	100	59.236.213	100	359

(1) Elaborazioni su dati Istat.

Ricorsi dei consumatori per regione (unità)

REGIONE	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti
Abruzzo	570	445
Basilicata	235	431
Calabria	920	494
Campania	2.295	408
Emilia-Romagna	1.307	294
Friuli Venezia Giulia	321	267
Lazio	3.190	557
Liguria	445	293
Lombardia	3.198	320
Marche	428	286
Molise	156	530
Piemonte	1.336	313
Puglia	1.358	345
Sardegna	557	350
Sicilia	2.028	420
Toscana	1.225	332
Trentino-Alto Adige	165	153
Umbria	304	351
Valle d'Aosta	39	314
Veneto	1.197	246

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

MATERIA	2020	2021	2020	2021
	unità	unità	%	%
Finanziamenti				
Cessione del quinto	16.993	7.681	55,0	34,3
Credito ai consumatori	1.685	1.318	5,4	5,9
Mutuo	652	552	2,1	2,5
Apertura di credito	75	67	0,2	0,3
Leasing	26	27	0,1	0,1
Raccolta				
Conto corrente	1.164	1.732	3,8	7,7
Depositi a risparmio e buoni fruttiferi postali	4.367	3.029	14,1	13,5
Deposito di titoli in amministrazione	72	113	0,2	0,5
Strumenti e servizi di pagamento				
Bancomat e carte di debito	1.349	2.024	4,4	9,1
Carte di credito	1.444	1.934	4,7	8,6
Assegni	219	201	0,7	0,9
Bonifici	732	1.459	2,4	6,5
Cambiali	9	16	0,0	0,1
Segnalazioni				
Sistemi privati di informazione creditizia	536	718	1,7	3,2
Centrale dei rischi	519	548	1,7	2,5
Centrale di allarme interbancaria	63	61	0,2	0,3
Altri servizi	1.012	902	3,3	4,0
Totale	30.917	22.382	100,0	100,0

Tavola 8

Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese

(unità e valori medi)

MESE	Riunioni	Ricorsi decisi	Ricorsi decisi per riunione
Gennaio	40	2.856	71
Febbraio	44	3.051	69
Marzo	44	2.908	66
Aprile	40	2.837	71
Maggio	40	2.691	67
Giugno	40	2.587	65
Luglio	40	2.421	61
Settembre	35	1.958	56
Ottobre	36	1.971	55
Novembre	38	2.080	55
Dicembre	33	2.101	64
Totale	430	27.461	64
Media mensile	39,1	2.496	

Tavola 9

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	%
Bari	2.640	61	2,3	3.340	1.568	46,9	511	15,3	1.261	37,8
Bologna	2.692	51	1,9	3.466	1.508	43,5	720	20,8	1.238	35,7
Milano	5.153	106	2,1	6.170	2.861	46,4	1.185	19,2	2.124	34,4
Napoli	2.587	63	2,4	3.092	1.365	44,1	376	12,2	1.351	43,7
Palermo	2.703	75	2,8	2.849	1.403	49,3	457	16,0	989	34,7
Roma	4.707	96	2,0	6.038	3.149	52,2	936	15,5	1.953	32,3
Torino	1.900	24	1,3	2.506	1.219	48,6	451	18,0	836	33,4
Totale	22.382	476	2,1	27.461	13.073	47,6	4.636	16,9	9.752	35,5

Ricorsi ricevuti per intermediario (unità)

ABI	Denominazione	Unità
7601	POSTE ITALIANE SPA	4.168
3069	INTESA SANPAOLO SPA	3.451
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	1.233
19275	COMPASS BANCA SPA	1.233
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	1.057
2008	UNICREDIT SPA	889
32334	PRESTITALIA SPA	811
36081	POSTEPAY SPA	507
33023	SIGLA SRL	474
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	468
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	458
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	443
19309	AGOS DUCATO SPA	441
3475	ING BANK NV	417
31934	ITALCREDI	376
5034	BANCO BPM SPA	322
32875	NEXI PAYMENTS SPA	317
3104	DEUTSCHE BANK SPA	298
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	296
5030	VIVIBANCA SPA	292
19365	FIDITALIA SPA	286
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	234
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	203
19444	COFIDIS SPA	197
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PUBLIC LIMITED COMPANY	193
5387	BPER BANCA SPA	190
5676	BIBANCA SPA	140
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	134
3058	CHEBANCA! SPA	130
3032	CREDITO EMILIANO SPA	125
19420	FINANCIT SPA	119
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	110
32950	FIGENPA SPA	103
33068	FINCONTINUO SPA	99
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	90
6230	CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	90
3296	FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	83
3158	BANCA SISTEMA SPA	73
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	71
5216	CREDITO VALTELLINESE SPA	68
3445	FCA BANK SPA	55
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	48
3205	BANCA IFIS SPA	46
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SPA	46

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
31026	IFIS NPL INVESTING SPA	45
3268	BANCA SELLA SPA	41
8000	ICCREA BANCA SPA ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	41
3442	BANCA WIDIBA SPA	40
6175	BANCA CARIGE SPA	40
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	39
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SCPA	39
33239	MCE FINANCE SPA	35
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SCPA	34
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	33
32590	ZENITH SERVICE SPA	33
3423	BINCKBANK NV	31
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	29
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	27
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	27
3103	RCI BANQUE SA	26
5015	BANCA PROGETTO SPA	26
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SPA	26
3646	N26 BANK GMBH	22
33485	PROFAMILY SPA	20
8327	BCC DI ROMA SOCIETÀ COOPERATIVA	19
36772	HYPE SPA	19
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	18
12933	AMCO ASSET MANAGEMENT COMPANY SPA	18
3083	IW BANK SPA	15
5336	CREDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	15
3075	BANCA GENERALI SPA	14
32447	DONEXT SPA	14
3628	BANCA PSA ITALIA SPA	13
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	13
33115	PREXTA SPA	13
3625	BANCA AIDEXA SPA	12
3421	CARREFOUR BANQUE	11
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	11
3638	YOUNITED	11
6085	CR DI ASTI SPA	11
31032	AIDEXA SPA	11
8673	CHIANTIBANCA CREDITO COOPERATIVO SC	10
3266	BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE SPA IN BREVE BANCA FININT SPA	9
3081	UNICREDIT BANK AG	8
10312	BANCA CF+ CREDITO FONDIARIO SPA	8
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	8
36085	ENEL X FINANCIAL SERVICES SRL	8
3434	BMW BANK GMBH	7
7072	EMIL BANCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	7

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
8995	RIVIERABANCA CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA SC	7
31482	AXACTOR ITALY SPA	7
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	6
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	6
6045	CR DI BOLZANO SPA	6
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SC	6
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SCPA	6
8590	BANCA DEL VENETO CENTRALE CREDITO COOPERATIVO	6
19319	UNICREDIT LEASING SPA	6
32532	MOONEY SPA	6
3403	IMPREBANCA SPA	5
3659	OPEL BANK SA, SUCCURSALE ITALIANA	5
5484	BANCA DI CIVIDALE SPA O CIVIBANK	5
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO, SCPA	5
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	5
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	5
6370	CR DI VOLTERRA SPA	5
8692	BCC BRESCIA SOCIETÀ COOPERATIVA	5
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	5
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	5
8784	BANCA MONTE PRUNO CREDITO COOP DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	5
10680	BANCA DEL MEZZOGIORNO MEDIOCREDITO CENTRALE SPA	5
19328	FINALIA SPA	5
19490	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES SPA	5
31012	IFIS NPL SERVICING SPA	5
33400	BCC CREDITOCONSUMO SPA	5
33627	ALBA LEASING SPA	5
33712	INTESA SANPAOLO PROVVIS SPA	5
3089	CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	4
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	4
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	4
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	4
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	4
3181	BNP PARIBAS SA	4
3385	BANCA 5 SPA	4
5023	BANCA REGIONALE DI SVILUPPO SPA	4
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOPERATIVA	4
5116	BANCA VALSABBINA SCPA	4
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SCPA	4
6090	CR DI BIELLA E VERCELLI SPA	4
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI SOCIETÀ COOPERATIVA	4
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	4
8356	BCC PORDENONESE E MONSILE SOCIETÀ COOPERATIVA	4
8386	CRA DI BINASCO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	4
8453	BCC DI MILANO SOCIETÀ COOPERATIVA	4

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
19100	REVALUE SPA	4
19291	UBI LEASING SPA	4
19568	FORD CREDIT ITALIA SPA	4
3041	UBS EUROPE SE	3
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	3
3227	CNH INDUSTRIAL CAPITAL EUROPE	3
3298	DEUTSCHE BANK AG	3
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA	3
5018	BANCA POPOLARE ETICA SCPA	3
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SCPA	3
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SCPA	3
6150	CR DI FERMO SPA	3
6220	CR DI ORVIETO SPA	3
7066	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BUCCINO E DEI COMUNI CILENTANI	3
8304	CASSA DI TRENTO, LAVIS, MEZZOCORONA, VALLE DI CEMBRA E ALTA VALLAGARINA	3
8399	BANCA DELLE TERRE VENETE CREDITO COOPERATIVO SC	3
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	3
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO BANCA ANNIA SC	3
8474	BANCA DEL PICENO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8509	BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE FORLIVESE E IMOLESE SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8952	BCC GTONIOLO DI SAN CATALDO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
19218	MERCEDES BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	3
19496	UNIPOLREC SPA	3
19567	TIMFIN SPA	3
32906	WE FINANCE SPA	3
33111	AXEPTA SPA	3
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	3
33449	IBL FAMILY SPA	3
36092	OLINDA SAS	3
3126	CA INDOSUEZ WEALTH (EUROPE) SA	2
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	2
3210	MPS LEASING & FACTORING SPA	2
3242	BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO SPA	2
3306	PRADER BANK SPA	2
3317	BANCA MACERATA SPA	2
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL BV (DLL)	2
3395	ILLIMITY BANK SPA	2
3656	GUBER BANCA SPA	2
5080	BANCA DI IMOLA SPA	2
5156	BANCA DI PIACENZA SCPA	2
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	2
7075	BANCA CENTRO CREDITO COOPERATIVO TOSCANA UMBRIA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
7085	CREDITO COOPERATIVO FRIULI SOCIETÀ COOPERATIVA	2

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
7091	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELLA CALABRIA ULTERIORE SC	2
8003	VIVAL BANCA	2
8154	BANCA 2021 CREDITO COOPERATIVO DEL CILENTO, VALLO DI DIANO E LUCANIA	2
8285	CASSA RAIFFEISEN TURES AURINA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8342	BCC DI AQUARA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8437	BCC DEL BASSO SEBINO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8460	BCC DI CASSANO DELLE MURGE E TOLVE SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8487	BCC DI CHERASCO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8553	BCC DI FLUMERI SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8631	BANCATER CREDITO COOPERATIVO FVG SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8728	BANCA PATAVINA CREDITO COOPERATIVO	2
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOPERATIVO	2
8743	BCC DEL VELINO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8749	CENTROMARCA BANCA CC DI TREVISO E VENEZIA SCPA	2
8753	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8851	TERRE ETRUSCHE DI VALDICHIANA E DI MAREMMA CREDITO COOPERATIVO	2
8871	BCC DI SPELLO E DEL VELINO SC	2
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE SC	2
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8987	BCC TERRA DI LAVORO SAN VINCENZO DE' PAOLI SCPA	2
19016	IFITALIA SPA	2
19281	FRAER LEASING SPA	2
19423	SCANIA FINANCE ITALY SPA	2
19489	CUSTODIA VALORE CREDITO SU PEGNO SPA	2
19491	BNL LEASING SPA	2
31025	CERVED MASTER SERVICES SPA	2
31042	MASTER GARDANT SPA	2
33095	CENTRO FINANZIAMENTI SPA	2
33587	PERMICRO SPA	2
36017	PAYTIPPER SPA	2
36020	SMARTIKA SPA	2
3009	FCE BANK PLC	1
3025	BANCA PROFILO SPA	1
3043	BANCA INVESTIS SPA GIA BANCA INTERMOBILIARE SPA	1
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	1
3138	BANCA REALE SPA	1
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	1
3273	SOLUTION BANK SPA	1
3353	BANCA DEL SUD SPA IN AMMINISTRAZIONE STRAORDINARIA	1
3365	CHERRY BANK SPA	1
3378	SOCIETE GENERALE MUTUI ITALIA SPA	1
3389	BANCO SANTANDER SA	1
3426	BANCA DI CREDITO PELORITANO SPA	1

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
3441	BLU BANCA SPA	1
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	1
3479	BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SA	1
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	1
3655	GRENKE BANK AG	1
5035	VENETO BANCA SPA IN LCA	1
5038	BANCA POPOLARE DEL MEDITERRANEO SCPA	1
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SCPA	1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SCPA	1
5602	BP VESUVIANA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7017	BCC DEL CIRCEO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7056	BANCA DELL'ALTA MURGIA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7070	CREDITO COOPVO ROMAGNOLO BCC DI CESENA E GATTEO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7080	CREDITO ETNEO BCC SCRL	1
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7090	BANCA MALATESTIANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7113	BCC DI PUTIGNANO SCPA	1
8011	CRU VALLAGARINA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8016	CRU ALTOGARDA ROVERETO BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8078	LA CASSA RURALE CREDCOOP ADAMELLO GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA	1
8163	CASSA RURALE VAL DI SOLE BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8325	BANCO FIORENTINO MUGELLO IMPRUNETA SIGNA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8340	CASSA PADANA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8344	BCC DI ANAGNI SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8354	BCC DI AVETRANA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8358	BANCA DI PESCIA E CASCINA CREDITO COOPERATIVO SC	1
8374	BCC DI BARLASSINA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8431	BCC DI CAPACCIO PAESTUM E SERINO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8439	BANCA DI CARAGLIO DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI SC	1
8450	BANCA ALPI MARITTIME CREDITO COOPERATIVO CARRÙ SCPA	1
8472	BCC FELSINEA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 SC	1
8473	BCC DI CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO E PIANELLA SCRL	1
8481	CEREABANCA 1897 CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8489	BANCA VALDICHIANA CREDITO COOPERATIVO DI CHIUSI E MONTEPULCIANO SC	1
8492	BCC DI CITTANOVA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8503	BCC DI CONVERSANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8511	CORTINABANCA CREDITO COOPERATIVO SC	1
8515	BANCA DELLA VALSASSINA CREDITO COOPERATIVO SOC COOP	1
8519	BCC DI FANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8537	CREDITO COOPERATIVO CRA DI ERCHIE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8587	BCC VALDOSTANA COOPERATIVE DE CREDIT VALDOTAINE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8595	LA BCC DEL CROTONESE CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8597	BCC BASILICATA CREDITO COOPERATIVO DI LAURENZANA E COMUNI LUCANI	1

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
8637	PRIMACASSA CREDITO COOPERATIVO FVG SC	1
8688	BCC DI MARINA DI GINOSA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8700	BCC DEL METAURO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8708	BCC DI OPPIDO LUCANO E RIPACANDIDA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8713	BCC DI PACHINO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8731	BCC DI PERGOLA E CORINALDO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8765	BCC DI RECANATI E COLMURANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8770	CRA DI RIVAROLO MANTOVANO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8805	FRIULOVEST BANCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8807	BCC DI VERONA E VICENZA 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
8844	BCC DI SANTERAMO IN COLLE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8869	BCC BERGAMO E VALLI SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8887	CREDITO COOPERATIVO DI SAN CALOGERO E MAIERATO BCC DEL VIBONESE	1
8899	CRU BCC DI TREVIGLIO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8913	BCC DELLA VALLE DEL FITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8931	BANCA LAZIO NORD CREDITO COOPERATIVO	1
8968	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ABRUZZI E MOLISE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8979	BCC SAN MICHELE DI CALTANISSETTA E PIETRAPERZIA SCPA	1
8985	BANCA SICANA C COOP DI SOMMATINO, SERRADIFALCO E SAMBUCA DI SICILIA	1
8988	BCC DEGLI ULIVI TERRA DI BARI SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8997	BCC DI SAN MARCO DEI CAVOTI E DEL SANNIO CALVI SC	1
10631	MEDIOBANCA SPA	1
19048	UBI FACTOR SPA	1
19060	SIFIN SRL	1
19271	SELMABIPIEMME LEASING SPA	1
19274	SG LEASING SPA	1
19425	SOCIETÀ FINANZIARIA REGIONE SARDEGNA SFIRS SPA	1
19443	REV GESTIONE CREDITI SPA	1
19565	JULIA PORTFOLIO SOLUTIONS SPA	1
21692	AK NORDIC AB	1
31013	CREDIMI SPA	1
31029	AVVERA SPA	1
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	1
32282	DEUTSCHE LEASING ITALIA SPA	1
32325	IFIS NPL SERVICING SPA	1
32561	PACCAR FINANCIAL ITALIA SRL	1
33050	FINAOSTA SPA	1
33565	BLUE FACTOR SPA	1
33604	SIAPAY SRL	1
33608	PRESTIAMOCI SPA	1
33638	BCC LEASE SPA	1

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
33689	SG EQUIPMENT FINANCE ITALY	1
33691	ISTITUTO FINANZIARIO EUROPEO IFE SPA	1
33700	MC FAMILY SPA	1
36000	LIS PAY SPA	1
36024	CITYPOSTE PAYMENT SPA CPP SPA	1
36064	A TONO PAYMENT INSTITUTE SPA	1
36075	RIA PAYMENT INSTITUTION EP SAU	1
36093	EBURY PARTNERS BELGIUM SA/NV	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	22
	TOTALE COMPLESSIVO	22.382

Tavola 10bis

Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF

(unità e valori percentuali)

Posizione		ABI	Denominazione	Ricevuti 2020	% su totale 2020	Ricevuti 2021	% su totale 2021
2020	2021						
1	1	7601	POSTE ITALIANE SPA	5.092	16	4.168	19
2	2	3069	INTESA SANPAOLO SPA	3.182	10	3.451	15
4	3	3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	2.241	7	1.233	6
5	4	19275	COMPASS BANCA SPA	887	3	1.233	6
7	5	3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	3.071	10	1.057	5
6	6	2008	UNICREDIT SPA	1.147	4	889	4
3	7	32334	PRESTITALIA SPA	1.853	6	811	4
12	8	36081	POSTEPAY SPA	322	1	507	2
11	9	33023	SIGLA SRL	478	2	474	2
13	10	1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	442	1	468	2
9	11	1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	565	2	458	2
20	12	31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	747	2	443	2
10	13	19309	AGOS DUCATO SPA	493	2	441	2
18	14	3475	ING BANK NV	151	0	417	2
19	15	31934	ITALCREDI	320	1	376	2
16	16	5034	BANCO BPM SPA	339	1	322	1
8	17	32875	NEXI PAYMENTS SPA	218	1	317	1
15	18	3104	DEUTSCHE BANK SPA	399	1	298	1
17	19	3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	364	1	296	1
14	20	5030	VIVIBANCA SPA	443	1	292	1

Ricorsi decisi per intermediario (unità)

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7601	POSTE ITALIANE SPA	4.972	2.520	295	2.157
3069	INTESA SANPAOLO SPA	3.759	990	1.310	1.459
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	1.872	1.319	101	452
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	1.701	1.338	41	322
19275	COMPASS BANCA SPA	1.557	703	345	509
32334	PRESTITALIA SPA	1.165	824	158	183
2008	UNICREDIT SPA	1.036	274	213	549
31060	FUTURO SPA	818	679	35	104
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	618	583	4	31
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	556	183	107	266
19309	AGOS DUCATO SPA	525	142	40	343
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	495	104	204	187
33023	SIGLA SRL	470	294	93	83
36081	POSTEPAY SPA	424	164	141	119
3104	DEUTSCHE BANK SPA	396	111	78	207
5030	VIVIBANCA SPA	395	329	14	52
31934	ITALCREDI	384	241	36	107
5034	BANCO BPM SPA	378	121	70	187
19365	FIDITALIA SPA	377	94	129	154
19444	COFIDIS SPA	351	109	127	115
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	324	39	101	184
3475	ING BANK NV	313	79	113	121
32875	NEXI PAYMENTS SPA	299	198	27	74
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	257	99	19	139
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	247	160	7	80
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PUBLIC LIMITED COMPANY	233	44	161	28
19420	FINANCIT SPA	178	119	22	37
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	178	47	109	22
5676	BIBANCA SPA	171	129	20	22
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	166	122	25	19
3058	CHEBANCA! SPA	163	76	22	65
5387	BPER BANCA SPA	158	32	47	79
3032	CREDITO EMILIANO SPA	137	24	64	49
33068	FINCONTINUO SPA	121	88	3	30
6230	CREDIT AGRICOLE ITALIA SPA	107	22	16	69
32950	FIGENPA SPA	105	93	2	10
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	82	56	12	14
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	81	8	19	54
3296	FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	72	30	11	31
3158	BANCA SISTEMA SPA	60	43	2	15
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SCPA	54	6	3	45
5216	CREDITO VALTELLINESE SPA	49	22	6	21
3205	BANCA IFIS SPA	48	4	4	40
3268	BANCA SELLA SPA	48	9	8	31
3445	FCA BANK SPA	48	13	6	29
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	48	10	5	33
8000	ICCREA BANCA SPA ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	46	13	15	18
6175	BANCA CARIGE SPA	44	17	4	23
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	42	6	6	30
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	42	3	12	27

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
32590	ZENITH SERVICE SPA	40	1	6	33
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SPA	39	11	10	18
31026	IFIS NPL INVESTING SPA	39	5	4	30
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SPA	34	15	4	15
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	33	5	9	19
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	33	3	4	26
33239	MCE FINANCE SPA	33	24	1	8
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SCPA	32	12	14	6
3442	BANCA WIDIBA SPA	28	5	10	13
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	28	20	1	7
3103	RCI BANQUE SA	25	9	3	13
8327	BCC DI ROMA SOCIETÀ COOPERATIVA	25	4	6	15
33485	PROFAMILY SPA	24	10	1	13
3083	IW BANK SPA	22	5	3	14
12933	AMCO ASSET MANAGEMENT COMPANY SPA	21	6	4	11
31032	AIDEXA SPA	20	17		3
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	18	6	4	8
5015	BANCA PROGETTO SPA	17	10		7
32447	DONEXT SPA	16	2		14
3628	BANCA PSA ITALIA SPA	15	3	1	11
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	13	1	4	8
3421	CARREFOUR BANQUE	13	4	2	7
5336	CREDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	13	6	2	5
32532	MOONEY SPA	13		6	7
3423	BINCKBANK NV	12		6	6
3434	BMW BANK GMBH	11	2		9
3638	YOUNITED	11	5		6
3646	N26 BANK GMBH	11	1	3	7
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	11	1	2	8
10312	BANCA CF+ CREDITO FONDIARIO SPA	11	3	1	7
8673	CHIANTIBANCA CREDITO COOPERATIVO SC	10	2	2	6
36772	HYPE SPA	10	5	4	1
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	9	2		7
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	9	2	2	5
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	8	2	2	4
3266	BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE SPA IN BREVE BANCA FININT SPA	8		2	6
6085	CR DI ASTI SPA	8	2	2	4
19218	MERCEDES BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	8	1	3	4
3075	BANCA GENERALI SPA	7	4		3
7072	EMIL BANCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	7		1	6
19291	UBI LEASING SPA	7	2		5
19319	UNICREDIT LEASING SPA	7	2	1	4
33400	BCC CREDITOCONSUMO SPA	7	1	1	5
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	6	1		5
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	6	3		3
5484	BANCA DI CIVIDALE SPA O CIVIBANK	6	2		4
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	6			6
8386	CRA DI BINASCO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	6		1	5
19328	FINITALIA SPA	6	1	2	3
31482	AXACTOR ITALY SPA	6	1		5
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	6	1	1	4

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3009	FCE BANK PLC	5	2	1	2
3081	UNICREDIT BANK AG	5		1	4
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	5			5
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	5	1		4
3181	BNP PARIBAS SA	5		3	2
3403	IMPREBANCA SPA	5	4		1
3659	OPEL BANK SA, SUCCURSALE ITALIANA	5	2		3
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOPERATIVA	5	3		2
5116	BANCA VALSABBINA SCPA	5			5
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SCPA	5	2		3
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SCPA	5		4	1
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SCPA	5		1	4
6045	CR DI BOLZANO SPA	5		1	4
6090	CR DI BIELLA E VERCELLI SPA	5	1	1	3
8356	BCC PORDENONESE E MONSILE SOCIETÀ COOPERATIVA	5		2	3
8453	BCC DI MILANO SOCIETÀ COOPERATIVA	5	1		4
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SC	5	1		4
8590	BANCA DEL VENETO CENTRALE CREDITO COOPERATIVO	5	3		2
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	5	1	2	2
8995	RIVIERABANCA CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA SOCIETÀ COOPERATIVA	5			5
19490	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES SPA	5	2	1	2
33115	PREXTA SPA	5		4	1
33627	ALBA LEASING SPA	5	2		3
3041	UBS EUROPE SE	4	1		3
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	4		3	1
3227	CNH INDUSTRIAL CAPITAL EUROPE	4	1	2	1
3385	BANCA 5 SPA	4		3	1
5018	BANCA POPOLARE ETICA SCPA	4		1	3
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SPA	4			4
6150	CR DI FERMO SPA	4	1		3
6220	CR DI ORVIETO SPA	4	2	1	1
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	4	2	1	1
8474	BANCA DEL PICENO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	4	1	2	1
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOP PA	4	2		2
8784	BANCA MONTE PRUNO CREDITO COOP DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	4		1	3
8887	CREDITO COOPERATIVO DI SAN CALOGERO E MAIERATO BCC DEL VIBONESE	4			4
19489	CUSTODIA VALORE CREDITO SU PEGNO SPA	4		1	3
31012	IFIS NPL SERVICING SPA	4			4
36058	MONET SPA	4		1	3
3656	GUBER BANCA SPA	3			3
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SCPA	3	2	1	
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SCPA	3	1		2
7066	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BUCCINO E DEI COMUNI CILENTANI	3			3
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO BANCA ANNIA SC	3	1		2
8472	BCC FELSINEA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 SC	3	1		2
8553	BCC DI FLUMERI SOCIETÀ COOPERATIVA	3	2	1	
8575	BCC AGROBRESCIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	3	2		1
8692	BCC BRESCIA SOCIETÀ COOPERATIVA	3	2		1
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3	2		1
8728	BANCA PATAVINA CREDITO COOPERATIVO	3	1		2

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8871	BCC DI SPELLO E DEL VELINO SC	3	2	1	
8952	BCC GTONIOLO DI SAN CATALDO SOCIETÀ COOPERATIVA	3		1	2
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3			3
10631	MEDIOBANCA SPA	3		2	1
10680	BANCA DEL MEZZOGIORNO MEDIOCREDITO CENTRALE SPA	3			3
19568	FORD CREDIT ITALIA SPA	3			3
33449	IBL FAMILY SPA	3	3		
33712	INTESA SANPAOLO PROVVIS SPA	3		2	1
33713	CENTOTRENTA SERVICING SPA	3			3
36017	PAYTIPPER SPA	3		2	1
36085	ENEL X FINANCIAL SERVICES SRL	3			3
3138	BANCA REALE SPA	2	1		1
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	2			2
3210	MPS LEASING & FACTORING SPA	2		1	1
3242	BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO SPA	2	1		1
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	2			2
3395	ILLIMITY BANK SPA	2		1	1
3625	BANCA AIDEXA SPA	2	2		
3655	GRENKE BANK AG	2		1	1
5023	BANCA REGIONALE DI SVILUPPO SPA	2		2	
5156	BANCA DI PIACENZA SCPA	2	1	1	
6115	CR DI CENTO SPA	2	1		1
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
7075	BANCA CENTRO CREDITO COOPERATIVO TOSCANA UMBRIA SC	2	1	1	
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
7085	CREDITO COOPERATIVO FRIULI SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1	1	
7091	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELLA CALABRIA ULTERIORE SC	2	1	1	
8003	VIVAL BANCA BCC MONTECATINI TERME, BIENTINA SPIETRO IN VINCIO SC	2		2	
8154	BANCA 2021 CREDITO COOPERATIVO DEL CILENTO, VALLO DI DIANO E LUCANIA	2	1		1
8285	CASSA RAIFFEISEN TURES AURINA SOCIETÀ COOPERATIVA	2		2	
8304	CASSA DI TRENTO, LAVIS, MEZZOCORONA, VALLE DI CEMBRA E ALTA VALLAGARINA	2	1		1
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1		1
8340	CASSA PADANA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8342	BCC DI AQUARA SOCIETÀ COOPERATIVA	2		1	1
8399	BANCA DELLE TERRE VENETE CREDITO COOPERATIVO SC	2	1		1
8431	BCC DI CAPACCIO PAESTUM E SERINO SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1		1
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1		1
8460	BCC DI CASSANO DELLE MURGE E TOLVE SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8461	BCC DI CASTAGNETO CARDUCCI SCPA	2			2
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTI CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8492	BCC DI CITTANOVA SOCIETÀ COOPERATIVA	2	2		
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE FORLIVISE E IMOLESE SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8637	PRIMACASSA CREDITO COOPERATIVO FVG SC	2		1	1
8743	BCC DEL VELINO SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8749	CENTROMARCA BANCA CC DI TREVISO E VENEZIA SCPA	2			2
8753	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1	1	
8807	BCC DI VERONA E VICENZA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8817	BCC DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8844	BCC DI SANTERAMO IN COLLE SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8851	TERRE ETRUSCHE DI VALDICHIANA E DI MAREMMA CREDITO COOPERATIVO SC	2		1	1
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8922	BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOPERATIVO SC	2	1		1
8931	BANCA LAZIO NORD CREDITO COOPERATIVO	2	1		1
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE SC	2			2
8986	CREDITO COOPERATIVO ROVIGOBANCA SC	2	1		1
19208	VFS SERVIZI FINANZIARI SPA	2	1	1	
19312	MERCURY PAYMENT SERVICES SPA	2	1		1
19557	FIDER SOCIETÀ COOPERATIVA DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI	2			2
32325	IFIS NPL SERVICING SPA	2			2
32456	SECURITISATION SERVICES SPA	2	1		1
32841	CAPITALFIN SPA	2			2
33095	CENTRO FINANZIAMENTI SPA	2	1		1
33111	AXEPTA SPA	2		2	
33565	BLUE FACTOR SPA	2	1		1
33604	SIAPAY SRL	2			2
36020	SMARTIKA SPA	2	1		1
36092	OLINDA SAS	2	1		1
3025	BANCA PROFILO SPA	1		1	
3043	BANCA INVESTIS SPA GIA BANCA INTERMOBILIARE SPA	1			1
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	1	1		
3089	CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	1			1
3126	CA INDOSUEZ WEALTH (EUROPE) SA	1			1
3273	SOLUTION BANK SPA	1			1
3298	DEUTSCHE BANK AG	1		1	
3317	BANCA MACERATA SPA	1	1		
3332	BANCA PASSADORE & C SPA	1	1		
3353	BANCA DEL SUD SPA IN AMMINISTRAZIONE STRAORDINARIA	1	1		
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL BV (DLL)	1			1
3378	SOCIETE GENERALE MUTUI ITALIA SPA	1			1
3399	EXTRABANCA SPA	1			1
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA	1	1		
3426	BANCA DI CREDITO PELORITANO SPA	1	1		
3432	CREDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	1			1
3441	BLU BANCA SPA	1			1
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	1	1		
3479	BNP PARIBAS SECURITIES SERVICES SA	1			1
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	1			1
5029	IGEA DIGITAL BANK SPA	1			1
5038	BANCA POPOLARE DEL MEDITERRANEO SCPA	1			1
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SCPA	1	1		
6305	BANCA CR DI SAVIGLIANO SPA	1		1	
7056	BANCA DELL'ALTA MURGIA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
7070	CREDITO COOPVO ROMAGNOLO BCC DI CESENA E GATTEO SC	1	1		
7080	CREDITO ETNEO BCC SCRL	1		1	
7090	BANCA MALATESTIANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
7113	BCC DI PUTIGNANO SCPA	1			1
8011	CRU VALLAGARINA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8016	CRU ALTOGARDA ROVERETO BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8078	LA CASSA RURALE CREDCOOP ADAMELLO GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA	1			1

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8086	BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8163	CASSA RURALE VAL DI SOLE BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8269	CASSA RAIFFEISEN ETSCHTAL SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8325	BANCO FIORENTINO MUGELLO IMPRUNETA SIGNA CREDITO COOPERATIVO SC	1		1	
8354	BCC DI AVETRANA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8358	BANCA DI PESCIA E CASCINA CREDITO COOPERATIVO SC	1		1	
8374	BCC DI BARLASSINA SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8382	BENE BCC DI BENE VAGIENNA (CUNEO) SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8437	BCC DEL BASSO SEBINO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8439	BANCA DI CARAGLIO DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI SC	1			1
8441	CREDITO COOPERATIVO DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO CASSA RURALE SC	1	1		
8481	CEREABANCA 1897 CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8487	BCC DI CHERASCO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8509	BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8511	CORTINABANCA CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8519	BCC DI FANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8537	CREDITO COOPERATIVO CRA DI ERCHIE SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
8549	BANCA DI FILOTTRANO CREDITO COOPERATIVO DI FILOTTRANO E CAMERANO SC	1		1	
8587	BCC VALDOSTANA COOPERATIVE DE CREDIT VALDOTAINE SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8595	LA BCC DEL CROTONESE CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8631	BANCATER CREDITO COOPERATIVO FVG SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8688	BCC DI MARINA DI GINOSA SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8700	BCC DEL METAURO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8713	BCC DI PACHINO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8717	CREDITO COOPERATIVO CRA DI PALIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8731	BCC DI PERGOLA E CORINALDO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOPERATIVO	1		1	
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8770	CRA DI RIVAROLO MANTOVANO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8787	BCC DELLA PROVINCIA ROMANA SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8852	ROMAGNABANCA CREDITO COOPERATIVO ROMAGNA EST E SALA DI CESENATICO SC	1	1		
8869	BCC BERGAMO E VALLI SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8877	BCC DI STARANZANO E VILLESSE SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8899	CRU BCC DI TREVIGLIO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8901	BCC DI TRIUGGIO E DELLA VALLE DEL LAMBRO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8904	BANCA PREALPI SANBIAGIO CC SC	1			1
8940	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO BERGAMASCA E OROBICA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8954	BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
8968	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ABRUZZI E MOLISE SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8979	BCC SAN MICHELE DI CALTANISSETTA E PIETRAPERZIA SCPA	1		1	
8987	BCC TERRA DI LAVORO SAN VINCENZO DE' PAOLI SCPA	1		1	
8988	BCC DEGLI ULIVI TERRA DI BARI SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8997	BCC DI SAN MARCO DEI CAVOTI E DEL SANNIO CALVI SC	1	1		
19016	IFITALIA SPA	1		1	
19048	UBI FACTOR SPA	1			1
19100	REVALUE SPA	1		1	
19142	SELLA LEASING SPA	1			1
19271	SELMABIPIEMME LEASING SPA	1			1
19281	FRAER LEASING SPA	1			1

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
19423	SCANIA FINANCE ITALY SPA	1			1
19425	SOCIETÀ FINANZIARIA REGIONE SARDEGNA SFIRS SPA	1			1
19496	UNIPOLREC SPA	1			1
19500	ARTIGIANCREDITO CONSORZIO FIDI	1			1
19522	CONFESERFIDI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	1			1
19529	COMMERFIDI SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
19562	CONFIRETE SC	1			1
31025	CERVED MASTER SERVICES SPA	1			1
31029	AVVERA SPA	1		1	
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	1			1
32282	DEUTSCHE LEASING ITALIA SPA	1		1	
32561	PACCAR FINANCIAL ITALIA SRL	1			1
33187	CENTROFIDI TERZIARIO SCPA	1		1	
33587	PERMICRO SPA	1	1		
33638	BCC LEASE SPA	1	1		
33700	MC FAMILY SPA	1	1		
36000	LIS PAY SPA	1		1	
36024	CITYPOSTE PAYMENT SPA CPP SPA	1			1
36068	TELEPASS PAY SPA	1		1	
36093	EBURY PARTNERS BELGIUM SA/NV	1			1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	17		3	14
	TOTALE COMPLESSIVO	27.461	13.073	4.636	9.752

Intermediari inadempienti (unità)

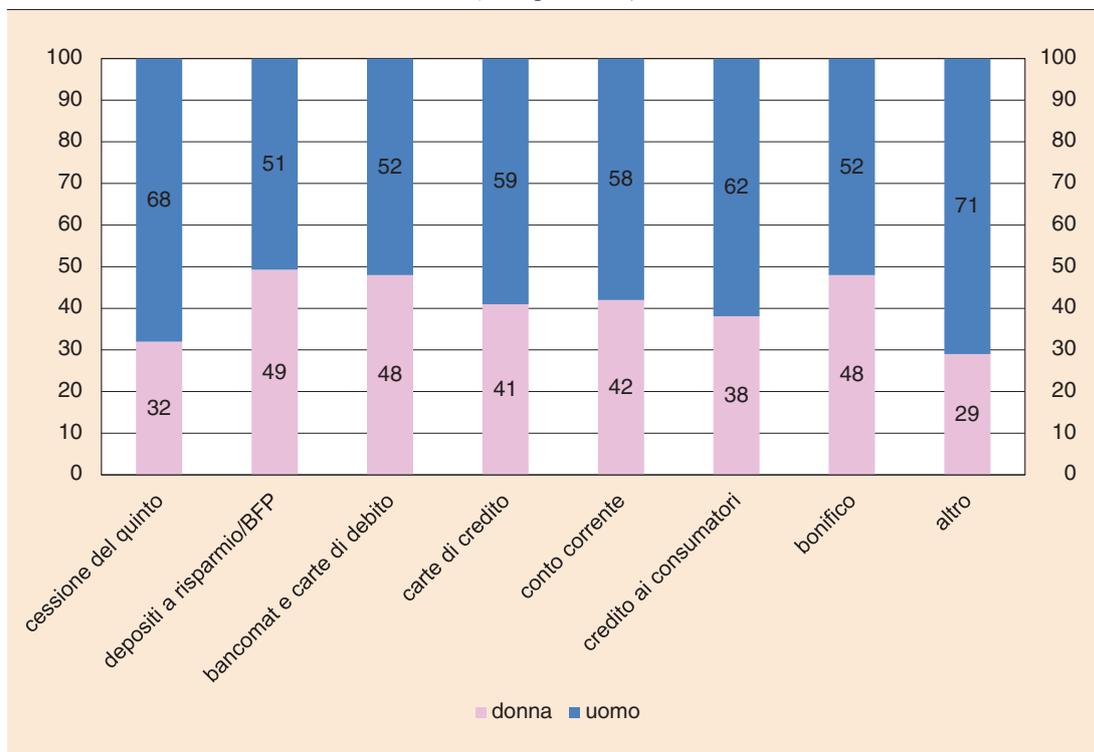
ABI	Denominazione	2020	2021 (1)
		Decisioni non eseguite	Decisioni non eseguite
7601	POSTE ITALIANE SPA	1.293	1.510
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	902	1.040
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	1.433	592
31274	FIDES SPA	413	292
32334	PRESTITALIA SPA	176	237
5030	VIVIBANCA SPA	243	218
3069	INTESA SANPAOLO SPA	594	193
33023	SIGLA SRL	134	175
31934	ITALCREDI SPA	15	143
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	119	83
31060	FUTURO SPA	596	81
5676	BIBANCA SPA (GIÀ BANCA DI SASSARI SPA)	246	68
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA (GIÀ PRESTINUOVA SPA)	174	59
19275	COMPASS BANCA SPA	27	54
33068	FINCONTINUO SPA	32	54
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PLC (GIÀ BARCLAYS BANK PLC)	20	37
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA	92	32
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	124	31
3158	BANCA SISTEMA SPA	12	23
33239	MCE LOCAM SPA	5	18
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	16	11
19420	FINANCIT SPA		10
32950	FIGENPA SPA		5
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SCPA		2
32048	PITAGORA SPA	249	1
2008	UNICREDIT SPA	1	1
3073	BHW BAUSPARKASSE AG		1
3104	DEUTSCHE BANK SPA		1
5034	BANCO BPM SPA		1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SCPA		1
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SCPA		1
7091	BANCA DEL CATANZARESE CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA		1
8452	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO BANCA ANNIA SOCIETÀ COOPERATIVA		1
5383	BPER BANCA SPA	13	
33700	MC FAMILY SPA	5	
19309	AGOS DUCATO SPA	1	
3127	UNIPOL BANCA SPA	1	
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	
33596	IBL SERVICING SPA	1	
32062	RACES FINANZIARIA IN LIQUIDAZIONE	1	
	TOTALE	6.939	4.977

(1) Dato aggiornato al 30 aprile 2022.

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

ABI CAPOGRUPPO	Denominazione	Decisi	Esito			% di soccombenza
			Accolti	Cessati	Respinti	
3069	GRUPPO BANCARIO INTESA SANPAOLO	3.848	1.021	1.328	1.499	61
3191	GRUPPO BANCARIO SANTANDER CONSUMER BANK	1.887	1.322	102	463	75
10631	GRUPPO BANCARIO MEDIOBANCA	1.723	779	369	575	67
3263	GRUPPO BANCARIO IBL BANCA	1.701	1.338	41	322	81
2008	GRUPPO UNICREDIT	1.041	274	214	553	47
1005	GRUPPO BANCARIO BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	556	183	107	266	52
1030	GRUPPO MONTE DEI PASCHI DI SIENA	525	109	215	201	62
3104	GRUPPO DEUTSCHE BANK	396	111	78	207	48
5030	GRUPPO BANCARIO VIVIBANCA	395	329	14	52	87
5034	BANCO BPM GRUPPO BANCARIO	378	121	70	187	51

Ricorsi dei consumatori per genere e per oggetto della controversia (valori percentuali)



NOTE METODOLOGICHE

1. Ricorsi: tipologia, definizioni e criteri

- **Ricorsi ricevuti:** si intendono quelli pervenuti all'ABF. Per il 2021 sono prese in considerazione le istanze presentate dal 1° gennaio 2021 al 31 dicembre 2021.
- **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 2021 e il 31 dicembre 2021. Possono essere:
 - a) **accolti**, cioè decisi con una pronuncia che, anche solo in parte, accoglie le domande del cliente;
 - a) **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;
 - a) **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 2020 fanno riferimento al periodo 1° gennaio 2020-31 dicembre 2020. Possibili disallineamenti rispetto ai valori pubblicati nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2020 sono riconducibili 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 2021 (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 2022 (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 dicembre 2021 e i relativi inadempimenti pubblicati al 30 aprile 2022; 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 2021);
 - b) **il calcolo per singolo intermediario dei ricorsi decisi** è effettuato secondo il criterio temporale specificato sopra (ricorsi decisi nel 2021, 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 2021, 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° giugno 2022;
 - 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 2021**, i ricorsi ricevuti prima della data di decorrenza dell'operazione sono imputati al soggetto incorporato; quelli ricevuti dopo tale data sono imputati al soggetto incorporante.

