



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 2023

Numero 14 - giugno 2024

© Banca d'Italia, 2024

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
Tav. 2 Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia e tipologia di intermediario	7
Tav. 3 Ricorsi decisi per tipologia di intermediario	8
Tav. 4 Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente	8
Tav. 5 Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione	8
Tav. 6 Ricorsi dei consumatori per regione	9
Tav. 7 Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia	10
Tav. 8 Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese	11
Tav. 9 Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio	11
Tav. 10 Ricorsi ricevuti per intermediario	12
Tav. 10bis Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF	19
Tav. 11 Ricorsi decisi per intermediario	20
Tav. 12 Intermediari inadempienti	27
Tav. 13 Ricorsi decisi per gruppo bancario: primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell'anno	29
Figura Ricorsi dei consumatori per genere e per oggetto della controversia	29
NOTE METODOLOGICHE	31

DATI STATISTICI

Tavola 1

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario (1)

(unità e valori percentuali)

INTERMEDIARIO	2022	2023	Variaz.	2022	2023
	unità	unità	%	% sul totale	% sul totale
Banche	8.470	9.169	8	54,7	58,0
<i>di cui:</i> banche spa	7.386	8.172	11	47,7	51,7
banche estere	572	515	-10	3,7	3,3
banche di credito cooperativo	277	255	-8	1,8	1,6
banche popolari	235	227	-3	1,5	1,4
Società finanziarie	2.536	3.168	25	16,5	20,0
Poste Italiane spa	3.160	2.190	-31	20,4	13,8
Istituti di moneta elettronica	1.236	1.211	-2	8,0	7,7
Istituti di pagamento	53	70	32	0,3	0,5
Confidi	4	2	-50	0,0	0,0
Soggetti non tenuti ad aderire	16	6	-63	0,1	0,0
Totale	15.475	15.816	2	100,0	100,0

(1) Il dato del 2022 riflette la classificazione dell'intermediario al 31 dicembre 2023.

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	37,4	38,2	83,4	0,0	3,7	0,0	54,2	0,0
Bancomat e carte di debito	12,6	13,3	0,0	14,0	12,0	39,8	3,5	15,7
Carte di credito	10,5	9,9	0,2	7,1	12,8	46,2	4,4	5,9
Conto corrente	8,8	9,9	0,3	13,4	17,5	8,3	11,9	18,4
Buoni fruttiferi postali	7,5	0,0	0,0	54,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Sistemi di informazione creditizia	4,7	5,6	5,1	0,0	14,6	0,1	5,7	7,5
Bonifico	3,9	4,8	0,1	3,6	11,6	4,6	6,2	8,2
Mutuo	3,2	4,8	0,5	0,0	9,3	0,0	6,6	14,9
Centrale dei rischi	2,8	2,5	6,3	0,0	3,9	0,0	0,9	4,7
Credito ai consumatori	2,3	3,0	2,0	0,6	7,6	0,2	0,0	1,6
Altro	6,3	8,0	2,1	6,9	7,0	0,8	6,6	23,1
Totale complessivo	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tavola 3

Ricorsi decisi per tipologia di intermediario (valori percentuali)

INTERMEDIARIO	Accolto	Cessato	Respinto
Banche	45,5	17,3	37,2
di cui: banche spa	47,0	17,2	35,8
banche estere	24,1	26,7	49,1
banche popolari	62,9	7,7	29,4
banche di credito cooperativo	23,3	11,6	65,1
Società finanziarie	69,2	11,3	19,5
Poste Italiane spa	29,5	8,1	62,4
Istituti di moneta elettronica	50,4	11,6	38,0
Istituti di pagamento	11,5	19,7	68,8
Confidi	0,0	0,0	100,0
Soggetti non tenuti ad aderire	0,0	17,0	83,0
Totale	47,6	14,2	38,2

Tavola 4

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

TIPO CLIENTE	2022		2023		2023						
	Ricevuti				Decisi	Accolti		Cessati		Respinti	
	unità	%	unità	%	unità	unità	%	unità	%	unità	%
Consumatore	14.652	94,7	15.108	95,5	14.304	6.942	97,1	2.020	94,7	5.342	93,2
Non consumatore	823	5,3	708	4,5	711	206	2,9	113	5,3	392	6,8
Totale	15.475	100,0	15.816	100,0	15.015	7.148	100,0	2.133	100,0	5.734	100,0

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	%	unità
Bari	1.912	12,7	6.291.870	10,7	304
Bologna	1.949	12,9	8.099.559	13,7	241
Milano	3.351	22,2	17.097.453	29,0	196
Napoli	1.684	11,1	5.900.172	10,0	285
Palermo	1.828	12,1	6.392.162	10,8	286
Roma	3.099	20,5	9.333.868	15,8	332
Torino	1.285	8,5	5.882.117	10,0	218
Totale	15.108	100,0	58.997.201	100,0	256

(1) Elaborazioni su dati Istat.

Ricorsi dei consumatori per regione (unità)

REGIONE	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti
Abruzzo	356	280
Basilicata	136	253
Calabria	866	469
Campania	1.610	287
Emilia-Romagna	1.079	243
Friuli Venezia Giulia	192	161
Lazio	2.204	385
Liguria	305	202
Lombardia	2.262	227
Marche	331	223
Molise	74	255
Piemonte	949	223
Puglia	910	233
Sardegna	486	308
Sicilia	1.342	279
Toscana	870	238
Trentino-Alto Adige	117	109
Umbria	208	243
Valle d'Aosta	31	252
Veneto	780	161

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

MATERIA	2022	2023	2022	2023
	unità	unità	%	%
Finanziamenti	5.082	6.855	32,8	43,3
Cessione del quinto	3.606	5.909	23,3	37,4
Mutuo	406	506	2,6	3,2
Credito ai consumatori	1.000	370	6,5	2,3
Apertura di credito	48	37	0,3	0,2
Leasing	22	33	0,1	0,2
Raccolta	3.752	2.742	24,2	17,4
Conto corrente	1.722	1.384	11,1	8,8
Buoni fruttiferi postali	1.830	1.194	11,8	7,5
Depositi a risparmio	104	105	0,7	0,7
Deposito di titoli in amministrazione	96	59	0,6	0,4
Strumenti e servizi di pagamento	4.839	4.431	31,3	28,0
Bancomat e carte di debito	2.127	1.988	13,7	12,6
Carte di credito	1.931	1.659	12,5	10,5
Bonifici	582	621	3,8	3,9
Assegni	188	153	1,2	1,0
Cambiali	11	10	0,1	0,1
Segnalazioni	1.095	1.217	7,1	7,7
Sistemi di informazione creditizia	611	738	3,9	4,7
Centrale dei rischi	439	445	2,8	2,8
Centrale di allarme interbancaria	45	34	0,3	0,2
Altri servizi	707	571	4,6	3,6
Totale	15.475	15.816	100,0	100,0

Tavola 8

Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese (1)

(unità e valori medi)

MESE	Riunioni	Ricorsi decisi	Ricorsi decisi per riunione
Gennaio	25	1.068	43
Febbraio	26	954	37
Marzo	26	1.229	47
Aprile	24	1.223	51
Maggio	28	1.453	52
Giugno	28	1.484	53
Luglio	28	1.546	55
Settembre	24	1.154	48
Ottobre	25	1.453	58
Novembre	32	1.966	61
Dicembre	25	1.485	59
Totale	291	15.015	
Media mensile	26	1.365	52

(1) Le disposizioni ABF prevedono la sospensione delle riunioni dei Collegi dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

Tavola 9

Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio

(unità e valori percentuali)

COLLEGIO	Ricevuti	Manifestamente inammissibili		Decisi	Esito dei ricorsi decisi					
					Accolti		Cessati		Respinti	
		unità	%		unità	%	unità	%	unità	%
Bari	2.004	90	4,5	1.967	1.009	51,3	208	10,6	750	38,1
Bologna	2.039	79	3,9	1.786	720	40,3	324	18,2	742	41,5
Milano	3.534	102	2,9	3.358	1.524	45,4	515	15,3	1.319	39,3
Napoli	1.787	58	3,2	1.711	823	48,1	177	10,3	711	41,6
Palermo	1.881	80	4,3	1.787	1.008	56,4	175	9,8	604	33,8
Roma	3.227	74	2,3	3.109	1.392	44,8	561	18,0	1.156	37,2
Torino	1.344	33	2,5	1.297	672	51,8	173	13,3	452	34,9
Totale	15.816	516	3,3	15.015	7.148	47,6	2.133	14,2	5.734	38,2

Ricorsi ricevuti per intermediario

ABI	Denominazione	Unità
7601	POSTE ITALIANE SPA	2.190
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	1.202
3069	INTESA SANPAOLO SPA	955
2008	UNICREDIT SPA	724
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	705
36081	POSTEPAY SPA	619
19275	COMPASS BANCA SPA	605
31934	ITALCREDI	500
33023	SIGLA SRL	485
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	467
5387	BPER BANCA SPA	412
32875	NEXI PAYMENTS SPA	412
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	378
5030	VIVIBANCA SPA	363
5034	BANCO BPM SPA	289
33068	FINCONTINUO SPA	285
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	282
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	248
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	235
5676	BIBANCA SPA	217
3475	ING BANK NV	190
32950	FIGENPA SPA	186
3104	DEUTSCHE BANK SPA	183
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	177
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	175
6230	CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA	168
3032	CREDITO EMILIANO SPA	167
3158	BANCA SISTEMA SPA	132
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	126
3058	MEDIOBANCA PREMIER SPA	111
19309	AGOS-DUCATO SPA	110
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	98
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	88
3671	COFIDIS SA	85
19365	FIDITALIA SPA	79
31026	IFIS NPL INVESTING SPA	78
32532	MOONEY SPA	76
32334	PRESTITALIA SPA	74
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SPA	67
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	65
3445	CRÉDIT AGRICOLE AUTO BANK SPA	65
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	59
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA (BBVA)	52
3646	N26 BANK AG	52

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	48
36964	BCC PAY SPA	48
33115	PREXTA SPA	47
36772	HYPE SPA	46
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	42
12933	AMCO - ASSET MANAGEMENT COMPANY SPA	38
33239	MCE FINANCE SPA	35
5015	BANCA PROGETTO SPA	34
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	33
3442	BANCA WIDIBA SPA	33
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PLC	30
8327	BCC DI ROMA SC	29
3235	BANCA DI SCONTO SPA	28
6085	CR DI ASTI SPA	27
3205	BANCA IFIS SPA	26
3268	BANCA SELLA SPA	26
32447	DONEXT SPA	25
5424	BDM BANCA SPA	24
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	23
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SCPA	22
3075	BANCA GENERALI SPA	21
3266	BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE SPA IN BREVE BANCA FININT SPA	21
19420	FINANCIT SPA	21
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SCPA	20
3403	IMPREBANCA SPA	17
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	16
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	15
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA	15
19574	REVALEA SPA	14
3667	ZURICH ITALY BANK SPA	13
19328	FINALIA SPA	13
3025	BANCA PROFILO SPA	12
3103	RCI BANQUE SA	12
31042	MASTER GARDANT SPA	12
3365	CHERRY BANK SPA	11
3395	ILLIMITY BANK SPA	11
3479	BNP PARIBAS SA	11
5018	BANCA POPOLARE ETICA SCPA	11
19490	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES SPA	11
3638	YOUNITED	10
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SCPA	10
31928	ISTITUTO FINANZIARIO VENETO ROMAGNOLO I.FI.VE.R. SPA	10
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	9
8338	BCC DI ALBEROBELLO, SAMMICHELE E MONOPOLI SC	9
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SCPA	9

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
31012	IFIS NPL SERVICING SPA	9
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	9
3434	BMW BANK GMBH	8
3662	AK NORDIC AB	8
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	8
7075	BANCA CENTRO - CREDITO COOPERATIVO TOSCANA-UMBRIA SC	8
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE FORLIVESE E IMOLESE SC	8
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENTS EUROPE SL	8
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	7
3250	CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA	7
3628	STELLANTIS FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	7
5116	BANCA VALSABBINA SCPA	7
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	7
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	7
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	6
5484	BANCA DI CIVIDALE SPA O CIVIBANK	6
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTA CREDITO COOPERATIVO SC	6
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SC	6
31029	AVVERA SPA (GIÀ CREACASA)	6
31482	AXACTOR ITALY SPA	6
32906	WE FINANCE SPA	6
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	5
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	5
3138	BANCA REALE SPA	5
3432	CRÉDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	5
3441	BLU BANCA SPA	5
3669	REVOLUT BANK UAB	5
6045	CR DI BOLZANO SPA	5
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI SC	5
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SC	5
8000	ICCREA BANCA SPA - ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	5
8356	BCC PORDENONESE E MONSILE SC	5
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO SC	5
8952	BCC G.TONIOLO E SAN MICHELE DI SAN CATALDO (CALTANISSETTA) SC	5
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	5
19491	BNL LEASING SPA	5
19567	TIMFIN SPA	5
19568	FORD CREDIT ITALIA SPA	5
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	5
33095	CENTRO FINANZIAMENTI SPA	5
33338	CREDIT FACTOR SPA	5
33400	BCC CREDITOCONSUMO SPA	5
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SC	4
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SCPA	4
6150	CR DI FERMO SPA	4
7091	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELLA CALABRIA ULTERIORE SC	4

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
8344	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ANAGNI SC	4
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	4
8899	CRU BCC DI TREVIGLIO SC	4
19319	UNICREDIT LEASING SPA	4
19496	UNIPOLREC SPA	4
32590	ZENITH GLOBAL SPA	4
33691	ISTITUTO FINANZIARIO EUROPEO - I.F.E. SPA	4
36068	TELEPASS SPA	4
36092	OLINDA SAS	4
3102	BANCA ALETTI SPA	3
3385	ISYBANK SPA	3
3423	BINCKBANK NV	3
3625	BANCA AIDEXA SPA	3
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SCPA	3
6370	CR DI VOLTERRA SPA	3
7056	BANCA DELL'ALTA MURZIA CREDITO COOPERATIVO SC	3
7070	CREDITO COOPERATIVO ROMAGNOLO - BCC DI CESENA E GATTEO SC	3
8184	CRU VAL DI FIEMME BCC SC	3
8453	BCC DI MILANO SC	3
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 SC	3
8491	BANCO MARCHIGIANO CREDITO COOPERATIVO	3
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOPERATIVO SC	3
8749	CENTROMARCA BANCA CC DI TREVISO E VENEZIA SCPA	3
8807	BCC VENETA - CREDITO COOPERATIVO SC	3
8922	BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOPERATIVO SC	3
8995	RIVIERABANCA - CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA SC	3
19142	SELLA LEASING SPA	3
19257	SARDALEASING SPA	3
19298	CREDEMLEASING SPA	3
32841	CAP.ITAL.FIN. SPA	3
33111	WORLDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA SPA	3
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	3
33638	BCC RENT&LEASE SPA	3
33661	ADV FINANCE SPA	3
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	2
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	2
3242	BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO SPA	2
3389	BANCO SANTANDER SA	2
3399	EXTRABANCA SPA	2
3599	CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SPA	2
3653	KLARNA BANK AB	2
3656	GUBER BANCA SPA	2
3664	HYUNDAI CAPITAL BANK EUROPE GMBH	2
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SPA IN AMMINISTRAZIONE STRAORDINARIA	2
7066	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO MAGNA GRECIA SC	2
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO SC	2

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
8081	CRU DI BOLZANO SC	2
8154	BANCA 2021 - CREDITO COOPERATIVO DEL CILENTO, VALLO DI DIANO E LUCANIA	2
8220	CRU DI SALORNO SC	2
8304	BANCA PER IL TRENTINO ALTO ADIGE - BANK FÜR TRENTINO-SÜDTIROL - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SC	2
8322	BANCA VERONESE CREDITO COOPERATIVO DI CONCAMARISE SC	2
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO SC	2
8325	BANCO FIORENTINO - MUGELLO IMPRUNETA SIGNA - CREDITO COOPERATIVO SC	2
8340	CASSA PADANA BCC SC	2
8386	CRA DI BINASCO CREDITO COOPERATIVO SC	2
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SC	2
8439	BANCA DI CARAGLIO DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI SC	2
8450	BANCA ALPI MARITTIME CREDITO COOPERATIVO CARRÙ SCPA	2
8461	CASTAGNETO BANCA 1910 - CREDITO COOPERATIVO SC	2
8462	BCC DELLA ROMAGNA OCCIDENTALE SC	2
8473	BCC DI CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO E PIANELLA SCRL	2
8474	BANCA DEL PICENO CREDITO COOPERATIVO SC	2
8487	BCC DI CHERASCO SC	2
8509	BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOPERATIVO SC	2
8631	BANCA 360 CREDITO COOPERATIVO FVG SC	2
8692	BCC BRESCIA SC	2
8693	BCC DI NETTUNO SC	2
8704	BCC DI OSTRA E MORRO D'ALBA SC	2
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOPERATIVO SC	2
8851	TERRE ETRUSCHE DI VALDICHIANA E DI MAREMMA - CREDITO COOPERATIVO SC	2
8873	BCC APPULO LUCANA SC	2
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SC	2
8985	SICILBANCA CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SC	2
19489	CUSTODIA VALORE - CREDITO SU PEGNO SPA	2
21515	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	2
33515	DAVIS & MORGAN SPA	2
33565	BLUE FACTOR SPA	2
33587	PERMICRO SPA	2
33627	ALBA LEASING SPA	2
33685	IRFIS - FINANZIARIA PER LO SVILUPPO DELLA SICILIA	2
36003	FLOWE SPA - SOCIETÀ BENEFIT	2
36060	SOISY SPA	2
36085	ENEL X FINANCIAL SERVICES SRL	2
36578	ICARD AD	2
3043	BANCA INVESTIS SPA	1
3081	UNICREDIT BANK GMBH	1
3084	BANCA CESARE PONTI SPA	1
3089	CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	1
3185	BANCA IFIGEST SPA	1
3210	MPS LEASING & FACTORING SPA	1
3298	DEUTSCHE BANK AG	1

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
3317	BANCA MACERATA SPA	1
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL BV (DLL)	1
3388	BANCA STABIESE SPA	1
3425	BANCO DI CREDITO PAOLO AZZOAGLIO SPA	1
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	1
3488	CASSA LOMBARDA SPA	1
3647	BUNQ BV	1
3659	STELLANTIS BANK SA	1
5038	BANCA POPOLARE DEL MEDITERRANEO SCPA	1
5080	BANCA DI IMOLA SPA	1
5156	BANCA DI PIACENZA SCPA	1
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SCPA	1
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SC	1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SCPA	1
6220	CR DI ORVIETO SPA	1
6305	BANCA CR DI SAVIGLIANO SPA	1
7012	BANCA DI BARI E TARANTO CREDITO COOPERATIVO SC	1
7076	BANCA CREMASCA E MANTOVANA CREDITO COOPERATIVO SC	1
8011	CRU VALLAGARINA BCC SC	1
8016	CRU ALTOGARDA - ROVERETO - BCC SC	1
8035	CASSA RAIFFEISEN DI BRUNICO SC	1
8065	CASSA RAIFFEISEN SCHLERN - ROSENGARTEN SC	1
8086	BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOPERATIVO SC	1
8114	CASSA RAIFFEISEN BASSA ATESENA (RAIFFEISENKASSE UNTERLAND)	1
8126	BANCA MONTEPAONE - CREDITO COOPERATIVO SC	1
8133	CASSA RAIFFEISEN MERANO SC	1
8140	FPB CASSA DI FASSA PRIMIERO BELLUNO - BCC SC	1
8175	CASSA RAIFFEISEN DI PARCINES SC	1
8282	CRU VAL DI NON - ROTALIANA E GIOVO - BCC SC	1
8329	BCC BRIANZA E LAGHI SC	1
8341	BCC DI ALTOFONTE E CACCAMO SC	1
8374	BCC DI BARLASSINA SC	1
8378	BCC CAMPANIA CENTRO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA SC	1
8382	BENE BCC DI BENE VAGIENNA (CUNEO) SC	1
8430	CRA DI CANTÙ BCC SC	1
8437	BCC DEL BASSO SEBINO SC	1
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SC	1
8441	CREDITO COOPERATIVO DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO - CASSA RURALE SC	1
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SC	1
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOPERATIVO SC	1
8456	BANCA DEI SIBILLINI CREDITO COOPERATIVO DI CASAVECCHIA SC	1
8503	BCC DI CONVERSANO SC	1
8514	BCC DELL'OGGIO E DEL SERIO SC	1
8587	BCC VALDOSTANA COOPERATIVE DE CREDIT VALDOTAINE SC	1
8590	BANCA DEL VENETO CENTRALE - CREDITO COOPERATIVO	1

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
8606	BCC DI CANOSA - LOCONIA SC	1
8622	CREDITO COOPERATIVO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA DEL FRIULI VENEZIA GIULIA	1
8676	BCC DEL GARDA BCC COLLI MORENICI DEL GARDA SC	1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA - CREDITO COOPERATIVO SC	1
8728	BANCA PATAVINA CREDITO COOPERATIVO	1
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOPERATIVO	1
8738	CRA DELL'AGRO PONTINO BCC SC	1
8753	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI SC	1
8784	BANCA MONTE PRUNO - CREDITO COOPERATIVO DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	1
8810	BCC DI SAN GIOVANNI ROTONDO SC	1
8817	BCC DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE SC	1
8852	ROMAGNABANCA CREDITO COOPERATIVO ROMAGNA EST E SALA DI CESENATICO SC	1
8877	BCC VENEZIA GIULIA SC	1
8904	BANCA PREALPI SANBIAGIO CC SC	1
8931	BANCA LAZIO NORD CREDITO COOPERATIVO	1
8940	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO BERGAMASCA E OROBICA SC	1
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE SC	1
8951	BCC DEI COLLI ALBANI SC	1
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO SC	1
8976	BCC DELLE MADONIE SC	1
8982	BANCA ADRIA COLLI EUGANEI - CREDITO COOPERATIVO SC	1
8997	BCC DI SAN MARCO DEI CAVOTI E DEL SANNIO-CALVI SC	1
10640	BCC FINANCING SPA	1
10680	MEDIOCREDITO CENTRALE - BANCA DEL MEZZOGIORNO SPA	1
19016	IFITALIA SPA	1
19100	REVALUE SPA	1
19281	FRAER LEASING SPA	1
19498	PRESTIPAY SPA	1
19542	FIDIMED SCPA	1
19562	CONFIRETE SC	1
31069	IFIR ISTITUTI FINANZIARI RIUNITI SPA	1
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1
33604	SIAPAY SRL	1
33608	PRESTIAMOCI SPA	1
33712	INTESA SANPAOLO PROVVIS SPA	1
36020	SMARTIKA SPA	1
36033	MONEYNET SPA	1
36058	MO.NET SPA	1
36064	A-TONO PAYMENT INSTITUTE SPA	1
36069	MONEYGRAM INTERNATIONAL SA	1
36810	IREN MERCATO SPA	1
36989	CERVED AISP SRL	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	6
	TOTALE COMPLESSIVO	15.816

Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF
(unità e valori percentuali)

Posizione		ABI	Denominazione	Ricevuti 2022	% su totale 2022	Ricevuti 2023	% su totale 2023
2022	2023						
1	1	7601	POSTE ITALIANE SPA	3.160	20	2.190	14
12	2	3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	316	2	1.202	8
2	3	3069	INTESA SANPAOLO SPA	1.512	10	955	6
4	4	2008	UNICREDIT SPA	720	5	724	5
8	5	3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	472	3	705	4
3	6	36081	POSTEPAY SPA	763	5	619	4
5	7	19275	COMPASS BANCA SPA	632	4	605	4
23	8	31934	ITALCREDI	179	1	500	3
11	9	33023	SIGLA SRL	373	2	485	3
9	10	1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	439	3	467	3
18	11	5387	BPER BANCA SPA	253	2	412	3
10	11	32875	NEXI PAYMENTS SPA	387	3	412	3
21	13	31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	200	1	378	2
22	14	5030	VIVIBANCA SPA	179	1	363	2
13	15	5034	BANCO BPM SPA	293	2	289	2
40	16	33068	FINCONTINUO SPA	44	0	285	2
14	17	3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	287	2	282	2
6	18	1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	528	3	248	2
16	19	32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	265	2	235	1
25	20	5676	BIBANCA SPA	131	1	217	1

Ricorsi decisi per intermediario (unità)

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7601	POSTE ITALIANE SPA	2.468	728	199	1.541
3069	INTESA SANPAOLO SPA	988	173	336	479
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	981	943	17	21
2008	UNICREDIT SPA	707	216	127	364
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	660	499	15	146
36081	POSTEPAY SPA	610	325	65	220
19275	COMPASS BANCA SPA	512	277	102	133
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	449	163	81	205
33023	SIGLA SRL	441	389	10	42
5387	BPER BANCA SPA	422	140	89	193
32875	NEXI PAYMENTS SPA	409	228	25	156
31934	ITALCREDI	336	328	1	7
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	333	322	4	7
5034	BANCO BPM SPA	296	98	45	153
5030	VIVIBANCA SPA	267	254	5	8
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	264	58	56	150
19309	AGOS-DUCATO SPA	262	62	23	177
5676	BIBANCA SPA	257	135	41	81
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	242	82	126	34
33068	FINCONTINUO SPA	235	222	11	2
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	228	61	75	92
3104	DEUTSCHE BANK SPA	187	59	32	96
3032	CREDITO EMILIANO SPA	185	28	81	76
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	170	161	4	5
3475	ING BANK NV	168	37	55	76
32950	FIGENPA SPA	155	153		2
6230	CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA	152	52	20	80
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	120	114	4	2
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	98	86	3	9
3058	MEDIOBANCA PREMIER SPA	97	30	17	50
3158	BANCA SISTEMA SPA	95	82	1	12
32334	PRESTITALIA SPA	91	8	43	40
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	84	32	20	32
19365	FIDITALIA SPA	81	18	31	32
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	75	6	24	45
3646	N26 BANK AG	67	17	9	41
31026	IFIS NPL INVESTING SPA	65	2	7	56
3442	BANCA WIDIBA SPA	61	47	3	11
3445	CRÉDIT AGRICOLE AUTO BANK SPA	59	14	17	28
32532	MOONEY SPA	58	14	16	28
3671	COFIDIS SA	57	15	16	26
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	50	16	12	22
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA (BBVA)	48	9	8	31

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	47	14	2	31
33115	PREXTA SPA	45	33	9	3
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	43	4	7	32
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	40	18	9	13
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SPA	37	15	4	18
36964	BCC PAY SPA	37	8	11	18
36772	HYPE SPA	36	8	12	16
12933	AMCO - ASSET MANAGEMENT COMPANY SPA	33	5	6	22
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	31	7	2	22
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PLC	28	13	11	4
3205	BANCA IFIS SPA	28	5	2	21
5015	BANCA PROGETTO SPA	28	8	6	14
3268	BANCA SELLA SPA	24	3	3	18
8327	BCC DI ROMA SC	24	7	7	10
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SCPA	21	11	2	8
6085	CR DI ASTI SPA	21	8	3	10
19420	FINANCIT SPA	20	15	2	3
5424	BDM BANCA SPA	19	1	9	9
33239	MCE FINANCE SPA	19	19		
3075	BANCA GENERALI SPA	18	5	3	10
3235	BANCA DI SCONTO SPA	16	13	1	2
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SCPA	15	5	1	9
3266	BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE SPA IN BREVE BANCA FININT SPA	14		3	11
3403	IMPREBANCA SPA	14	13		1
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA	14	13		1
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SCPA	14	3	5	6
32447	DONEXT SPA	14		3	11
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SCPA	13	4	2	7
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	11	9	1	1
31042	MASTER GARDANT SPA	11	1	2	8
3025	BANCA PROFILO SPA	10	7	3	
3365	CHERRY BANK SPA	10	2	1	7
3667	ZURICH ITALY BANK SPA	10	5	4	1
5018	BANCA POPOLARE ETICA SCPA	10	5		5
8000	ICCREA BANCA SPA - ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	10	2	1	7
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE FORLIVESE E IMOLESE SC	10	1		9
19444	COFIDIS SPA	10	1	1	8
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	10	5	1	4
3103	RCI BANQUE SA	9	3	2	4
19328	FINITALIA SPA	9		4	5
31012	IFIS NPL SERVICING SPA	9		2	7
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	8	3		5
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	8	4	2	2
3479	BNP PARIBAS SA	8		6	2
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	8	5		3

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3662	AK NORDIC AB	8		2	6
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	8	1	1	6
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	7	1	3	3
3395	ILLIMITY BANK SPA	7	3	2	2
3434	BMW BANK GMBH	7	1	2	4
3638	YUNITED	7	2	1	4
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SC	7	4		3
31928	ISTITUTO FINANZIARIO VENETO ROMAGNOLO I.FI.VE.R. SPA	7	7		
3250	CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA	6	1	1	4
5116	BANCA VALSABBINA SCPA	6		1	5
6045	CR DI BOLZANO SPA	6	1	3	2
6175	BANCA CARIGE SPA	6			6
7091	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELLA CALABRIA ULTERIORE SC	6	2		4
8338	BCC DI ALBEROBELLO, SAMMICHELE E MONOPOLI SC	6			6
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SC	6	1		5
19490	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES SPA	6	2	1	3
19568	FORD CREDIT ITALIA SPA	6	2	1	3
19574	REVALEA SPA	6	4	1	1
31482	AXACTOR ITALY SPA	6		1	5
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	6	1	4	1
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	5	2		3
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	5	2	1	2
3669	REVOLUT BANK UAB	5	2		3
5484	BANCA DI CIVIDALE SPA O CIVIBANK	5	1	1	3
7075	BANCA CENTRO - CREDITO COOPERATIVO TOSCANA-UMBRIA SC	5	2	1	2
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SCPA	5			5
31029	AVVERA SPA (GIÀ CREACASA)	5	2	1	2
32906	WE FINANCE SPA	5		1	4
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENTS EUROPE SL	5		3	2
36068	TELEPASS SPA	5	1	2	2
36092	OLINDA SAS	5		2	3
3423	BINCKBANK NV	4	1	1	2
3441	BLU BANCA SPA	4	2		2
3628	STELLANTIS FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	4	2	1	1
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	4	2		2
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI SC	4			4
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO SC	4			4
8304	BANCA PER IL TRENINO ALTO ADIGE - BANK FÜR TRENINO-SÜDTIROL - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SC	4	2		2
8344	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ANAGNI SC	4	2	1	1
8356	BCC PORDENONESE E MONSILE SC	4			4
8899	CRU BCC DI TREVIGLIO SC	4		1	3
8952	BCC G.TONIOLO E SAN MICHELE DI SAN CATALDO (CALTANISSETTA) SC	4	2	1	1
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	4		3	1
19491	BNL LEASING SPA	4		2	2

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	4		1	3
32590	ZENITH GLOBAL SPA	4		1	3
33338	CREDIT FACTOR SPA	4	1	1	2
33400	BCC CREDITOCONSUMO SPA	4	2		2
33691	ISTITUTO FINANZIARIO EUROPEO - I.F.E. SPA	4	4		
3138	BANCA REALE SPA	3		3	
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	3	1	1	1
3432	CRÉDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	3		3	
3599	CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SPA	3		1	2
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SCPA	3		1	2
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	3	1	1	1
7070	CREDITO COOPERATIVO ROMAGNOLO - BCC DI CESENA E GATTEO SC	3	1		2
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SC	3		1	2
8154	BANCA 2021 - CREDITO COOPERATIVO DEL CILENTO,VALLO DI DIANO E LUCANIA	3			3
8325	BANCO FIORENTINO - MUGELLO IMPRUNETA SIGNA - CREDITO COOPERATIVO SC	3			3
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	3	1		2
8439	BANCA DI CARAGLIO DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI SC	3	2		1
8453	BCC DI MILANO SC	3	1		2
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTI CREDITO COOPERATIVO SC	3			3
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL1902 SC	3			3
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO SC	3		1	2
8676	BCC DEL GARDA BCC COLLI MORENICI DEL GARDA SC	3	1	1	1
8692	BCC BRESCIA SC	3	2		1
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOPERATIVO SC	3	1		2
8904	BANCA PREALPI SANBAGGIO CC SC	3	1		2
8931	BANCA LAZIO NORD CREDITO COOPERATIVO	3	1		2
8995	RIVIERABANCA - CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA SC	3	2		1
8998	CASSA RAIFFEISEN DELLA VAL PASSIRIA SC	3			3
10680	MEDIOCREDITO CENTRALE - BANCA DEL MEZZOGIORNO SPA	3		1	2
19100	REVALUE SPA	3		1	2
19319	UNICREDIT LEASING SPA	3			3
19496	UNIPOLREC SPA	3	2	1	
19567	TIMFIN SPA	3		3	
33095	CENTRO FINANZIAMENTI SPA	3	1		2
33627	ALBA LEASING SPA	3			3
33638	BCC RENT&LEASE SPA	3			3
3081	UNICREDIT BANK GMBH	2			2
3385	ISYBANK SPA	2		1	1
3399	EXTRABANCA SPA	2			2
3664	HYUNDAI CAPITAL BANK EUROPE GMBH	2			2
5336	CRÉDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	2			2
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SCPA	2	2		
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SPA IN AMMINISTRAZIONE STRAORDINARIA	2	1		1
6150	CR DI FERMO SPA	2			2
6220	CR DI ORVIETO SPA	2		1	1

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
6370	CR DI VOLTERRA SPA	2	1		1
7080	CREDITO ETNEO BCC SCRL	2	1		1
8035	CASSA RAIFFEISEN DI BRUNICO SC	2	1		1
8184	CRU VAL DI FIEMME BCC SC	2	1		1
8220	CRU DI SALORNO SC	2			2
8322	BANCA VERONESE CREDITO COOPERATIVO DI CONCAMARISE SC	2			2
8378	BCC CAMPANIA CENTRO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA SC	2			2
8399	BANCA DELLE TERRE VENETE CREDITO COOPERATIVO SC	2			2
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SC	2	1		1
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SC	2	1		1
8450	BANCA ALPI MARITTIME CREDITO COOPERATIVO CARRÙ SCPA	2		1	1
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SC	2			2
8473	BCC DI CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO E PIANELLA SCRL	2		1	1
8474	BANCA DEL PICENO CREDITO COOPERATIVO SC	2	1		1
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOPERATIVO	2		1	1
8738	CRA DELL'AGRO PONTINO BCC SC	2	1		1
8749	CENTROMARCA BANCACC DI TREVISO E VENEZIA SCPA	2			2
8794	BCC LODI SC	2			2
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SC	2	1		1
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE SC	2	1		1
8987	BCC TERRA DI LAVORO SAN VINCENZO DE' PAOLI SCPA	2			2
19142	SELLA LEASING SPA	2	1	1	
19298	CREDEMLEASING SPA	2			2
19489	CUSTODIA VALORE - CREDITO SU PEGNO SPA	2	1	1	
19565	JULIA PORTFOLIO SOLUTIONS SPA	2	1		1
21515	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	2		2	
33111	WORLDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA SPA	2	1		1
33515	DAVIS & MORGAN SPA	2		2	
33565	BLUE FACTOR SPA	2		1	1
33587	PERMICRO SPA	2	1		1
33661	ADV FINANCE SPA	2	2		
33685	IRFIS - FINANZIARIA PER LO SVILUPPO DELLA SICILIA	2	1	1	
36003	FLOWE SPA - SOCIETÀ BENEFIT	2		2	
36020	SMARTIKA SPA	2		2	
36060	SOISY SPA	2		1	1
36064	A-TONO PAYMENT INSTITUTE SPA	2			2
36085	ENEL X FINANCIAL SERVICES SRL	2		1	1
3043	BANCA INVESTIS SPA	1		1	
3084	BANCA CESARE PONTI SPA	1	1		
3089	CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	1	1		
3102	BANCA ALETTI SPA	1	1		
3123	BCC LEASING SPA	1		1	
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	1	1		
3181	BNP PARIBAS SA	1			1
3210	MPS LEASING & FACTORING SPA	1	1		

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3298	DEUTSCHE BANK AG	1			1
3305	BPCE LEASE SA	1			1
3317	BANCA MACERATA SPA	1	1		
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL BV (DLL)	1			1
3388	BANCA STABIESE SPA	1			1
3389	BANCO SANTANDER SA	1		1	
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	1			1
3488	CASSA LOMBARDA SPA	1			1
3647	BUNQ BV	1			1
3656	GUBER BANCA SPA	1		1	
3659	STELLANTIS BANK SA	1	1		
3665	SOLARIS SE	1			1
5023	BANCA REGIONALE DI SVILUPPO SPA	1	1		
5033	BP DELLE PROVINCE MOLISANE SCPA	1			1
5038	BANCA POPOLARE DEL MEDITERRANEO SCPA	1			1
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SCPA	1	1		
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SC	1			1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SCPA	1			1
6170	CR DI FOSSANO SPA	1	1		
6305	BANCA CR DI SAVIGLIANO SPA	1			1
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA SPA	1	1		
7012	BANCA DI BARI E TARANTO CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
7076	BANCA CREMASCA E MANTOVANA CREDITO COOPERATIVO SC	1		1	
7078	BCC DEI CASTELLI E DEGLI IBLEI SC	1	1		
7085	CREDITO COOPERATIVO FRIULI SC	1	1		
7086	BCC DELL'ADRIATICO TERAMANO SC	1			1
7090	BANCA MALATESTIANA CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8003	VIVAL BANCA - BCC MONTECATINI TERME, BIENTINA S.PIETRO IN VINCIO SC	1			1
8011	CRU VALLAGARINA BCC SC	1		1	
8086	BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8114	CASSA RAIFFEISEN BASSA ATESENA (RAIFFEISENKASSE UNTERLAND)	1	1		
8126	BANCA MONTEPAONE - CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8133	CASSA RAIFFEISEN MERANO SC	1			1
8140	FPB CASSA DI FASSA PRIMIERO BELLUNO - BCC SC	1		1	
8175	CASSA RAIFFEISEN DI PARCINES SC	1	1		
8178	CRU ALTA VALSUGANA BCC SC	1			1
8189	BCC DELLA VALLE DEL TRIGNO SC	1			1
8282	CRU VAL DI NON - ROTALIANA E GIOVO - BCC SC	1			1
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO SC	1	1		
8341	BCC DI ALTOFONTE E CACCAMO SC	1			1
8358	BANCA DI PESCIA E CASCINA CREDITO COOPERATIVO SC	1		1	
8362	BCC DI ARBOREA SC	1	1		
8374	BCC DI BARLASSINA SC	1			1
8386	CRA DI BINASCO CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8430	CRA DI CANTÙ BCC SC	1			1

continua

segue: Tavola 11

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8437	BCC DEL BASSO SEBINO SC	1	1		
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOPERATIVO SC	1	1		
8456	BANCA DEI SIBILLINI CREDITO COOPERATIVO DI CASAVECCHIA SC	1	1		
8461	CASTAGNETO BANCA 1910 - CREDITO COOPERATIVO SC	1	1		
8487	BCC DI CHERASCO SC	1	1		
8491	BANCO MARCHIGIANO CREDITO COOPERATIVO	1			1
8503	BCC DI CONVERSANO SC	1		1	
8509	BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOPERATIVO' SC	1			1
8519	BCC DI FANO SC	1			1
8693	BCC DI NETTUNO SC	1			1
8704	BCC DI OSTRA E MORRO D'ALBA SC	1		1	
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA - CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8728	BANCA PATAVINA CREDITO COOPERATIVO	1	1		
8736	BCC DI PONTASSIEVE SC	1			1
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SC	1			1
8784	BANCA MONTE PRUNO - CREDITO COOPERATIVO DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	1			1
8807	BCC VENETA - CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8811	BANCA DEL VALDARNO CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8817	BCC DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE SC	1			1
8844	BCC DI SANTERAMO IN COLLE SC	1		1	
8851	TERRE ETRUSCHE DI VALDICHIANA E DI MAREMMA CREDITO COOPERATIVO SC	1		1	
8852	ROMAGNABANCA CREDITO COOPERATIVO ROMAGNA EST E SALA DI CESENATICO SC	1			1
8873	BCC APPULO LUCANA SC	1		1	
8877	BCC VENEZIA GIULIA SC	1	1		
8922	BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8940	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO BERGAMASCA E OROBICA SC	1	1		
8976	BCC DELLE MADONIE SC	1			1
8985	SICILBANCA CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SC	1		1	
8997	BCC DI SAN MARCO DEI CAVOTI E DEL SANNIO-CALVI SC	1			1
10312	BANCA CF+ CREDITO FONDIARIO SPA	1			1
10640	BCC FINANCING SPA	1			1
19041	CREDEMFACOR SPA	1			1
19257	SARDALEASING SPA	1	1		
19498	PRESTIPAY SPA	1			1
19522	CONFESERFIDI SCRL	1			1
19542	FIDIMED SCPA	1			1
19562	CONFIRETE SC	1			1
31013	CREDIMI SPA IN LIQUIDAZIONE	1			1
31025	CERVED MASTER SERVICES SPA	1			1
31069	IFIR ISTITUTI FINANZIARI RIUNITI SPA	1	1		
32841	CAP.ITAL.FIN. SPA	1			1
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1			1

continua

segue: Tavola 11

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
33604	SIAPAY SRL	1	1		
33608	PRESTIAMOCI SPA	1			1
33713	CENTOTRENTA SERVICING SPA	1			1
36027	WORLDLINE FINANCIAL SERVICES (EUROPE)	1			1
36033	MONEYNET SPA	1	1		
36578	ICARD AD	1	1		
36989	CERVED AISP SRL	1			1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	6		1	5
	TOTALE COMPLESSIVO	15.015	7.148	2.133	5.734

Tavola 12

Intermediari inadempienti (1) (unità)

ABI	Denominazione	Decisioni non eseguite	
		2022	2023
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	6	352
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	180	301
31934	ITALCREDI SPA	1	128
5030	VIVIBANCA SPA	53	115
33023	SIGLA SRL	2	112
31274	FIDES SPA	1	109
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	132	87
7601	POSTE ITALIANE SPA	376	80
32950	FIGENPA SPA	68	78
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	49	39
3158	BANCA SISTEMA SPA	24	38
33068	FINCONTINUO SPA	2	38
3442	WISE DIALOG BANK SPA	42	26
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	65	19
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	14	18
3440	BANCA DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA		10
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PLC	25	7
3671	COFIDIS SA	3	7
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	2	7
3069	INTESA SANPAOLO SPA	14	6
3646	N26 BANK AG	2	6
6230	CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA	2	5
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA		4
3235	BANCA DI SCONTO SPA		4

continua

segue: **Tavola 12**

ABI	Denominazione	Decisioni non eseguite	
		2022	2023
3403	IMPREBANCA SPA		4
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA		3
33691	ISTITUTO FINANZIARIO EUROPEO - I.F.E. SPA		3
3103	RCI BANQUE SA	2	2
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	1	2
3395	ILLIMITY BANK SPA		2
19275	COMPASS BANCA SPA	16	1
2008	UNICREDIT SPA	2	1
36772	HYPE SPA	2	1
3032	CREDITO EMILIANO SPA	1	1
3058	MEDIOBANCA PREMIER SPA		1
3250	CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA		1
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA (BBVA)		1
3667	ZURICH ITALY BANK SPA		1
5387	BPER BANCA SPA		1
7078	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEI CASTELLI E DEGLI IBLEI SC		1
8114	CASSA RAIFFEISEN BASSA ATESENA (RAIFFEISENKASSE UNTERLAND)		1
8692	BCC BRESCIA SC		1
31928	ISTITUTO FINANZIARIO VENETO ROMAGNOLO I.FI.VE.R. SPA		1
32334	PRESTITALIA SPA	10	
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SPA	3	
8954	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO LA RISCOSSA DI REGALBUTO SC	2	
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	1	
3211	BANCA PATRIMONI SELLA & C. SPA	1	
3273	SOLUTION BANK SPA	1	
3445	FCA BANK SPA	1	
5034	BANCO BPM SPA	1	
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	1	
8342	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI AQUARA SC	1	
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 SC	1	
8597	BCC BASILICATA - CREDITO COOPERATIVO DI LAURENZIANA E COMUNI LUCANI SC	1	
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOPERATIVO SC	1	
	TOTALE COMPLESSIVO	1.112	1.625

(1) Dato aggiornato al 1° aprile 2024.

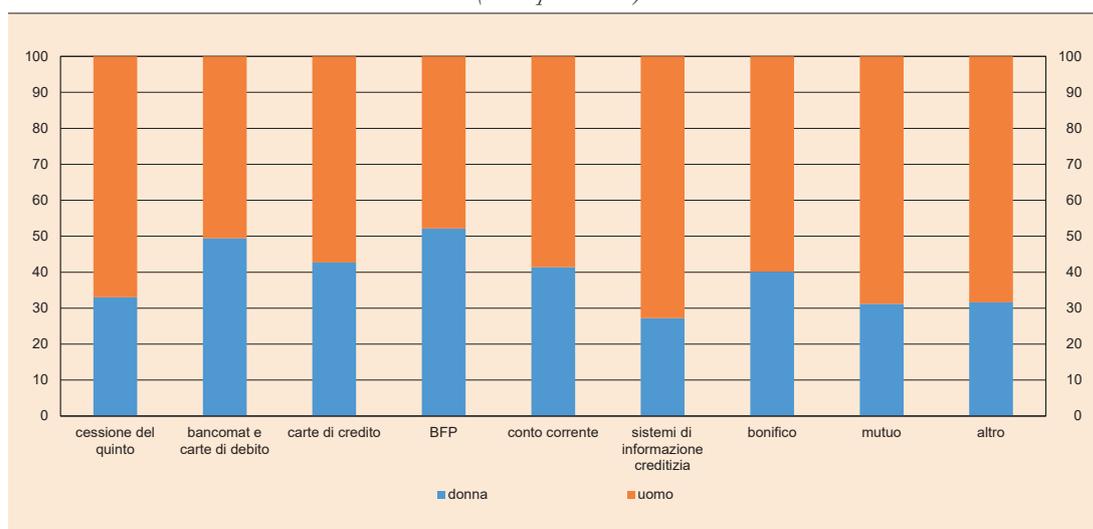
Tavola 13

**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	1.082	209	359	514	52
3263	GRUPPO BANCARIO IBL BANCA	997	956	18	23	98
5387	GRUPPO BPER BANCA	711	283	132	296	58
2008	GRUPPO UNICREDIT	709	216	127	366	48
3191	GRUPPO BANCARIO SANTANDER CONSUMER BANK	664	501	16	147	78
10631	GRUPPO BANCARIO MEDIOBANCA	609	307	119	183	70
1005	GRUPPO BANCARIO BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	449	163	81	205	54
1030	GRUPPO MONTE DEI PASCHI DI SIENA	325	105	59	161	50
5034	BANCO BPM GRUPPO BANCARIO	297	99	45	153	48
5030	GRUPPO BANCARIO VIVIBANCA	267	254	5	8	97

Figura

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. Sono prese in considerazione le istanze presentate dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno.
- **Ricorsi manifestamente inammissibili:** si tratta dei 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. L'inammissibilità è dichiarata dal Presidente del Collegio, in applicazione delle disposizioni ABF.
- **Ricorsi decisi:** si intendono tutti quelli che, a prescindere dalla data di presentazione, sono stati decisi dai Collegi tra il 1° gennaio e il 31 dicembre di ogni anno. Si distinguono in:
 - 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**, vale a dire 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 fanno riferimento al periodo 1° gennaio-31 dicembre di ogni anno. Possibili disallineamenti rispetto ai valori pubblicati nelle precedenti edizioni della *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* 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 2023.
- **Età del ricorrente:** è 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.
- **Importo riconosciuto ai clienti nell'anno:** sono considerati solo i ricorsi accolti. 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 degli importi riconosciuti ai ricorrenti. Questi ultimi comprendono le somme che gli intermediari sono tenuti a restituire così come stabilito nella decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario. Gli importi effettivamente restituiti ai ricorrenti sono invece determinati al netto delle inadempienze della parte resistente.
- **Servizi e strumenti di pagamento:** la definizione di servizi e strumenti di pagamento, che fino allo scorso anno includeva le materie interessate dal fenomeno degli utilizzi fraudolenti, ora include le materie "assegni" e "cambiali", mentre la materia "conto corrente" è stata riclassificata nella categoria "raccolta". Le serie storiche presenti nel capitolo 2 di questa Relazione sono state calcolate sulla base della nuova definizione.
- **Classificazione degli utilizzi fraudolenti:** la classificazione, entrata a regime con le segnalazioni delle Segreterie tecniche riferite a gennaio del 2022, consente di monitorare con maggiore precisione rispetto al passato anche i ricorsi relativi alle truffe più moderne e complesse (ad es. phishing, spoofing, smishing, vishing).
- **Intermediari inadempienti:** il dato si riferisce agli inadempimenti pubblicati sul sito dell'ABF al 1° aprile 2024; tiene conto delle cancellazioni effettuate sulla base del nuovo quadro normativo di riferimento.
- **Tasso di inadempimento:** è calcolato considerando i ricorsi accolti fino al 31 dicembre 2023 e i relativi inadempimenti pubblicati al 1° aprile 2024. I tempi connessi con la procedura di accertamento e con la 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 indicato al paragrafo 2;
 - b) **il calcolo per singolo intermediario dei ricorsi decisi** è effettuato secondo il criterio temporale sopra specificato e include anche i ricorsi ricevuti l'anno precedente. Vi rientrano anche le pronunce adottate nell'ultima parte dell'anno, le cui motivazioni, al 31 dicembre di ogni anno, non erano state ancora comunicate alle parti;
 - c) **il ricorso unico presentato e deciso nei confronti di due intermediari** è imputato separatamente a ciascun intermediario, secondo il criterio temporale già evidenziato;
 - d) **l'attribuzione ai singoli intermediari dei ricorsi ricevuti e decisi** fa riferimento alla situazione giuridica e all'iscrizione dell'ente 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 risultante al 26 marzo 2024;

- e) **P'attribuzione dei ricorsi decisi ai singoli gruppi bancari** fa riferimento alla situazione giuridica della capogruppo e delle controllate alla data di presentazione del ricorso;
- f) **in caso di fusioni perfezionate nel corso dell'anno**, 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.

4. Indagine di *customer satisfaction*: ribilanciamento del campione dei rispondenti

L'indagine sul grado di soddisfazione dei ricorrenti è condotta su un campione contattato attraverso gli indirizzi di posta elettronica, se indicato al momento della presentazione del ricorso: il campione non è pertanto rappresentativo della popolazione totale dei ricorrenti ABF. Nell'edizione 2024 sono stati contattati circa 4.500 ricorrenti, di cui circa 1.000 hanno risposto al questionario. Per mitigare gli effetti distorsivi connessi con il campionamento iniziale e con la partecipazione parziale, si è proceduto a ribilanciare il campione dei rispondenti al fine di fornire stime quanto più rappresentative della popolazione di riferimento. Il ribilanciamento è stato effettuato applicando pesi ottenuti con il metodo del *raking ratio*. A partire da alcune variabili sociodemografiche riguardanti il ricorrente e da altre relative al ricorso presentato sono stati calcolati i pesi in modo da rendere le quote delle variabili stesse presenti nel campione pari a quelle effettivamente osservate nella popolazione. Utilizzando questi pesi, sono state quindi ottenute stime generalizzabili all'intera popolazione dei ricorrenti all'ABF e indipendenti dalle caratteristiche proprie del campione analizzato.

