



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 2024

Numero 15 - giugno 2025

© Banca d'Italia, 2025

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 decisi per tipologia di intermediario	7
Tav. 3 Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente	8
Tav. 4 Ricorsi dei consumatori per regione	8
Tav. 5 Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia	9
Tav. 6 Ricorsi ricevuti per genere del ricorrente consumatore e per oggetto della controversia	9
Tav. 7 Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese	10
Tav. 8 Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio	10
Tav. 9 Ricorrenti non consumatori per settore economico e numero di addetti delle imprese	10
Tav. 10 Ricorsi ricevuti per intermediario	11
Tav. 10bis Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF	18
Tav. 11 Ricorsi decisi per intermediario	19
Tav. 12 Intermediari inadempienti	26
Tav. 13 Ricorsi decisi per gruppo bancario: primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell'anno	28
NOTE METODOLOGICHE	29

DATI STATISTICI

Tavola 1

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario (1)

(unità e valori percentuali)

INTERMEDIARIO	2023	2024	Variaz.	2023	2024
	unità	unità	%	% sul totale	% sul totale
Banche	9.171	9.254	1	58,0	66,4
di cui: banche spa	8.186	7.682	-6	51,8	55,1
banche estere	504	1.037	106	3,2	7,4
banche di credito cooperativo	254	316	24	1,6	2,3
banche popolari	227	219	-4	1,4	1,6
Società finanziarie	3.169	2.270	-28	20,0	16,3
Poste Italiane spa	2.175	1.444	-34	13,8	10,4
Istituti di moneta elettronica	1.224	856	-30	7,7	6,1
Istituti di pagamento	70	96	37	0,4	0,7
Confidi	2	6	200	0,0	0,0
Soggetti non tenuti ad aderire	6	18	200	0,0	0,1
Totale	15.817	13.944	-12	100,0	100,0

(1) Il dato del 2023 riflette la classificazione dell'intermediario al 5 febbraio 2025.

Tavola 2

Ricorsi decisi per tipologia di intermediario

(valori percentuali)

INTERMEDIARIO	Accolto	Cessato	Respinto
Banche	46,2	17,1	36,7
di cui: banche spa	47,6	16,1	36,3
banche estere	34,4	29,2	36,4
banche popolari	68,2	6,0	25,8
banche di credito cooperativo	24,6	16,3	59,1
Società finanziarie	70,2	12,2	17,6
Poste Italiane spa	27,6	8,3	64,1
Istituti di moneta elettronica	44,9	12,0	43,1
Istituti di pagamento	13,5	24,7	61,8
Confidi	33,3	0,0	66,7
Soggetti non tenuti ad aderire	0,0	14,3	85,7
Totale	48,1	14,9	37,0

Tavola 3

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

TIPO CLIENTE	2023		2024		2024						
	Ricevuti				Decisi	Accolti		Cessati		Respinti	
	unità	%	unità	%	unità	unità	%	unità	%	unità	%
Consumatore	15.091	95,4	13.125	94,1	13.229	6.577	97,6	1.962	93,7	4.690	90,6
Non consumatore	726	4,6	819	5,9	783	163	2,4	131	6,3	489	9,4
Totale	15.817	100,0	13.944	100,0	14.012	6.740	100,0	2.093	100,0	5.179	100,0

Tavola 4

Ricorsi dei consumatori per regione (unità)

REGIONE	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti
Abruzzo	326	257
Basilicata	108	203
Calabria	615	334
Campania	1.589	284
Emilia-Romagna	883	198
Friuli Venezia Giulia	191	160
Lazio	1.946	341
Liguria	263	174
Lombardia	2.028	203
Marche	253	171
Molise	51	176
Piemonte	829	195
Puglia	727	187
Sardegna	327	208
Sicilia	1.160	242
Toscana	800	219
Trentino-Alto Adige	98	91
Umbria	173	203
Valle d'Aosta	25	203
Veneto	733	151

Tavola 5

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

MATERIA	2023	2024	2023	2024
	unità	unità	%	%
Finanziamenti	6.852	5.675	43,3	40,7
Cessione del quinto	5.902	4.783	37,3	34,3
Mutuo	497	400	3,1	2,9
Credito ai consumatori	383	419	2,4	3,0
Apertura di credito	37	38	0,2	0,3
Leasing	33	35	0,2	0,3
Raccolta	2.741	2.566	17,3	18,4
Conto corrente	1.382	1.637	8,7	11,7
Buoni fruttiferi postali	1.154	717	7,3	5,1
Depositi a risparmio	145	146	0,9	1,0
Deposito di titoli in amministrazione	60	66	0,4	0,5
Strumenti e servizi di pagamento	4.432	3.896	28,0	27,9
Bancomat e carte di debito	1.987	1.456	12,6	10,4
Carte di credito	1.588	1.183	10,0	8,5
Carte prepagate	73	90	0,5	0,6
Bonifici	621	1.016	3,9	7,3
Assegni	153	138	1,0	1,0
Cambiali	10	13	0,1	0,1
Segnalazioni	1.218	1.165	7,7	8,4
Sistemi di informazione creditizia	738	769	4,7	5,5
Centrale dei rischi	446	353	2,8	2,5
Centrale di allarme interbancaria	34	43	0,2	0,3
Altri servizi	574	642	3,7	4,6
Totale	15.817	13.944	100,0	100,0

Tavola 6

**Ricorsi ricevuti per genere del ricorrente consumatore
e per oggetto della controversia**
(valori percentuali)

MATERIA	Donna	Uomo
Cessione del quinto	33,4	66,6
Conto corrente	39,4	60,6
Bancomat e carte di debito	48,5	51,5
Carte di credito	39,5	60,5
Bonifici	38,0	62,0
Sistemi di informazione creditizia	26,1	73,9
Buoni fruttiferi postali	48,5	51,5
Credito ai consumatori	37,0	63,0
Altro	34,1	65,9
Totale	37,1	62,9

Tavola 7

Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese (1)

(unità e valori medi)

MESE	Riunioni	Ricorsi decisi	Ricorsi decisi per riunione
Gennaio	21	1.201	57
Febbraio	25	1.392	56
Marzo	23	1.308	57
Aprile	21	1.261	60
Maggio	23	1.348	59
Giugno	21	1.201	57
Luglio	24	1.373	57
Settembre	23	1.340	58
Ottobre	20	1.156	58
Novembre	23	1.334	58
Dicembre	20	1.098	55
Totale	244	14.012	
Media mensile	22	1.274	57

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

Tavola 8

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	%	unità	%
Bari	1.554	87	5,6	1.559	751	48,2	204	13,1	604	38,7
Bologna	1.778	45	2,5	1.847	882	47,8	269	18,2	696	37,7
Milano	3.248	140	4,3	3.224	1.412	43,8	532	16,5	1.280	39,7
Napoli	1.712	61	3,6	1.687	820	48,6	194	11,5	673	39,9
Palermo	1.605	60	3,7	1.596	870	54,5	166	10,4	560	35,1
Roma	2.870	64	2,2	2.922	1.488	50,9	517	17,7	917	31,4
Torino	1.177	37	3,1	1.177	517	43,9	211	17,9	449	34,9
Totale	13.944	494	3,5	14.012	6.740	48,1	2.093	14,9	5.179	37,0

Tavola 9

Ricorrenti non consumatori per settore economico e numero di addetti delle imprese (1)

(valori percentuali)

SETTORE ECONOMICO	%	NUMERO DI ADDETTI	%
Agricoltura	2,8	Da 1 a 9	54,9
Industria	4,4	Da 10 a 19	5,4
Costruzioni	8,9	Da 20 a 49	3,0
Servizi	41,7	Oltre i 50	3,9
Altro	35,7	Non so o non intendo rispondere	32,8
Non so o non intendo rispondere	6,7		

(1) Dati desunti da un'indagine proposta ai ricorrenti che hanno utilizzato il portale ABF.

Ricorsi ricevuti per intermediario
(unità)

ABI	Denominazione	Unità
7601	POSTE ITALIANE SPA	1.444
3069	INTESA SANPAOLO SPA	944
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	853
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	794
2008	UNICREDIT SPA	756
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	541
19275	COMPASS BANCA SPA	486
3475	ING BANK NV	451
33023	SIGLA SRL	415
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	378
3158	BANCA SISTEMA SPA	343
36081	POSTEPAY SPA	342
31934	ITALCREDI	333
32875	NEXI PAYMENTS SPA	300
5030	VIVIBANCA SPA	272
5034	BANCO BPM SPA	262
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	225
5387	BPER BANCA SPA	225
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	199
33068	FINCONTINUO SPA	183
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	172
6230	CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA	168
3032	CREDITO EMILIANO SPA	154
32950	FIGENPA SPA	142
3104	DEUTSCHE BANK SPA	129
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	126
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	123
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	122
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	121
3671	COFIDIS SA	114
3058	MEDIOBANCA PREMIER SPA	108
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	95
32532	MOONEY SPA	90
19309	AGOS-DUCATO SPA	89
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	75
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	74
19365	FIDITALIA SPA	74
3235	BANCA DI SCONTO SPA	71
3445	CRÉDIT AGRICOLE AUTO BANK SPA	66
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SPA	66
36964	NUMIA SPA	65
3669	REVOLUT BANK UAB	62
5676	BIBANCA SPA	59

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	58
3268	BANCA SELLA SPA	49
3646	N26 BANK AG	49
5015	BANCA PROGETTO SPA	49
33239	MCE FINANCE SPA	49
33115	PREXTA SPA	46
36772	HYPE SPA	45
31026	IFIS NPL INVESTING SPA	44
3442	BANCA WIDIBA SPA	43
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PLC	40
32334	PRESTITALIA SPA	38
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	35
3403	IMPREBANCA SPA	32
5424	BDM BANCA SPA	32
8327	BCC DI ROMA SC	30
3385	ISYBANK SPA	28
12933	AMCO - ASSET MANAGEMENT COMPANY SPA	27
31928	ISTITUTO FINANZIARIO VENETO ROMAGNOLO I.FI.VE.R. SPA	27
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	26
6085	CR DI ASTI SPA	23
8453	BCC DI MILANO SC	23
19420	FINANCIT SPA	23
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SCPA	22
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI SICILIA SCPA	20
3205	BANCA IFIS SPA	19
32447	DONEXT SPA	19
36092	OLINDA SAS	19
3075	BANCA GENERALI SPA	18
3479	BNP PARIBAS SA	18
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	17
3266	BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE SPA IN BREVE BANCA FININT SPA	17
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SCPA	16
19574	REVALEA SPA	16
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SCPA	15
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	15
3638	YOUNITED	14
19567	TIMFIN SPA	14
3395	ILLIMITY BANK SPA	13
3628	STELLANTIS FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	13
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	12
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	12
31029	AVVERA SPA (GIÀ CREACASA)	12
8000	ICCREA BANCA SPA - ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	11
8807	BCC VENETA CREDITO COOPERATIVO SC	11
31042	MASTER GARDANT SPA	11

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
3365	CHERRY BANK SPA	10
3667	ZURICH ITALY BANK SPA	10
19319	UNICREDIT LEASING SPA	10
3653	KLARNA BANK AB	9
8399	BANCA DELLE TERRE VENETE CREDITO COOPERATIVO SC	9
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SC	9
19328	FINITALIA SPA	9
3025	BANCA PROFILO SPA	8
3103	RCI BANQUE SA	8
3662	AK NORDIC AB	8
31012	IFIS NPL SERVICING SPA	8
33095	CENTRO FINANZIAMENTI SPA	8
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	7
3138	BANCA REALE SPA	7
7075	BANCA CENTRO-CREDITO COOPERATIVO TOSCANA-UMBRIA SC	7
8940	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO BERGAMASCA E OROBICA SC	7
32590	ZENITH GLOBAL SPA	7
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	7
33111	WORLDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA SPA	7
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	6
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	6
3250	CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA	6
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SCPA	6
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SCPA	6
6045	CR DI BOLZANO SPA	6
7091	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELLA CALABRIA ULTERIORE SC	6
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO SC	6
8356	BCC PORDENONESE E MONSILE SC	6
8491	BANCO MARCHIGIANO CREDITO COOPERATIVO	6
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE FORLIVESE E IMOLESE SC	6
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SCPA	6
8851	TERRE ETRUSCHE DI VALDICHIANA E DI MAREMMA - CREDITO COOPERATIVO SC	6
8995	RIVIERABANCA - CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA SC	6
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	5
3432	CRÉDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	5
3656	GUBER BANCA SPA	5
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	5
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	5
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO SC	5
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SC	5
8575	BCC AGROBRESCIANO SC	5
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO SC	5
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SC	5
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	5
19490	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES SPA	5

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
19568	FORD CREDIT ITALIA SPA	5
31482	AXACTOR ITALY SPA	5
32906	WE FINANCE SPA	5
36068	TELEPASS SPA	5
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	4
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	4
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA	4
3434	BMW BANK GMBH	4
5484	BANCA DI CIVIDALE SPA O CIVIBANK	4
6370	CR DI VOLTERRA SPA	4
7085	CREDITO COOPERATIVO FRIULI SC	4
8344	BCC DI ANAGNI SC	4
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	4
8473	BCC DI CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO E PIANELLA SCRL	4
10312	BANCA CF+ CREDITO FONDIARIO SPA	4
19491	BNL LEASING SPA	4
31025	CERVED MASTER SERVICES SPA	4
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	4
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	4
33661	ADV FINANCE SPA	4
36087	VIVA PAYMENT SERVICES SINGLE MEMBER	4
3123	BCC LEASING SPA	3
3441	BLU BANCA SPA	3
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SCPA	3
8304	BANCA PER IL TRENTINO ALTO ADIGE - BANK FÜR TRENTINO-SÜDTIROL BCC	3
8340	CASSA PADANA BCC SC	3
8386	CRA DI BINASCO CREDITO COOPERATIVO SC	3
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SC	3
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SC	3
8514	BCC DELL'OGGIO E DEL SERIO SC	3
8590	BVR BANCA VENETO CENTRALE CC ITALIANO SC	3
8692	BCC BRESCIA SC	3
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOPERATIVO SC	3
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SC	3
8904	BANCA PREALPI SANBIAGIO CC SC	3
10680	MEDIOCREDITO CENTRALE - BANCA DEL MEZZOGIORNO SPA	3
33338	CREDIT FACTOR SPA	3
33400	BCC CREDITOCONSUMO SPA	3
33587	PERMICRO SPA	3
33627	ALBA LEASING SPA	3
33638	BCC RENT&LEASE SPA	3
33691	ISTITUTO FINANZIARIO EUROPEO - I.F.E. SPA	3
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENTS EUROPE SL	3
36058	MO.NET SPA	3
3041	UBS EUROPE SE	2

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
3081	UNICREDIT BANK GMBH	2
3298	DEUTSCHE BANK AG	2
3317	BANCA MACERATA SPA	2
3389	BANCO SANTANDER SA	2
3625	BANCA AIDEXA SPA	2
3672	CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING SA	2
5018	BANCA POPOLARE ETICA SCPA	2
5116	BANCA VALSABBINA SCPA	2
5156	BANCA DI PIACENZA SCPA	2
6305	BANCA CR DI SAVIGLIANO SPA	2
7056	BANCA DELL'ALTA MURGIA CREDITO COOPERATIVO SC	2
7066	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO MAGNA GRECIA SC	2
7090	BANCA MALATESTIANA CREDITO COOPERATIVO SC	2
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO SC	2
7096	BCC DI CAGLIARI SC	2
8325	BANCO FIORENTINO - MUGELLO IMPRUNETA SIGNA - CREDITO COOPERATIVO SC	2
8338	BCC DI ALBEROBELLO, SAMMICHELE E MONOPOLI SC	2
8342	BCC DI AQUARA SC	2
8362	BCC DI ARBOREA SC	2
8430	CRA DI CANTÙ BCC SCRL	2
8441	CREDITO COOPERATIVO DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO - CASSA RURALE SC	2
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOPERATIVO SC	2
8460	BCC DI CASSANO DELLE MURGE E TOLVE SC	2
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SC	2
8622	CREDITO COOP. - CASSA RURALE ED ARTIGIANA DEL FRIULI VENEZIA GIULIA	2
8637	PRIMACASSA - CREDITO COOPERATIVO FVG SC	2
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOPERATIVO	2
8749	CENTROMARCA BANCA CC DI TREVISO E VENEZIA SCPA	2
8765	BCC DI RECANATI E COLMURANO SC	2
8784	BANCA MONTE PRUNO - CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	2
8787	BCC DELLA PROVINCIA ROMANA SC	2
8922	BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOPERATIVO SC	2
8931	BANCA LAZIO NORD CREDITO COOPERATIVO	2
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE SC	2
8951	BCC DEI COLLI ALBANI SC	2
8952	BCC G.TONIOLO E SAN MICHELE DI SAN CATALDO (CALTANISSETTA) SC	2
8968	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ABRUZZI E MOLISE SC	2
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO SC	2
8985	SICILBANCA CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SC	2
8987	BCC TERRA DI LAVORO SAN VINCENZO DE' PAOLI SCPA	2
19016	IFITALIA SPA	2
19100	REVALUE SPA	2
19489	CUSTODIA VALORE - CREDITO SU PEGNO SPA	2
32841	CAP.ITAL.FIN. SPA	2
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	2

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
33685	IRFIS - FINANZIARIA PER LO SVILUPPO DELLA SICILIA	2
36000	LIS PAY SPA	2
36960	UNIPOLPAY SPA	2
3043	BANCA INVESTIS SPA	1
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	1
3159	FININT PRIVATE BANK SPA O IN BREVE ANCHE FPB SPA	1
3211	BANCA PATRIMONI SELLA & C. SPA	1
3273	SOLUTION BANK SPA	1
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL BV (DLL)	1
3367	BANCA SANTA GIULIA SPA	1
3425	BANCO DI CREDITO PAOLO AZZOAGLIO SPA	1
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	1
3494	JPMORGAN CHASE BANK NATIONAL ASSOCIATION	1
3599	CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SPA	1
3647	BUNQ BV	1
3665	SOLARIS SE	1
5029	IGEA DIGITAL BANK SPA	1
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SC	1
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SCPA	1
6170	CR DI FOSSANO SPA	1
7012	BANCA DI BARI E TARANTO CREDITO COOPERATIVO SC	1
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI SC	1
7108	BCC AGRIGENTINO SC	1
7110	BCC DI NAPOLI SCPA	1
8016	CRU ALTOGARDA - ROVERETO - BCC SC	1
8035	CASSA RAIFFEISEN DI BRUNICO SC	1
8081	CRU DI BOLZANO SC	1
8086	BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CREDITO COOPERATIVO SC	1
8126	BANCA MONTEPAONE - CREDITO COOPERATIVO SC	1
8178	CRU ALTA VALSUGANA BCC SC	1
8315	VALPOLICELLA BENACO B.CA CREDITO COOPERATIVO (VERONA) SC	1
8329	BCC BRIANZA E LAGHI 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
8397	CRA DI BOVES BCC SC	1
8434	BCC ABRUZZESE CAPPELLE SUL TAVO SC	1
8462	BCC DELLA ROMAGNA OCCIDENTALE SC	1
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTI CREDITO COOPERATIVO SC	1
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 SC	1
8474	BANCA DEL PICENO CREDITO COOPERATIVO SC	1
8503	BCC DI CONVERSANO SC	1
8509	BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOPERATIVO SC	1
8519	BCC DI FANO SC	1
8603	BCC DI LEVERANO SC	1

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
8606	BCC DI CANOSA LOCONIA SC	1
8631	BANCA 360 CREDITO COOPERATIVO FVG SC	1
8700	BCC DEL METAURO SC	1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA - CREDITO COOPERATIVO SC	1
8731	BCC DI PERGOLA E CORINALDO SC	1
8732	BCC VICENTINO POJANA MAGGIORE SC	1
8736	BCC DI PONTASSIEVE SC	1
8738	CRA DELL'AGRO PONTINO BCC SC	1
8794	BCC LODI SC	1
8811	BANCA DEL VALDARNO CREDITO COOPERATIVO SC	1
8833	BANCA TERRITORI DEL MONVISO	1
8844	BCC DI SANTERAMO IN COLLE SC	1
8852	ROMAGNABANCA CREDITO COOPERATIVO ROMAGNA EST E SALA DI CESENATICO SC	1
8873	BCC APPULO LUCANA SC	1
8899	CRU BCC DI TREVIGLIO SC	1
8954	BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO SC	1
8997	BCC DI SAN MARCO DEI CAVOTI E DEL SANNIO-CALVI SC	1
10631	MEDIOBANCA SPA	1
18103	FINOM PAYMENTS BV	1
19041	CREDEMFACOR SPA	1
19142	SELLA LEASING SPA	1
19298	CREDEMLEASING SPA	1
19411	HYPO-VORARLBERG LEASING SPA	1
19423	TRATON FINANCIAL SERVICES ITALY SPA	1
19443	REV - GESTIONE CREDITI SPA	1
19500	ARTIGIANCREDITO CONSORZIO FIDI	1
19517	CONFIDI TRENTINO IMPRESE SC	1
19528	COOPERATIVA PROVINCIALE GARANZIA FIDI SC	1
19529	COMMERFIDI SC	1
19557	FIDER SC DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI	1
21856	CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING SA	1
32183	TOTAL LEASING SPA	1
32364	PORSCHE FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	1
32848	EUROPA FACTOR SPA	1
32946	AQUILEIA CAPITAL SERVICES SRL	1
32954	SIRIOFIN	1
33563	RE CREDIT FACTORING SPA	1
33596	IBL SERVICING SPA	1
33608	PRESTIAMOCI SPA	1
33610	SACE FCT SPA	1
33713	CENTOTRENTA SERVICING SPA	1
36027	WORLDLINE FINANCIAL SERVICES (EUROPE)	1
36060	SOISY SPA	1
36075	RIA PAYMENT INSTITUTION EP SAU	1
36080	ADMIRAL PAY IP SRL	1

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
36091	SMALL WORLD FINANCIAL SERVICES SPAIN SA	1
36446	EASY PAYMENT AND FINANCE - EP SA	1
36780	FABRICK SPA	1
	COOPERATIVA DI GARANZIA REGIONE ABRUZZO	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	18
	TOTALE COMPLESSIVO	13.944

Tavola 10bis

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

Posizione		ABI	Denominazione	Ricevuti 2023	% su totale 2023	Ricevuti 2024	% su totale 2024
2023	2024						
1	1	7601	POSTE ITALIANE SPA	2.175	13,8	1.444	10,4
3	2	3069	INTESA SANPAOLO SPA	955	6,0	944	6,8
5	3	3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	705	4,5	853	6,1
2	4	3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	1.202	7,6	794	5,7
4	5	2008	UNICREDIT SPA	724	4,6	756	5,4
10	6	1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	467	3,0	541	3,9
7	7	19275	COMPASS BANCA SPA	605	3,8	486	3,5
21	8	3475	ING BANK NV	190	1,2	451	3,2
9	9	33023	SIGLA SRL	485	3,1	415	3,0
17	10	3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	282	1,8	378	2,7
28	11	3158	BANCA SISTEMA SPA	132	0,8	343	2,5
6	12	36081	POSTEPAY SPA	634	4,0	342	2,5
8	13	31934	ITALCREDI	500	3,2	333	2,4
11	14	32875	NEXI PAYMENTS SPA	412	2,6	300	2,2
14	15	5030	VIVIBANCA SPA	363	2,3	272	2,0
15	16	5034	BANCO BPM SPA	289	1,8	262	1,9
11	17	5387	BPER BANCA SPA	412	2,6	225	1,6
43	17	3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	52	0,3	225	1,6
18	19	1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	248	1,6	199	1,4
16	20	33068	FINCONTINUO SPA	285	1,8	183	1,3

Ricorsi decisi per intermediario (unità)

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7601	POSTE ITALIANE SPA	1.536	424	128	984
3069	INTESA SANPAOLO SPA	883	186	223	474
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	831	801	7	23
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	704	596	33	75
2008	UNICREDIT SPA	702	194	129	379
19275	COMPASS BANCA SPA	514	275	107	132
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	491	177	106	208
36081	POSTEPAY SPA	453	238	44	171
31934	ITALCREDI	432	426	2	4
3475	ING BANK NV	385	116	150	119
33023	SIGLA SRL	383	360	5	18
32875	NEXI PAYMENTS SPA	381	143	48	190
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	370	74	96	200
5030	VIVIBANCA SPA	351	339	8	4
3158	BANCA SISTEMA SPA	296	285	3	8
5034	BANCO BPM SPA	258	55	51	152
5387	BPER BANCA SPA	246	45	68	133
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	228	32	43	153
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	225	150	61	14
33068	FINCONTINUO SPA	198	196	1	1
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	185	93	31	61
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	159	155	1	3
6230	CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA	154	50	16	88
32950	FIGENPA SPA	149	147		2
3032	CREDITO EMILIANO SPA	141	19	44	78
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	141	9	97	35
3104	DEUTSCHE BANK SPA	137	46	22	69
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	132	111	2	19
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	131	124	5	2
3058	MEDIOBANCA PREMIER SPA	113	31	18	64
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	103	12	37	54
19309	AGOS-DUCATO SPA	99	21	22	56
3671	COFIDIS SA	92	27	11	54
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SPA	92	52	4	36
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	82	25	24	33
32532	MOONEY SPA	82	32	12	38
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	79	21	13	45
5676	BIBANCA SPA	70	20	28	22
19365	FIDITALIA SPA	63	11	13	39
36964	NUMIA SPA	63	31	8	24
33239	MCE FINANCE SPA	60	56	1	3
3235	BANCA DI SCONTO SPA	57	51	1	5
3445	CRÉDIT AGRICOLE AUTO BANK SPA	57	14	17	26

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	55	2	16	37
31026	IFIS NPL INVESTING SPA	54	5	1	48
5015	BANCA PROGETTO SPA	53	7	15	31
36772	HYPE SPA	48	20	9	19
3442	BANCA WIDIBA SPA	45	24	12	9
33115	PREXTA SPA	44	15	23	6
3669	REVOLUT BANK UAB	42	13	11	18
32334	PRESTITALIA SPA	41	5	17	19
3268	BANCA SELLA SPA	40	9	7	24
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	40	18	3	19
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	39	23	4	12
3646	N26 BANK AG	37	14	11	12
12933	AMCO - ASSET MANAGEMENT COMPANY SPA	30		2	28
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PLC	28	13	9	6
3403	IMPREBANCA SPA	28	25		3
5424	BDM BANCA SPA	26	3	6	17
8327	BCC DI ROMA SC	25	8	7	10
32447	DONEXT SPA	24	2	3	19
19420	FINANCIT SPA	23	15		8
31928	ISTITUTO FINANZIARIO VENETO ROMAGNOLO I.FI.VE.R. SPA	23	23		
3385	ISYBANK SPA	21	2	5	14
6085	CR DI ASTI SPA	20	5	3	12
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	19	7	3	9
3075	BANCA GENERALI SPA	19	8	3	8
3266	BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE SPA IN BREVE BANCA FININT SPA	19		8	11
3205	BANCA IFIS SPA	18	1	3	14
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SCPA	18	9	2	7
19042	MBREDIT SOLUTIONS SPA	17	6	1	10
19574	REVALEA SPA	17	3	5	9
3395	ILLIMITY BANK SPA	14	1	2	11
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI SICILIA SCPA	14	5	2	7
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SCPA	13	5	1	7
19328	FINITALIA SPA	13		1	12
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	13		3	10
36092	OLINDA SAS	13	7	2	4
3479	BNP PARIBAS SA	11		9	2
3628	STELLANTIS FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	11		4	7
3653	KLARNA BANK AB	11	7	4	
3662	AK NORDIC AB	11		3	8
3667	ZURICH ITALY BANK SPA	11	5	1	5
19567	TIMFIN SPA	11	1	7	3
33095	CENTRO FINANZIAMENTI SPA	11	5	5	1
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	10	10		

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SCPA	10	6	1	3
8453	BCC DI MILANO SC	10	7		3
8807	BCC VENETA CC SC	10		3	7
19490	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES SPA	10		1	9
3025	BANCA PROFILO SPA	9	1	7	1
3365	CHERRY BANK SPA	9	2		7
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	9	1	3	5
19319	UNICREDIT LEASING SPA	9		6	3
31012	IFIS NPL SERVICING SPA	9		2	7
31029	AVVERA SPA (GIÀ CREACASA)	9	1	1	7
3434	BMW BANK GMBH	8	1	2	5
3638	YOUNITED	8	3		5
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SCPA	8	3	1	4
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SC	8	1		7
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	8		2	6
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	7	3	1	3
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	7	3		4
8000	ICCREA BANCA SPA - ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	7	1		6
8940	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO BERGAMASCA E OROBICA SC	7	2	1	4
31042	MASTER GARDANT SPA	7		1	6
33111	WORLDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA SPA	7		1	6
3103	RCI BANQUE SA	6	2	1	3
8491	BANCO MARCHIGIANO CREDITO COOPERATIVO	6	2	1	3
8995	RIVIERABANCA - CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA SC	6	2	1	3
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	6	2		4
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENTS EUROPE SL	6	1	3	2
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	5		2	3
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	5	1	2	2
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SCPA	5	2	1	2
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO SC	5		1	4
7075	BANCA CENTRO-CREDITO COOPERATIVO TOSCANA-UMBRIA SC	5	1		4
7091	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELLA CALABRIA ULTERIORE SC	5	1	1	3
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SC	5		2	3
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO SC	5	2		3
19491	BNL LEASING SPA	5		2	3
31482	AXACTOR ITALY SPA	5	1		4
33400	BCC CREDITOCONSUMO SPA	5	2	2	1
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	4	1	1	2
3138	BANCA REALE SPA	4	1	3	
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA	4	3	1	
3432	CRÉDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	4		1	3
3441	BLU BANCA SPA	4	2	2	
3625	BANCA AIDEXA SPA	4	1		3

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3656	GUBER BANCA SPA	4		1	3
5018	BANCA POPOLARE ETICA SCPA	4	3		1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SCPA	4	1	1	2
6045	CR DI BOLZANO SPA	4	2		2
6370	CR DI VOLTERRA SPA	4	1	2	1
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO SC	4	1	1	2
8340	CASSA PADANA BCC SC	4	2		2
8344	BCC DI ANAGNI SC	4		1	3
8356	BCC PORDENONESE E MONSILE SC	4	2		2
8399	BANCA DELLE TERRE VENETE CREDITO COOPERATIVO SC	4	1	1	2
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	4		2	2
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE FORLIVESE E IMOLESE SC	4			4
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO SCPA	4	1		3
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOPERATIVO SC	4	2	1	1
8851	TERRE ETRUSCHE DI VALDICHIANA E DI MAREMMA - CREDITO COOPERATIVO SC	4	1		3
10312	BANCA CF+ CREDITO FONDARIO SPA	4		1	3
19568	FORD CREDIT ITALIA SPA	4	1	1	2
31025	CERVED MASTER SERVICES SPA	4		1	3
32590	ZENITH GLOBAL SPA	4	1	1	2
32841	CAP.ITAL.FIN. SPA	4	1		3
32906	WE FINANCE SPA	4	1	2	1
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	4		1	3
33691	ISTITUTO FINANZIARIO EUROPEO - I.F.E. SPA	4	4		
36087	VIVA PAYMENT SERVICES SINGLE MEMBER	4	2	1	1
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	3	2		1
3250	CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA	3	1		2
7056	BANCA DELL'ALTA MURGIA CREDITO COOPERATIVO SC	3		1	2
7085	CREDITO COOPERATIVO FRIULI SC	3			3
8386	CRA DI BINASCO CREDITO COOPERATIVO SC	3		1	2
8473	BCC DI CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO E PIANELLA SCRL	3	1	1	1
8514	BCC DELL'OGGIO E DEL SERIO SC	3	2		1
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SC	3		1	2
8575	BCC AGROBRESCIANO SC	3	1	1	1
8631	BANCA 360 CRED. COOP. FVG SC	3		1	2
8749	CENTROMARCA BANCA CC DI TREVISO E VENEZIA SCPA	3	1		2
8985	SICILBANCA CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SC	3		2	1
33587	PERMICRO SPA	3		2	1
33638	BCC RENT&LEASE SPA	3			3
36058	MO.NET SPA	3			3
3041	UBS EUROPE SE	2			2
3081	UNICREDIT BANK GMBH	2		1	1
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	2		2	
3242	BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO SPA	2	1		1
3298	DEUTSCHE BANK AG	2			2
3317	BANCA MACERATA SPA	2	1	1	

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3389	BANCO SANTANDER SA	2			2
3425	BANCO DI CREDITO PAOLO AZZOAGLIO SPA	2	1		1
3599	CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO ITALIANO SPA	2		1	1
3665	SOLARIS SE	2	1		1
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SC	2			2
5116	BANCA VALSABBINA SCPA	2	1		1
5156	BANCA DI PIACENZA SCPA	2	1	1	
5484	BANCA DI CIVIDALE SPA O CIVIBANK	2	1		1
7070	CREDITO COOP.VO ROMAGNOLO - BCC DI CESENA E GATTEO SC	2			2
8081	CRU DI BOLZANO SC	2	1		1
8304	BANCA PER IL TRENTINO ALTO ADIGE - BANK FÜR TRENTINO-SÜDTIROL BCC	2	1		1
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SC	2	1		1
8441	CREDITO COOPERATIVO DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO - CASSA RURALE SC	2	1		1
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SC	2	1		1
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOPERATIVO SC	2		1	1
8462	BCC DELLA ROMAGNA OCCIDENTALE SC	2	2		
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 SC	2	1		1
8509	BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOPERATIVO SC	2		1	1
8606	BCC DI CANOSA LOCONIA SC	2			2
8622	CREDITO COOP. - CASSA RURALE ED ARTIGIANA DEL FRIULI VENEZIA GIULIA	2	1		1
8637	PRIMACASSA - CREDITO COOPERATIVO FVG SC	2			2
8692	BCC BRESCIA SC	2			2
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOPERATIVO	2		1	1
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SC	2	1		1
8765	BCC DI RECANATI E COLMURANO SC	2	1		1
8784	BANCA MONTE PRUNO - CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	2	1		1
8787	BCC DELLA PROVINCIA ROMANA SC	2		2	
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SC	2	1		1
8904	BANCA PREALPI SANBIAGIO CC SC	2			2
8931	BANCA LAZIO NORD CREDITO COOPERATIVO	2		1	1
8952	BCC G.TONIOLO E SAN MICHELE DI SAN CATALDO (CALTANISSETTA) SC	2			2
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO SC	2			2
19016	IFITALIA SPA	2			2
19257	SARDALEASING SPA	2			2
19298	CREDEMLEASING SPA	2		1	1
33338	CREDIT FACTOR SPA	2		1	1
33627	ALBA LEASING SPA	2	1	1	
33661	ADV FINANCE SPA	2	1	1	
33685	IRFIS - FINANZIARIA PER LO SVILUPPO DELLA SICILIA	2			2
36000	LIS PAY SPA	2		1	1
36068	TELEPASS SPA	2		1	1
3102	BANCA ALETTI SPA	1			1
3123	BCC LEASING SPA	1			1
3211	BANCA PATRIMONI SELLA & C. SPA	1			1
3273	SOLUTION BANK SPA	1			1

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL BV (DLL)	1		1	
3367	BANCA SANTA GIULIA SPA	1	1		
3423	BINCKBANK NV	1			1
3672	CRÉDIT AGRICOLE LEASING & FACTORING SA	1		1	
5080	BANCA DI IMOLA SPA	1		1	
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SCPA	1			1
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SC	1		1	
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SCPA	1	1		
6150	CR DI FERMO SPA	1			1
6170	CR DI FOSSANO SPA	1			1
6305	BANCA CR DI SAVIGLIANO SPA	1			1
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI SC	1			1
7066	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO MAGNA GRECIA SC	1			1
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO SC	1		1	
7096	BCC DI CAGLIARI SC	1			1
7108	BCC AGRIGENTINO SC	1	1		
7110	BCC DI NAPOLI SCPA	1		1	
8016	CRU ALTOGARDA - ROVERETO - BCC SC	1	1		
8035	CASSA RAIFFEISEN DI BRUNICO SC	1		1	
8126	BANCA MONTEPAONE - CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8178	CRU ALTA VALSUGANA BCC SC	1		1	
8184	CRU VAL DI FIEMME BCC SC	1			1
8315	VALPOLICELLA BENACO B.CA CREDITO COOPERATIVO (VERONA) SC	1			1
8329	BCC BRIANZA E LAGHI SC	1	1		
8338	BCC DI ALBEROBELLO, SAMMICHELE E MONOPOLI SC	1			1
8341	BCC DI ALTOFONTE E CACCAMO SC	1			1
8342	BCC DI AQUARA SC	1			1
8362	BCC DI ARBOREA SC	1			1
8374	BCC DI BARLASSINA SC	1	1		
8378	BCC CAMPANIA CENTRO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA SC	1		1	
8397	CRA DI BOVES BCC SC	1			1
8434	BCC ABRUZZESE CAPPELLE SUL TAVO SC	1			1
8460	BCC DI CASSANO DELLE MURGE E TOLVE SC	1			1
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTA CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8487	BCC DI CHERASCO SC	1	1		
8503	BCC DI CONVERSANO SC	1			1
8519	BCC DI FANO SC	1			1
8587	BCC VALDOSTANA COOPERATIVE DE CREDIT VALDOTAINE SC	1			1
8590	BVR BANCA VENETO CENTRALE CC ITALIANO SC	1		1	
8603	BCC DI LEVERANO SC	1			1
8693	BCC DI NETTUNO SC	1			1
8700	BCC DEL METAURO SC	1	1		
8704	BCC DI OSTRA E MORRO D'ALBA SC	1			1

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA - CREDITO COOPERATIVO SC	1		1	
8736	BCC DI PONTASSIEVE SC	1		1	
8738	CRA DELL'AGRO PONTINO BCC SC	1			1
8753	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI SC	1	1		
8794	BCC LODI SC	1			1
8810	BCC DI SAN GIOVANNI ROTONDO SC	1	1		
8811	BANCA DEL VALDARNO CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8833	BANCA TERRITORI DEL MONVISO	1			1
8844	BCC DI SANTERAMO IN COLLE 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
8899	CRU BCC DI TREVIGLIO SC	1			1
8922	BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOPERATIVO SC	1			1
8951	BCC DEI COLLI ALBANI SC	1			1
8954	BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO SC	1			1
8968	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ABRUZZI E MOLISE SC	1			1
8982	BANCA ADRIA COLLI EUGANEI - CREDITO COOPERATIVO SC	1	1		
8987	BCC TERRA DI LAVORO SAN VINCENZO DE' PAOLI SC	1			1
8997	BCC DI SAN MARCO DEI CAVOTI E DEL SANNIO-CALVI SC	1	1		
10680	MEDIOCREDITO CENTRALE - BANCA DEL MEZZOGIORNO SPA	1			1
19100	REVALUE SPA	1			1
19142	SELLA LEASING SPA	1			1
19281	FRAER LEASING SPA	1	1		
19411	HYPO-VORARLBERG LEASING SPA	1			1
19423	TRATON FINANCIAL SERVICES ITALY SPA	1	1		
19443	REV - GESTIONE CREDITI SPA	1			1
19496	UNIPOLREC SPA	1			1
19500	ARTIGIANCREDITO CONSORZIO FIDI	1			1
19517	CONFIDI TRENTINO IMPRESE SC	1			1
19557	FIDER SC DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI	1	1		
32183	TOTAL LEASING SPA	1			1
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	1			1
32848	EUROPA FACTOR SPA	1	1		
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1			1
32946	AQUILEIA CAPITAL SERVICES SRL	1			1

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
32954	SIRIOFIN	1			1
33608	PRESTIAMOCI SPA	1			1
33610	SACE FCT SPA	1			1
33713	CENTOTRENTA SERVICING SPA	1			1
36003	FLOWE SPA - SOCIETÀ BENEFIT	1			1
36027	WORLDLINE FINANCIAL SERVICES (EUROPE)	1			1
36060	SOISY SPA	1		1	
36069	MONEYGRAM INTERNATIONAL SA	1	1		
36075	RIA PAYMENT INSTITUTION EP SAU	1	1		
36080	ADMIRAL PAY IP SRL	1			1
36446	EASY PAYMENT AND FINANCE - EP SA	1			1
36578	ICARD AD	1	1		
36960	UNIPOLPAY SPA	1			1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	7		1	6
	TOTALE COMPLESSIVO	14.012	6.740	2.093	5.179

Tavola 12

Intermediari inadempienti (1) (unità)

ABI	Denominazione	Decisioni non eseguite	
		2023	2024
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	896	409
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	494	256
5030	VIVIBANCA SPA	252	199
31934	ITALCREDI SPA	320	190
33023	SIGLA SRL	299	145
33068	FINCONTINUO SPA	177	101
3158	BANCA SISTEMA SPA	78	80
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	148	60
32950	FIGENPA SPA	152	54
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	83	50
3235	BANCA DI SCONTO SPA	13	16
3403	IMPREBANCA SPA	12	10
7601	POSTE ITALIANE SPA	82	8
3440	BANCA DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	13	8
3671	COFIDIS SA	11	7
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SPA (GIÀ BANCA POPOLARE DI SONDRIO SCPA)	1	5
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	9	4
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PLC (GIÀ BARCLAYS BANK PLC)	8	4
31928	ISTITUTO FINANZIARIO VENETO ROMAGNOLO I.FI.VE.R. SPA	7	4

continua

segue: **Tavola 12**

ABI	Denominazione	Decisioni non eseguite	
		2023	2024
36772	HYPE SPA	3	4
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	20	3
3069	INTESA SANPAOLO SPA	17	3
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SCPA	5	3
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA		3
3646	N26 BANK AG	6	2
2008	UNICREDIT SPA	2	2
6230	CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA	5	1
33691	ISTITUTO FINANZIARIO EUROPEO - I.F.E. SPA	4	1
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	4	1
3395	ILLIMITY BANK SPA	2	1
3667	ZURICH ITALY BANK SPA	1	1
3032	CREDITO EMILIANO SPA	1	1
36092	OLINDA SAS		1
3445	CRÉDIT AGRICOLE AUTO BANK SPA		1
5018	BANCA POPOLARE ETICA SCPA		1
8995	RIVIERABANCA - CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA SC		1
31274	FIDES SPA	312	
3442	WISE DIALOG BANK SPA	27	
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	21	
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA	11	
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	2	
3103	RCI BANQUE SA	2	
3058	MEDIOBANCA PREMIER SPA	1	
19275	COMPASS BANCA SPA	1	
33661	ADV FINANCE SPA	1	
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SCPA	1	
7078	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEI CASTELLI E DEGLI IBLEI SC	1	
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOPERATIVO SC	1	
5387	BPER BANCA SPA	1	
3250	CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA	1	
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SCPA	1	
33111	WORLDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA SPA	1	
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	1	
8114	CASSA RAIFFEISEN BASSA ATESENA (RAIFFEISENKASSE UNTERLAND)	1	
8692	BCC BRESCIA SC	1	
3104	DEUTSCHE BANK SPA	1	
	TOTALE COMPLESSIVO	3.514	1.640

(1) Dato aggiornato ad aprile 2025.

**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	1.032	219	271	542	47
3263	GRUPPO BANCARIO IBL BANCA	890	852	9	29	97
3191	GRUPPO BANCARIO SANTANDER CONSUMER BANK	726	597	44	85	88
2008	GRUPPO UNICREDIT	713	194	136	383	46
10631	GRUPPO BANCARIO MEDIOBANCA	644	312	126	206	68
1005	GRUPPO BANCARIO BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	519	192	108	219	58
6270	GRUPPO LA CASSA DI RAVENNA	444	428	6	10	98
3440	GRUPPO BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA (IN FORMA ABBREVIATA GRUPPO BANCO DESIO)	396	292	69	35	91
5030	GRUPPO BANCARIO VIVIBANCA	374	362	8	4	99
3115	FINDOMESTIC GRUPPO	370	74	96	200	46

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 2024.
- **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:** l'aggregato è costituito dalle materie "assegni", "bancomat e carte di debito", "bonifici", "cambiali", "carte di credito" e "carte prepagate".
- **Utilizzi fraudolenti:** categoria trasversale che comprende gli utilizzi fraudolenti relativi a servizi e strumenti di pagamento e in materia di conto corrente.
- **Intermediari inadempienti:** il dato si riferisce agli inadempimenti pubblicati sul sito dell'ABF ad aprile 2025; tiene conto delle cancellazioni effettuate sulla base del nuovo quadro normativo di riferimento.
- **Tasso di inadempimento:** è calcolato considerando gli inadempimenti che risultavano pubblicati sul sito dell'ABF ad aprile 2025 e riguardanti decisioni accolte nel 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 5 febbraio 2025;

- e) l'attribuzione dei ricorsi decisi ai singoli gruppi bancari fa riferimento alla situazione giuridica della capogruppo e delle controllate al 5 febbraio 2025;
- 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 indicati al momento della presentazione del ricorso; il campione non è pertanto rappresentativo della popolazione totale dei ricorrenti all'ABF. Nell'edizione 2025 sono stati contattati circa 4.100 ricorrenti, di cui oltre 900 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*. In particolare sono state opportunamente selezionate alcune variabili sociodemografiche riguardanti il ricorrente e altre relative al ricorso presentato: a partire da queste variabili 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.

