



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 2025

Numero 16 - giugno 2026

© Banca d'Italia, 2026

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 Composizione dei 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	27
NOTE METODOLOGICHE	29

DATI STATISTICI

Tavola 1

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario (1)

(unità e valori percentuali)

INTERMEDIARIO	2024	2025	Variazioni	2024	2025
	unità	unità	%	% sul totale	% sul totale
Banche	9.254	9.436	2	66,4	69,8
<i>di cui:</i> banche spa	7.682	7.403	-4	55,1	54,8
banche estere	1.037	1.535	48	7,4	11,4
banche di credito cooperativo	316	346	9	2,3	2,6
banche popolari	219	152	-31	1,6	1,1
Società finanziarie	2.270	1.572	-31	16,3	11,6
Poste Italiane spa	1.436	1.485	3	10,3	11,0
Istituti di moneta elettronica	864	873	1	6,2	6,5
Istituti di pagamento	96	132	38	0,7	1,0
Confidi	6	2	-67	0,0	0,0
Soggetti non tenuti ad aderire	18	18	0	0,1	0,1
Totale	13.944	13.518	-3	100,0	100,0

(1) Il dato del 2024 riflette la classificazione dell'intermediario al 13 maggio 2026.

Tavola 2

Ricorsi decisi per tipologia di intermediario

(valori percentuali)

INTERMEDIARIO	Accolti	Cessati	Respinti
Banche	35,5	20,1	44,5
<i>di cui:</i> banche spa	36,4	19,2	44,4
banche estere	28,8	26,6	44,6
banche popolari	65,8	11,4	22,8
banche di credito cooperativo	25,8	18,4	55,9
Società finanziarie	60,0	16,0	24,0
Poste Italiane spa	20,4	13,7	66,0
Istituti di moneta elettronica	32,1	15,3	52,6
Istituti di pagamento	14,9	31,9	53,2
Confidi	25,0	25,0	50,0
Soggetti non tenuti ad aderire	0,0	20,0	80,0
Totale	36,9	18,7	44,4

Tavola 3

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

TIPO CLIENTE	2024		2025		2025						
	Ricevuti				Decisi	Accolti		Cessati		Respinti	
	unità	%	unità	%	unità	unità	%	unità	%	unità	%
Consumatore	13.108	94,0	12.558	92,9	11.737	4.473	96,5	2.189	93,2	5.075	91,1
Non consumatore	836	6,0	960	7,1	817	163	3,5	159	6,8	495	8,9
Totale	13.944	100,0	13.518	100,0	12.554	4.636	100,0	2.348	100,0	5.570	100,0

Tavola 4

Ricorsi dei consumatori per regione (unità)

REGIONE	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti
Abruzzo	285	225
Basilicata	111	209
Calabria	480	262
Campania	1.413	253
Emilia-Romagna	858	192
Friuli Venezia Giulia	190	159
Lazio	1.878	329
Liguria	249	165
Lombardia	1.997	199
Marche	267	180
Molise	53	184
Piemonte	825	194
Puglia	702	181
Sardegna	342	219
Sicilia	1.068	223
Toscana	722	197
Trentino-Alto Adige	138	127
Umbria	173	203
Valle d'Aosta	15	122
Veneto	792	163

Tavola 5

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

MATERIA	2024	2025	2024	2025
	unità	unità	%	%
Finanziamenti	5.676	3.587	40,7	26,5
Cessione del quinto	4.783	2.526	34,3	18,7
Credito ai consumatori	419	538	3,0	4,0
Mutuo	400	440	2,9	3,3
Apertura di credito	38	43	0,3	0,3
Leasing	36	40	0,3	0,3
Raccolta	2.565	2.955	18,4	21,9
Conto corrente	1.636	2.058	11,7	15,2
Buoni fruttiferi postali	720	752	5,2	5,6
Depositi a risparmio	143	91	1,0	0,7
Deposito di titoli in amministrazione	66	54	0,5	0,4
Servizi e strumenti di pagamento	3.896	4.695	27,9	34,7
Bancomat e carte di debito	1.455	1.553	10,4	11,5
Bonifici	1.017	1.656	7,3	12,3
Carte di credito	1.183	1.074	8,5	7,9
Carte prepagate	90	264	0,6	2,0
Assegni	138	135	1,0	1,0
Cambiali	13	13	0,1	0,1
Segnalazioni	1.164	1.413	8,3	10,5
Sistemi di informazione creditizia	769	974	5,5	7,2
Centrale dei rischi	352	400	2,5	3,0
Centrale di allarme interbancaria	43	39	0,3	0,3
Altri servizi	643	868	4,6	6,4
Totale	13.944	13.518	100,0	100,0

Tavola 6

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

MATERIA	Donne	Uomini
Cessione del quinto	30,9	69,1
Conto corrente	37,5	62,5
Bancomat e carte di debito	48,9	51,1
Bonifico	38,1	61,9
Carte di credito	37,8	62,2
Sistemi di informazione creditizia	23,1	76,9
Buoni fruttiferi postali	44,9	55,1
Credito ai consumatori	32,3	67,7
Altro	31,7	68,3
Totale	35,9	64,1

Tavola 7

Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese (1)

(unità e valori medi)

MESE	Riunioni	Ricorsi decisi	Ricorsi decisi per riunione
Gennaio	20	1.144	57
Febbraio	19	1.085	57
Marzo	19	1.080	57
Aprile	20	1.167	58
Maggio	19	1.199	63
Giugno	22	1.258	57
Luglio	17	1.121	66
Settembre	22	1.363	62
Ottobre	19	1.104	58
Novembre	20	1.064	53
Dicembre	19	969	51
Totale	216	12.554	58
Media mensile	20	1.141	58

(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	1.407	66	4,7	1.203	482	40,1	200	16,6	521	43,3
Bologna	1.716	44	2,6	1.755	642	36,6	302	17,2	811	46,2
Milano	3.349	151	4,5	2.924	884	30,2	531	18,2	1.509	51,6
Napoli	1.580	63	4,0	1.451	551	38,0	260	17,9	640	44,1
Palermo	1.494	44	2,9	1.496	667	44,6	222	14,8	607	40,6
Roma	2.814	82	2,9	2.660	1.060	39,8	612	23,0	988	37,1
Torino	1.158	36	3,1	1.065	350	32,9	221	20,8	494	46,4
Totale	13.518	486	3,6	12.554	4.636	36,9	2.348	18,7	5.570	44,4

Tavola 9

Composizione dei ricorrenti non consumatori per settore economico e numero di addetti delle imprese (1)

(valori percentuali)

SETTORE ECONOMICO	%	NUMERO DI ADDETTI	%
Agricoltura	4,6	Da 1 a 9	59,5
Industria	5,2	Da 10 a 19	5,4
Costruzioni	7,5	Da 20 a 49	2,4
Servizi	33,8	Oltre 50	3,4
Altro	42,0	Non so o non intendo rispondere	29,3
Non so o non intendo rispondere	6,9		

(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	1.485
3069	INTESA SANPAOLO SPA	1.121
2008	UNICREDIT SPA	1.087
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	689
3475	ING BANK NV	642
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	414
19275	COMPASS BANCA SPA	403
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	387
36081	POSTEPAY SPA	369
33023	SIGLA SRL	325
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	317
5387	BPER BANCA SPA	297
5034	BANCO BPM SPA	280
3158	BANCA SISTEMA SPA	278
3669	REVOLUT BANK UAB	231
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	229
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	200
3032	CREDITO EMILIANO SPA	198
3104	DEUTSCHE BANK SPA	196
33068	FINCONTINUO SPA	187
31934	ITALCREDI	167
6230	CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA	167
32875	NEXI PAYMENTS SPA	164
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	119
36964	NUMIA SPA	119
3671	COFIDIS SA	116
3445	CRÉDIT AGRICOLE AUTO BANK SPA	114
19309	AGOS-DUCATO SPA	110
36772	HYPE SPA	106
5030	VIVIBANCA SPA	102
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	100
3058	MEDIOBANCA PREMIER SPA	99
32950	FIGENPA SPA	92
31026	IFIS NPL INVESTING SPA	86
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	83
3442	BANCA WIDIBA SPA	78
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	75
3646	N26 BANK SE	75
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	74
3268	BANCA SELLA SPA	71
32532	MOONEY SPA	69
19365	FIDITALIA SPA	64
3674	TRADE REPUBLIC BANK GMBH	60

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	59
3235	BANCA DI SCONTO SPA	58
3385	ISYBANK SPA	51
3638	YOUNITED	42
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	40
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SPA	40
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PLC	36
8327	BCC DI ROMA SC	34
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	33
33115	PREXTA SPA	33
12933	AMCO - ASSET MANAGEMENT COMPANY SPA	32
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	31
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI SICILIA SCPA	31
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	31
36888	SUMUP LIMITED	30
32334	PRESTITALIA SPA	29
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	29
5676	BIBANCA SPA	28
3205	BANCA IFIS SPA	27
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	27
19567	TIMFIN SPA	27
3103	RCI BANQUE SA	25
31042	MASTER GARDANT SPA	24
3075	BANCA GENERALI SPA	21
5015	BANCA PROGETTO SPA	21
5424	BDM BANCA SPA	21
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	20
3628	STELLANTIS FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	20
3266	BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE SPA IN BREVE BANCA FININT SPA	19
3479	BNP PARIBAS SA	19
31029	AVVERA SPA (GIÀ CREACASA)	17
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	17
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	16
3395	ILLIMITY BANK SPA	16
36092	OLINDA SAS	16
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	15
3625	BANCA AIDEXA SPA	13
3667	ZURICH ITALY BANK SPA	13
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	13
6045	CR DI BOLZANO SPA	13
32590	ZENITH GLOBAL SPA	13
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	12
19568	FORD CREDIT ITALIA SPA	12
33661	ADV FINANCE SPA	12
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SCPA	11

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
5484	BANCA DI CIVIDALE SPA O CIVIBANK	11
8453	BCC DI MILANO	11
3403	IMPREBANCA SPA	10
7072	EMIL BANCA CC SC	10
7075	BANCA CENTRO CC TOSCANA-UMBRIA SC	10
32447	DONEXT SPA	9
33239	MCE FINANCE SPA IN LCA	9
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	9
33338	CREDIT FACTOR SPA	9
3441	BLU BANCA SPA	8
19420	FINANCIT SPA	8
31928	ISTITUTO FINANZIARIO VENETO ROMAGNOLO IFIVER SPA	8
36018	SCALAPAY IP SPA	8
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	7
3365	CHERRY BANK SPA	7
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SCPA	7
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	7
8000	ICCREA BANCA SPA - ISTITUTO CENTRALE DEL CC	7
8399	BANCA DELLE TERRE VENETE CC SC	7
8542	CC RAVENNATE FORLIVESE E IMOLESE SC	7
8995	RIVIERABANCA CC DI RIMINI E GRADARA SC	7
10680	MEDIOCREDITO CENTRALE - BANCA DEL MEZZOGIORNO SPA	7
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	7
19319	UNICREDIT LEASING SPA	7
3025	BANCA PROFILO SPA	6
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	6
3138	BANCA REALE SPA	6
6220	CR DI ORVIETO SPA	6
8304	BANCA PER IL TRENTINO ALTO ADIGE - BANK FÜR TRENTINO-SÜDTIROL BCC	6
8386	CRA DI BINASCO CC SC	6
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	6
8673	CHIANTIBANCA CC SC	6
8807	BCC VENETA CC SC	6
8851	TERRE ETRUSCHE DI VALDICHIANA E DI MAREMMA CC SC	6
8922	BANCA ALTA TOSCANA CC SC	6
19571	BAYVIEW ITALIA 106 SPA	6
3081	UNICREDIT BANK GMBH	5
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA	5
3434	BMW BANK GMBH	5
5080	BANCA DI IMOLA SPA	5
5116	BANCA VALSABBINA SCPA	5
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SCPA	5
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SCPA	5
7062	CC MEDIOCRATI SC	5
7084	BANCA DELLA MARCA CC SC	5

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
8178	CRU ALTA VALSUGANA BCC SC	5
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SC	5
8491	BANCO MARCHIGIANO CC	5
8509	BANCA CENTRO EMILIA CC SC	5
18103	FINOM PAYMENTS BV	5
19100	REVALUE SPA	5
19491	BNL LEASING SPA	5
36068	TELEPASS SPA	5
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	4
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	4
3653	KLARNA BANK AB	4
6150	CR DI FERMO SPA	4
8325	BANCO FIORENTINO - MUGELLO IMPRUNETA SIGNA CC SC	4
8356	BCC PORDENONESE E MONSILE SC	4
8378	BCC CAMPANIA CENTRO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA SC	4
8430	CRA DI CANTÙ BCC SCRL	4
8450	BANCA ALPI MARITTIME CC CARRÙ SCPA	4
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SC	4
8631	BANCA 360 CC FVG SC	4
8765	BCC DI RECANATI E COLMURANO SC	4
8871	BCC DI SPELLO E DEL VELINO SC	4
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	4
19328	FINITALIA SPA	4
31012	IFIS NPL SERVICING SPA	4
33095	CENTRO FINANZIAMENTI SPA	4
33111	WORLDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA SPA	4
3041	UBS EUROPE SE	3
3250	CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA	3
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	3
3273	SOLUTION BANK SPA	3
3432	CRÉDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	3
3662	AK NORDIC AB	3
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SC	3
7056	BANCA DELL'ALTA MURGIA CC SC	3
7085	CC FRIULI SC	3
8382	BENE BCC DI BENE VAGIENNA (CUNEO) SC	3
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTA CC SC	3
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CC DAL 1902 SC	3
8473	BCC DI CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO E PIANELLA SCRL	3
8474	BANCA DEL PICENO CC SC	3
8511	CORTINABANCA CC SC	3
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CC IN LCA	3
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SC	3
8784	BANCA MONTE PRUNO - CC DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	3
8826	BANCA DI PESARO CC SC	3

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
8883	BANCA DI BOLOGNA CC SC	3
8904	BANCA PREALPI SANBIAGIO CC SC	3
8940	BANCA DI CC BERGAMASCA E OROBICA CC	3
8952	BCC G.TONIOLO E SAN MICHELE DI SAN CATALDO (CALTANISSETTA) SC	3
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP LEASING SOLUTIONS SPA	3
19489	CUSTODIA VALORE - CREDITO SU PEGNO SPA	3
19490	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES SPA	3
31025	CERVED MASTER SERVICES SPA	3
31482	AXACTOR ITALY SPA	3
32906	WE FINANCE SPA	3
36000	LIS PAY SPA	3
36058	MONET SPA	3
3043	BANCA INVESTIS SPA	2
3298	DEUTSCHE BANK AG	2
3353	SMART BANK SPA IN AS	2
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL BV (DLL)	2
3599	CASSA CENTRALE BANCA CC ITALIANO SPA	2
3647	BUNQ BV	2
3656	GUBER BANCA SPA	2
3664	HYUNDAI CAPITAL BANK EUROPE GMBH	2
5000	BFF BANK SPA	2
5029	IGEA DIGITAL BANK SPA	2
5156	BANCA DI PIACENZA SCPA	2
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SCPA	2
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SCPA	2
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SCPA	2
6370	CR DI VOLTERRA SPA	2
7066	BANCA DI CC MAGNA GRECIA SC	2
7070	CC ROMAGNOLO BCC DI CESENA E GATTEO SC	2
7076	BANCA CREMASCA E MANTOVANA CC SC	2
7091	BANCA DI CC DELLA CALABRIA ULTERIORE SC	2
8016	CRU ALTOGARDA - ROVERETO - BCC SC	2
8078	LA CASSA RURALE CC ADAMELLO GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA	2
8220	CRU DI SALORNO SC	2
8282	CRU VAL DI NON - ROTALIANA E GIOVO BCC SC	2
8315	VALPOLICELLA BENACO BCA CC (VERONA) SC	2
8329	BCC BRIANZA E LAGHI SC	2
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SC	2
8439	BANCA DI CARAGLIO DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI SC	2
8441	CC DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO - CASSA RURALE SC	2
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CC SC	2
8514	BCC DELL'OGGIO E DEL SERIO SC	2
8515	BANCA DELLA VALSASSINA CC SC	2
8519	BCC DI FANO SC	2
8590	BVR BANCA VENETO CENTRALE CC ITALIANO SC	2

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
8622	CC - CASSA RURALE ED ARTIGIANA DEL FRIULI VENEZIA GIULIA	2
8676	BCC DEL GARDA BCC COLLI MORENICI DEL GARDA SC	2
8692	BCC BRESCIA SC	2
8693	BCC DI NETTUNO SC	2
8713	BCC DI PACHINO SC	2
8716	BANCA CENTRO LAZIO CC SC	2
8787	BCC DELLA PROVINCIA ROMANA SC	2
8811	BANCA DEL VALDARNO CC SC	2
8877	BCC VENEZIA GIULIA SC	2
8928	ZKB TRST GORICA - ZKB CC TRIESTE E GORIZIA	2
8946	BANCA DON RIZZO CC DELLA SICILIA OCCIDENTALE SC	2
8976	BCC DELLE MADONIE SC	2
19298	CREDEMLEASING SPA	2
19443	REV - GESTIONE CREDITI SPA	2
32502	FUCINO FINANCE SPA	2
32841	CAPITALFIN SPA	2
33400	BCC CREDITOCONSUMO SPA	2
33565	BLUE FACTOR SPA	2
33587	PERMICRO SPA	2
33685	IRFIS - FINANZIARIA PER LO SVILUPPO DELLA SICILIA	2
36616	PAYTEND EUROPE UAB	2
3021	HSBC CONTINENTAL EUROPE	1
3189	NATIXIS SA	1
3317	BANCA MACERATA SPA	1
3389	BANCO SANTANDER SA	1
3425	BANCO DI CREDITO PAOLO AZZOAGLIO SPA	1
3426	TYCHE BANK SPA	1
3566	CITIBANK NA	1
3620	CHINA CONSTRUCTION BANK (EUROPE) SA	1
5018	BANCA POPOLARE ETICA SCPA	1
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SC	1
5496	BANCA POPOLARE DI CORTONA SCPA	1
5602	BANCA POPOLARE COMMERCIALE SPA	1
6305	BANCA CR DI SAVIGLIANO SPA	1
7090	BANCA MALATESTIANA CC SC	1
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO SC	1
7110	BCC DI NAPOLI SCPA	1
7113	BCC DI PUTIGNANO SCPA	1
8102	CASSA RURALE VALSUGANA E TESINO BCC SC	1
8126	BANCA MONTEPAONE CC SC	1
8133	CASSA RAIFFEISEN MERANO SC	1
8184	CRU VAL DI FIEMME BCC SC	1
8258	BANCA CENTRO CALABRIA CC SC	1
8322	BANCA VERONESE CC DI CONCAMARISE SC	1
8324	BANCA CENTROPADANA CC SC	1

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
8338	BCC DI ALBEROBELLO, SAMMICHELE E MONOPOLI SC	1
8340	CASSA PADANA BCC SC	1
8344	BCC DI ANAGNI SC	1
8354	BCC DI AVETRANA SC	1
8358	BANCA DI PESCIA E CASCINA CC SC	1
8365	BCC CALABRIA NORD CC	1
8374	BCC DI BARLASSINA SC	1
8431	BCC DI CAPACCIO PAESTUM E SERINO SC	1
8445	BCC DI TERRA D'OTRANTO SC	1
8457	CC VALDARNO FIORENTINO BANCA DI CASCIA SC	1
8460	BCC DI CASSANO DELLE MURGE E TOLVE SC	1
8461	CASTAGNETO BANCA 1910 CC SC	1
8487	BCC DI CHERASCO SC	1
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SC	1
8553	BCC DI FLUMERI SC	1
8572	BCC DI GAMBATESA SC	1
8575	BCC AGROBRESCIANO SC	1
8597	BCC BASILICATA CC DI LAURENZANA E COMUNI LUCANI	1
8603	BCC DI LEVERANO SC	1
8607	BCC DI LOCOROTONDO CRA SC	1
8700	BCC DEL METAURO SC	1
8704	BCC DI OSTRA E MORRO D'ALBA SC	1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA CC SC	1
8731	BCC DI PERGOLA E CORINALDO SC	1
8732	BCC VICENTINO POJANA MAGGIORE SC	1
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CC	1
8736	BCC DI PONTASSIEVE SC	1
8749	CENTROMARCA BANCA CC DI TREVISO E VENEZIA SCPA	1
8817	BCC DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE SC	1
8833	BANCA TERRITORI DEL MONVISO	1
8852	ROMAGNABANCA CC ROMAGNA EST E SALA DI CESENATICO SC	1
8855	BCC DI SCAFATI E CETARA SC	1
8873	BCC APPULO LUCANA SC	1
8901	BCC DI TRIUGGIO E DELLA VALLE DEL LAMBRO SC	1
8931	BANCA LAZIO NORD CC	1
8951	BCC DEI COLLI ALBANI SC	1
8982	BANCA ADRIA COLLI EUGANEI CC SC	1
8985	SICILBANCA CC ITALIANO SC	1
8987	BCC TERRA DI LAVORO SAN VINCENZO DE' PAOLI SCPA	1
10312	BANCA CF+ CREDITO FONDIARIO SPA	1
10630	ISTITUTO PER IL CREDITO SPORTIVO E CULTURALE SPA	1
10631	MEDIOBANCA SPA	1
19041	CREDEMFACOR SPA	1
19511	GARANZIA ETICA SC	1
19542	FIDIMED SCPA	1

continua

segue: **Tavola 10**

ABI	Denominazione	Unità
19575	ACANTUS SPA	1
21238	BANCO SANTANDER TOTTA SA	1
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	1
32282	DEUTSCHE LEASING ITALIA SPA	1
32848	EUROPA FACTOR SPA	1
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1
33608	PRESTIAMOCI SPA	1
33627	ALBA LEASING SPA	1
33638	BCC RENT&LEASE SPA	1
33695	CLESSIDRA FACTORING SPA	1
36080	ADMIRAL PAY IP SRL	1
36893	VIVID MONEY SA	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	18
	TOTALE COMPLESSIVO	13.518

Tavola 10bis

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

Posizione	ABI	Denominazione	Ricevuti	% su totale	Ricevuti	% su totale
			2024	2024	2025	2025
1	1	7601 POSTE ITALIANE SPA	1.436	10,3	1.485	11,0
2	2	3069 INTESA SANPAOLO SPA	944	6,8	1.121	8,3
5	3	2008 UNICREDIT SPA	756	5,4	1.087	8,0
6	4	1005 BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	541	3,9	689	5,1
8	5	3475 ING BANK NV	451	3,2	642	4,7
4	6	3263 IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	794	5,7	414	3,1
7	7	19275 COMPASS BANCA SPA	486	3,5	403	3,0
10	8	3115 FINDOMESTIC BANCA SPA	378	2,7	387	2,9
11	9	36081 POSTEPAY SPA	350	2,5	369	2,7
9	10	33023 SIGLA SRL	415	3,0	325	2,4
3	11	3191 SANTANDER CONSUMER BANK SPA	853	6,1	317	2,3
17	12	5387 BPER BANCA SPA	225	1,6	297	2,2
16	13	5034 BANCO BPM SPA	262	1,9	280	2,1
12	14	3158 BANCA SISTEMA SPA	343	2,5	278	2,1
42	15	3669 REVOLUT BANK UAB	62	0,4	231	1,7
17	16	3576 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	225	1,6	229	1,7
19	17	1030 BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	199	1,4	200	1,5
23	18	3032 CREDITO EMILIANO SPA	154	1,1	198	1,5
25	19	3104 DEUTSCHE BANK SPA	129	0,9	196	1,4
20	20	33068 FINCONTINUO SPA	183	1,3	187	1,4

Ricorsi decisi per intermediario (unità)

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7601	POSTE ITALIANE SPA	1.193	243	163	787
3069	INTESA SANPAOLO SPA	994	168	254	572
2008	UNICREDIT SPA	898	216	135	547
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	664	198	161	305
3475	ING BANK NV	543	147	172	224
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	542	452	26	64
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	541	510	11	20
19275	COMPASS BANCA SPA	404	129	108	167
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	388	77	96	215
33023	SIGLA SRL	370	349	2	19
36081	POSTEPAY SPA	329	128	38	163
3158	BANCA SISTEMA SPA	313	291	6	16
5034	BANCO BPM SPA	261	52	54	155
5387	BPER BANCA SPA	226	33	51	142
31934	ITALCREDI	208	140	67	1
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	198	78	32	88
33068	FINCONTINUO SPA	195	194	1	0
3032	CREDITO EMILIANO SPA	176	24	61	91
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	171	29	20	122
3104	DEUTSCHE BANK SPA	166	38	37	91
32875	NEXI PAYMENTS SPA	158	35	39	84
3669	REVOLUT BANK UAB	149	36	38	75
6230	CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA	147	37	23	87
5030	VIVIBANCA SPA	140	58	56	26
3671	COFIDIS SA	112	29	28	55
32950	FIGENPA SPA	110	107	3	0
19309	AGOS-DUCATO SPA	102	21	20	61
36964	NUMIA SPA	90	28	14	48
36772	HYPE SPA	90	20	11	59
3445	CRÉDIT AGRICOLE AUTO BANK SPA	88	13	32	43
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	86	51	24	11
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	80	9	22	49
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	78	66	6	6
3058	MEDIOBANCA PREMIER SPA	78	11	19	48
32532	MOONEY SPA	77	28	4	45
3235	BANCA DI SCONTO SPA	72	68	1	3
19441	AMERICAN EXPRESS ITALIA SRL	67	9	22	36
3646	N26 BANK SE	65	21	15	29
3268	BANCA SELLA SPA	64	12	11	41
3442	BANCA WIDIBA SPA	62	22	17	23
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	61	9	16	36
19365	FIDITALIA SPA	61	10	10	41
31026	IFIS NPL INVESTING SPA	60	5	13	42

continua

segue: Tavola 11

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	54	9	14	31
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	52	42	4	6
3385	ISYBANK SPA	42	4	12	26
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	39	29	0	10
33115	PREXTA SPA	38	7	22	9
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PLC	37	15	11	11
3638	YOUNITED	36	18	1	17
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	36	0	20	16
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	32	7	13	12
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI SICILIA SCPA	32	14	5	13
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SPA	32	9	6	17
3674	TRADE REPUBLIC BANK GMBH	29	8	10	11
32334	PRESTITALIA SPA	29	3	7	19
5676	BIBANCA SPA	28	5	9	14
3205	BANCA IFIS SPA	25	1	8	16
8327	BCC DI ROMA SC	25	10	6	9
19567	TIMFIN SPA	25	6	11	8
12933	AMCO - ASSET MANAGEMENT COMPANY SPA	24	4	4	16
3103	RCI BANQUE SA	23	1	4	18
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	22	3	2	17
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	21	6	3	12
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	20	6	4	10
3266	BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE SPA IN BREVE BANCA FININT SPA	19	1	7	11
3403	IMPREBANCA SPA	18	17	0	1
5015	BANCA PROGETTO SPA	18	6	4	8
36888	SUMUP LIMITED	18	7	8	3
8453	BCC DI MILANO	17	11	1	5
31042	MASTER GARDANT SPA	17	1	5	11
3075	BANCA GENERALI SPA	16	6	6	4
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	16	1	11	4
3479	BNP PARIBAS SA	16	0	8	8
3628	STELLANTIS FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	16	6	3	7
3395	ILLIMITY BANK SPA	15	3	2	10
32494	SELLA PERSONAL CREDIT SPA	15	1	2	12
33661	ADV FINANCE SPA	15	4	1	10
36092	OLINDA SAS	15	3	3	9
5424	BDM BANCA SPA	14	3	5	6
31029	AVVERA SPA (GIÀ CREACASA)	14	3	1	10
31928	ISTITUTO FINANZIARIO VENETO ROMAGNOLO IFIVER SPA	14	7	7	0
33239	MCE FINANCE SPA IN LCA	14	8	1	5
5484	BANCA DI CIVIDALE SPA O CIVIBANK	12	7	0	5
8399	BANCA DELLE TERRE VENETE CC SC	12	3	2	7
32447	DONEXT SPA	12	2	2	8

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	11	5	2	4
32590	ZENITH GLOBAL SPA	11	0	6	5
3365	CHERRY BANK SPA	10	4	1	5
3667	ZURICH ITALY BANK SPA	10	2	3	5
7075	BANCA CENTRO-CC TOSCANA-UMBRIA SC	10	2	3	5
8000	ICCREA BANCA SPA - ISTITUTO CENTRALE DEL CC	10	0	2	8
19420	FINANCIT SPA	10	5	1	4
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	10	0	1	9
8851	TERRE ETRUSCHE DI VALDICHIANA E DI MAREMMA CC SC	9	1	2	6
6045	CR DI BOLZANO SPA	9	2	2	5
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	9	1	3	5
3138	BANCA REALE SPA	8	3	1	4
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SCPA	8	3	1	4
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SCPA	8	1	2	5
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA	8	3	1	4
6270	LA CASSA DI RAVENNA SPA	8	2	1	5
8542	CC RAVENNATE FORLIVESE E IMOLESE CC	8	1	2	5
8673	CHIANTIBANCA CC SC	8	0	0	8
8807	BCC VENETA CC SC	8	1	0	7
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	8	0	1	7
19319	UNICREDIT LEASING SPA	8	1	1	6
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	7	2	2	3
7072	EMIL BANCA CC SC	7	0	1	6
8386	CRA DI BINASCO CC SC	7	2	1	4
19568	FORD CREDIT ITALIA SPA	7	2	1	4
31012	IFIS NPL SERVICING SPA	7	0	2	5
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	6	0	4	2
3250	CREDEM EUROMOBILIARE PRIVATE BANKING SPA	6	1	1	4
3625	BANCA AIDEXA SPA	6	0	5	1
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SCPA	6	6	0	0
8304	BANCA PER IL TRENINO ALTO ADIGE - BANK FÜR TRENINO-SÜDTIROL BCC	6	3	1	2
3025	BANCA PROFILO SPA	5	1	2	2
8325	BANCO FIORENTINO - MUGELLO IMPRUNETA SIGNA CC SC	5	1	0	4
8356	BCC PORDENONESE E MONSILE SC	5	0	1	4
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	5	2	0	3
8430	CRA DI CANTÙ BCC SCRL	5	0	3	2
8509	BANCA CENTRO EMILIA CC SC	5	0	2	3
8922	BANCA ALTA TOSCANA CC SC	5	0	0	5
10680	MEDIOCREDITO CENTRALE - BANCA DEL MEZZOGIORNO SPA	5	0	2	3
19328	FINALIA SPA	5	1	0	4
19489	CUSTODIA VALORE - CREDITO SU PEGNO SPA	5	0	0	5
19574	REVALEA SPA	5	0	0	5
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	5	2	0	3

continua

segue: Tavola 11

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
33111	WORDLINE MERCHANT SERVICES ITALIA SPA	5	1	2	2
33338	CREDIT FACTOR SPA	5	1	1	3
33095	CENTRO FINANZIAMENTI SPA	5	0	5	0
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA	4	2	0	2
3434	BMW BANK GMBH	4	0	0	4
3441	BLU BANCA SPA	4	1	1	2
5080	BANCA DI IMOLA SPA	4	1	0	3
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SCPA	4	2	2	0
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SCPA	4	2	0	2
8404	BCC DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SC	4	0	2	2
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SC	4	1	3	0
8452	BCC DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SC	4	2	0	2
8590	BVR BANCA VENETO CENTRALE CC ITALIANO SC	4	1	1	2
8765	BCC DI RECANATI E COLMURANO SC	4	2	1	1
8946	BANCA DON RIZZO CC DELLA SICILIA OCCIDENTALE SC	4	3	0	1
8952	BCC G.TONIOLO E SAN MICHELE DI SAN CATALDO (CALTANISSETTA) SC	4	0	0	4
19100	REVALUE SPA	4	0	1	3
19491	BNL LEASING SPA	4	0	4	0
31482	AXACTOR ITALY SPA	4	0	0	4
32906	WE FINANCE SPA	4	0	2	2
36068	TELEPASS SPA	4	1	2	1
3081	UNICREDIT BANK GMBH	3	0	3	0
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	3	1	1	1
3656	GUBER BANCA SPA	3	0	0	3
5116	BANCA VALSABBINA SCPA	3	2	0	1
6220	CR DI ORVIETO SPA	3	0	3	0
8324	BANCA CENTROPADANA CC SC	3	1	0	2
8378	BCC CAMPANIA CENTRO - CASSA RURALE ED ARTIGIANA SC	3	2	0	1
8441	CC DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO - CASSA RURALE SC	3	1	1	1
8450	BANCA ALPI MARITTIME CC CARRÙ SCPA	3	1	1	1
8469	CRA DI CASTELLANA GROTTI CC SC	3	1	0	2
8474	BANCA DEL PICENO CC SC	3	2	0	1
8575	BCC AGROBRESCIANO SC	3	0	0	3
8784	BANCA MONTE PRUNO - CC DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO	3	0	1	2
8951	BCC DEI COLLI ALBANI SC	3	0	1	2
18103	FINOM PAYMENTS BV	3	1	1	1
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP LEASING SOLUTIONS SPA	3	0	2	1
19571	BAYVIEW ITALIA 106 SPA	3	0	1	2
36058	MONET SPA	3	1	0	2
3043	BANCA INVESTIS SPA	2	0	1	1
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	2	0	1	1
3353	SMART BANK SPA IN AS	2	0	1	1
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL BV (DLL)	2	0	0	2
3432	CRÉDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	2	0	2	0

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3647	BUNQ BV	2	0	0	2
3662	AK NORDIC AB	2	0	1	1
5000	BFF BANK SPA	2	0	1	1
5029	IGEA DIGITAL BANK SPA	2	0	0	2
5156	BANCA DI PIACENZA SCPA	2	1	0	1
6150	CR DI FERMO SPA	2	0	1	1
6305	BANCA CR DI SAVIGLIANO SPA	2	0	0	2
6370	CR DI VOLTERRA SPA	2	0	0	2
7056	BANCA DELL'ALTA MURZIA CC SC	2	0	2	0
7062	CC MEDIOCRATI SC	2	1	0	1
7066	BANCA DI CC MAGNA GRECIA SC	2	0	0	2
7070	CC ROMAGNOLO BCC DI CESENA E GATTEO SC	2	1	0	1
7090	BANCA MALATESTIANA CC SC	2	1	0	1
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO SC	2	1	0	1
8078	LA CASSA RURALE CC ADAMELLO GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA	2	0	1	1
8338	BCC DI ALBEROBELLO, SAMMICHELE E MONOPOLI SC	2	0	0	2
8382	BENE BCC DI BENE VAGIENNA (CUNEO) SC	2	1	0	1
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CC IN LCA	2	0	0	2
8716	BANCA CENTRO LAZIO CC SC	2	0	0	2
8732	BCC VICENTINO POJANA MAGGIORE SC	2	1	1	0
8747	BCC DI PRATOLA PELIGNA SC	2	0	0	2
8826	BANCA DI PESARO CC SC	2	1	0	1
8871	BCC DI SPELLO E DEL VELINO SC	2	1	0	1
8904	BANCA PREALPI SANBIAGIO CC SC	2	0	0	2
8995	RIVIERABANCA CC DI RIMINI E GRADARA SC	2	0	1	1
8016	CRU ALTOGARDA - ROVERETO BCC SC	2	0	2	0
8439	BANCA DI CARAGLIO DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI SC	2	0	0	2
8713	BCC DI PACHINO SC	2	2	0	0
8178	CRU ALTA VALSUGANA BCC SC	2	1	0	1
8883	BANCA DI BOLOGNA CC SC	2	1	0	1
8460	BCC DI CASSANO DELLE MURGE E TOLVE SC	2	1	1	0
8315	VALPOLICELLA BENACO BCA CC (VERONA) SC	2	0	1	1
8987	BCC TERRA DI LAVORO SAN VINCENZO DE' PAOLI SCPA	2	0	1	1
8491	BANCO MARCHIGIANO CC	2	0	1	1
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	2	1	1	0
19443	REV - GESTIONE CREDITI SPA	2	0	0	2
19490	VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES SPA	2	0	0	2
31025	CERVED MASTER SERVICES SPA	2	0	1	1
32502	FUCINO FINANCE SPA	2	0	2	0
33685	IRFIS - FINANZIARIA PER LO SVILUPPO DELLA SICILIA	2	0	1	1
36018	SCALAPAY IP SPA	2	0	2	0
36616	PAYTEND EUROPE UAB	2	0	0	2
3021	HSBC CONTINENTAL EUROPE	1	0	0	1
3041	UBS EUROPE SE	1	0	0	1

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	1	0	0	1
3123	BCC LEASING SPA	1	0	0	1
3159	FININT PRIVATE BANK SPA	1	0	0	1
3273	SOLUTION BANK SPA	1	1	0	0
3298	DEUTSCHE BANK AG	1	0	1	0
3389	BANCO SANTANDER SA	1	0	0	1
3599	CASSA CENTRALE BANCA CC ITALIANO SPA	1	0	0	1
3653	KLARNA BANK AB	1	1	0	0
3317	BANCA MACERATA SPA	1	1	0	0
3425	BANCO DI CREDITO PAOLO AZZOAGLIO SPA	1	0	0	1
3426	TYCHE BANK SPA	1	0	0	1
3494	JPMORGAN CHASE BANK NATIONAL ASSOCIATION	1	0	0	1
3566	CITIBANK NA	1	0	0	1
3664	HYUNDAI CAPITAL BANK EUROPE GMBH	1	0	0	1
5018	BANCA POPOLARE ETICA SCPA	1	0	0	1
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SC	1	0	1	0
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SC	1	0	0	1
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SCPA	1	1	0	0
7012	BANCA DI BARI E TARANTO CC SC	1	0	0	1
7084	BANCA DELLA MARCA CC SC	1	0	0	1
7085	CC FRIULI SC	1	1	0	0
7091	BANCA DI CC DELLA CALABRIA ULTERIORE SC	1	1	0	0
7096	BCC DI CAGLIARI SC	1	0	0	1
7110	BCC DI NAPOLI SCPA	1	1	0	0
7113	BCC DI PUTIGNANO SCPA	1	0	1	0
8081	CRU DI BOLZANO SC	1	1	0	0
8086	BANCA DI ANCONA E FALCONARA MARITTIMA CC SC	1	1	0	0
8102	CASSA RURALE VALSUGANA E TESINO BCC SC	1	0	0	1
8133	CASSA RAIFFEISEN MERANO SC	1	0	1	0
8184	CRU VAL DI FIEMME BCC SC	1	0	0	1
8220	CRU DI SALORNO SC	1	1	0	0
8282	CRU VAL DI NON - ROTALIANA E GIOVO BCC SC	1	0	1	0
8322	BANCA VERONESE CC DI CONCAMARISE CC	1	0	0	1
8329	BCC BRIANZA E LAGHI SC	1	0	0	1
8340	CASSA PADANA BCC SC	1	0	0	1
8342	BCC DI AQUARA SC	1	0	0	1
8362	BCC DI ARBOREA SC	1	0	0	1
8365	BCC CALABRIA NORD CC	1	0	0	1
8431	BCC DI CAPACCIO PAESTUM E SERINO SC	1	0	0	1
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CC SC	1	0	0	1
8457	CC VALDARNO FIORENTINO BANCA DI CASCIA SC	1	0	0	1
8462	BCC DELLA ROMAGNA OCCIDENTALE SC	1	1	0	0
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CC DAL 1902 SC	1	0	1	0
8473	BCC DI CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO E PIANELLA SCRL	1	0	0	1

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8487	BCC DI CHERASCO SC	1	0	0	1
8514	BCC DELL'OGLIO E DEL SERIO SC	1	1	0	0
8515	BANCA DELLA VALSASSINA CC SC	1	0	0	1
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SC	1	0	0	1
8519	BCC DI FANO SC	1	0	0	1
8553	BCC DI FLUMERI SC	1	0	0	1
8607	BCC DI LOCOROTONDO CRA SC	1	0	0	1
8622	CC - CASSA RURALE ED ARTIGIANA DEL FRIULI VENEZIA GIULIA	1	1	0	0
8631	BANCA 360 CC FVG SC	1	0	0	1
8676	BCC DEL GARDA BCC COLLI MORENICI DEL GARDA SC	1	0	1	0
8692	BCC BRESCIA SC	1	1	0	0
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA CC SC	1	0	0	1
8731	BCC DI PERGOLA E CORINALDO SC	1	0	0	1
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CC	1	0	0	1
8736	BCC DI PONTASSIEVE SC	1	0	0	1
8817	BCC DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE SC	1	1	0	0
8852	ROMAGNABANCA CC ROMAGNA EST E SALA DI CESENATICO SC	1	0	0	1
8873	BCC APPULO LUCANA SC	1	0	0	1
8928	ZKB TRST GORICA - ZKB CC TRIESTE E GORIZIA	1	0	1	0
8931	BANCA LAZIO NORD CC	1	0	1	0
8940	BANCA DI CC BERGAMASCA E OROBICA SC	1	0	0	1
8968	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ABRUZZI E MOLISE SC	1	1	0	0
8982	BANCA ADRIA COLLI EUGANEI CC SC	1	0	0	1
8985	SICILBANCA CC ITALIANO SC	1	0	1	0
10312	BANCA CF+ CREDITO FONDIARIO SPA	1	0	1	0
10631	MEDIOBANCA SPA	1	0	1	0
19016	IFITALIA SPA	1	0	1	0
19041	CREDEMFACOR SPA	1	0	0	1
19142	SELLA LEASING SPA	1	1	0	0
19298	CREDEMLEASING SPA	1	0	1	0
19511	GARANZIA ETICA SC	1	1	0	0
19528	COOPERATIVA PROVINCIALE GARANZIA FIDI SC	1	0	0	1
19529	COMMERFIDI SC	1	0	0	1
19542	FIDIMED SCPA	1	0	1	0
21238	BANCO SANTANDER TOTTA SA	1	1	0	0
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1	0	0	1
32282	DEUTSCHE LEASING ITALIA SPA	1	0	0	1
32364	PORSCHE FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	1	0	0	1
32841	CAPITALFIN SPA	1	1	0	0
32848	EUROPA FACTOR SPA	1	0	0	1
33400	BCC CREDITOCONSUMO SPA	1	0	1	0
33627	ALBA LEASING SPA	1	0	1	0
33565	BLUE FACTOR SPA	1	0	0	1
33587	PERMICRO SPA	1	0	0	1
33608	PRESTIAMOCI SPA	1	0	1	0

continua

segue: **Tavola 11**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
36000	LIS PAY SPA	1	0	1	0
36080	ADMIRAL PAY IP SRL	1	0	0	1
36780	FABRICK SPA	1	0	1	0
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	10	0	2	8
	TOTALE COMPLESSIVO	12.554	4.636	2.348	5.570

Tavola 12

Intermediari inadempienti (1) (unità)

ABI	Denominazione	Decisioni non eseguite	
		2024	2025
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	795	396
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	565	384
33023	SIGLA SRL	356	251
3158	BANCA SISTEMA SPA	280	186
31934	ITALCREDI SPA	417	119
33068	FINCONTINUO SPA	195	109
32950	FIGENPA SPA	141	79
3235	BANCA DI SCONTO SPA	51	49
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	15	38
5030	VIVIBANCA SPA	333	33
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SCPA	105	30
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	20	20
3403	IMPREBANCA SPA	21	15
3051	BARCLAYS BANK IRELAND PLC (GIÀ BARCLAYS BANK PLC)	12	11
36772	HYPE SPA	10	9
3069	INTESA SANPAOLO SPA	9	7
33239	MCE FINANCE SPA IN LCA (GIÀ MCE LOCAM SPA)	5	7
31928	ISTITUTO FINANZIARIO VENETO ROMAGNOLO IFIVER SPA	23	6
6230	CRÉDIT AGRICOLE ITALIA SPA	5	4
3671	COFIDIS SA	15	3
7601	POSTE ITALIANE SPA	14	2
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	9	2
3268	BANCA SELLA SPA	0	2
8386	CRA DI BINASCO CC SC	0	2
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SCPA	4	1
3445	CRÉDIT AGRICOLE AUTO BANK SPA	2	1
36092	OLINDA SAS	2	1
3395	ILLIMITY BANK SPA	1	1
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	0	1
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	0	1

continua

segue: **Tavola 12**

ABI	Denominazione	Decisioni non eseguite	
		2024	2025
8081	CASSA RURALE DI BOLZANO SC (RAIFFEISENKASSE BOZEN GENOSSENSCHAFT)	0	1
8692	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BRESCIA SC	0	1
8514	BCC DELL'OGGIO E DEL SERIO SC	0	1
21238	BANCO SANTANDER TOTTA SA	0	1
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	103	0
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA (GIÀ PRESTINUOVA SPA)	9	0
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SPA	6	0
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	5	0
33691	ISTITUTO FINANZIARIO EUROPEO - I.F.E. SPA	4	0
3646	N26 BANK SE	4	0
8995	RIVIERABANCA - CREDITO COOPERATIVO DI RIMINI E GRADARA SC	2	0
2008	UNICREDIT SPA	2	0
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	1	0
3667	ZURICH ITALY BANK SPA	1	0
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SCPA	1	0
8700	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL METAURO SC	1	0
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA	1	0
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	1	0
3032	CREDITO EMILIANO SPA	1	0
5018	BANCA POPOLARE ETICA SCPA	1	0
	TOTALE COMPLESSIVO	3.548	1.774

(1) Dato aggiornato a marzo 2026.

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 soccumbenza
			Accolti	Cessati	Respinti	
3069	GRUPPO BANCARIO INTESA SANPAOLO	1.135	185	298	652	43
2008	GRUPPO UNICREDIT	909	217	139	553	39
1030	GRUPPO MONTE DEI PASCHI DI SIENA	724	191	166	367	49
1005	GRUPPO BANCARIO BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	678	203	166	309	54
3263	GRUPPO BANCARIO IBL BANCA	627	580	16	31	95
3191	GRUPPO BANCARIO SANTANDER CONSUMER BANK	583	464	40	79	86
3115	FINDOMESTIC GRUPPO	388	77	96	215	45
10312	GRUPPO BANCA CF+	314	291	7	16	95
5387	GRUPPO BPER BANCA	294	47	74	173	41
5034	BANCO BPM GRUPPO BANCARIO	261	52	54	155	41

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 dell'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 da imputare 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 2025.
- **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'ABF. Gli importi effettivamente restituiti ai ricorrenti sono invece determinati al netto delle inadempienze della parte resistente.
- **Servizi e strumenti di pagamento:** l'aggregato include le materie "assegni", "bancomat e carte di debito", "bonifici", "cambiali", "carte di credito" e "carte prepagate".
- **Utilizzi fraudolenti:** categoria trasversale che include 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 a marzo 2026; 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 a marzo 2026 e riguardanti decisioni accolte nel 2025. 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 nell'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 13 maggio 2026;
- e) **l'attribuzione dei ricorsi decisi ai singoli gruppi bancari** fa riferimento alla situazione giuridica della capogruppo e delle controllate al 13 maggio 2026;
- 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 all'ABF. Nell'edizione 2026 sono stati contattati oltre 4.000 ricorrenti, di cui circa 1.200 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 tali 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.