



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 2017

Numero 8 - giugno 2018

© Banca d'Italia, 2018

Indirizzo

Via Nazionale, 91
00184 Roma - Italia

Telefono

+39 0647921

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

Tav. 1	Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario	7
“ 2	Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente	7
“ 3	Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione	7
“ 3bis	Ricorsi dei consumatori per regione	8
“ 4	Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia	9
“ 5	Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese	10
“ 6	Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio	10
“ 7	Ricorsi ricevuti per intermediario	11
“ 7bis	Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF	18
“ 8	Ricorsi decisi per intermediario	18
“ 9	Intermediari inadempienti	24
“ 10	Ricorsi decisi per gruppo bancario: primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell'anno	25
“ 11	La rilevazione Fin-Net 2017: principali caratteristiche dei sistemi ADR partecipanti al sondaggio	26

NOTE METODOLOGICHE

DATI STATISTICI

Tavola 1

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario

(unità e valori percentuali)

INTERMEDIARIO	2016	2017	Variaz.	2016	2017
	Unità	Unità	%	%	%
Banche	12.889	19.593	52	59,5	63,9
di cui: banche spa	9.267	16.024	73	42,8	52,3
banche estere	2.894	3.109	7	13,4	10,1
banche popolari	570	253	-56	2,6	0,8
banche di credito cooperativo	158	207	31	0,7	0,7
Società finanziarie	7.010	8.942	28	32,4	29,2
Poste Italiane	1.070	1.498	40	4,9	4,9
Istituti di pagamento	141	132	-6	0,7	0,4
Confidi	2	2	0	0,0	0,0
Imel	5	3	-40	0,0	0,0
Soggetti non tenuti ad aderire	528	474	-10	2,4	1,5
Totale	21.645	30.644	42	100	100

Tavola 2

Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente

(unità e valori percentuali)

TIPO CLIENTE	2016		2017		2017						
	Ricevuti				Decisi	Accolti		Cessati		Respinti	
	Unità	%	Unità	%	Unità	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Consumatore	20.681	96	29.607	97	23.155	11.152	48	6.949	30	5.054	22
Non consumatore	964	4	1.037	3	813	196	24	109	13	508,0	63
Totale	21.645	100	30.644	100	23.968	11.348	47	7.058	30	5.562	23

Tavola 3

Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione (1)

(unità e valori percentuali)

COLLEGIO	Ricorsi ricevuti		Popolazione		Ricorsi per milione di abitanti
	unità	%	unità	%	
Collegio di Bari	3.978	13	6.599.381	11	603
Collegio di Bologna	2.940	10	8.191.278	14	359
Collegio di Milano	5.264	18	17.207.427	28	306
Collegio di Napoli	4.298	15	6.149.533	10	699
Collegio di Palermo	5.271	18	6.709.776	11	786
Collegio di Roma	5.351	18	9.647.334	16	555
Collegio di Torino	2.505	8	6.084.716	10	412
Totale	29.607	100	60.589.445	100	489

(1) Elaborazioni su dati Istat.

Ricorsi dei consumatori per regione (unità)

REGIONE	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti
Abruzzo	602	455
Basilicata	290	508
Calabria	1.707	869
Campania	4.154	711
Emilia-Romagna	1.574	354
Friuli Venezia Giulia	368	302
Lazio	3.925	665
Liguria	935	597
Lombardia	3.633	363
Marche	402	261
Molise	144	464
Piemonte	1.529	348
Puglia	1.981	487
Sardegna	1.046	633
Sicilia	4.225	836
Toscana	1.366	365
Trentino-Alto Adige	146	137
Umbria	391	440
Valle d'Aosta	41	323
Veneto	1.117	228

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

MATERIA	2016	2017	2016	2017
	Unità	Unità	%	%
Finanziamenti				
Cessione del quinto	15.324	22.238	71	73
Credito ai consumatori	208	1.368	1	4
Mutuo	872	947	4	3
Apertura di credito	69	80	0	0
Leasing	71	58	0	0
Altri finanziamenti	624	674	3	2
Raccolta				
Conto corrente	999	933	5	3
Depositi a risparmio	335	412	2	1
Deposito di titoli in amministrazione	68	92	0	0
Strumenti e servizi di pagamento				
Bancomat e carte di debito	1.294	1.355	6	4
Carte di credito	625	808	3	3
Assegno	206	247	1	1
Bonifico	137	146	1	0
Cambiale	14	13	0	0
Segnalazioni				
Sistemi privati di informazioni creditizie (SIC)	306	339	1	1
Centrale dei rischi (CR)	204	299	1	1
Centrale di allarme interbancaria (CAI)	42	43	0	0
Altri servizi	247	592	1	2
Totale	21.645	30.644	100	100

Tavola 5

Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese

(unità e valori medi)

MESE	Riunioni	Ricorsi decisi	Ricorsi decisi per riunione
Gennaio	15	1.227	82
Febbraio	20	1.310	66
Marzo	35	2.013	58
Aprile	35	1.967	56
Maggio	41	2.420	59
Giugno	39	2.292	59
Luglio	39	2.452	63
Settembre	42	2.919	70
Ottobre	43	2.657	62
Novembre	44	2.580	59
Dicembre	37	2.131	58
Totale	390	23.968	61
Media mensile	35,5	2.179	

Tavola 6

Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio

(unità e valori percentuali)

COLLEGIO	Ricevuti	Inammissibili		Decisi	Esito dei ricorsi decisi					
		Unità	%		Accolti		Cessati		Respinti	
				Unità	%	Unità	%	Unità	%	Unità
Collegio di Bari	4.075	135	3,3	2.190	884	40,4	822	37,5	484	22,1
Collegio di Bologna	3.107	56	1,8	1.536	700	45,6	401	26,1	435	28,3
Collegio di Milano	5.506	183	3,3	5.622	3122	55,5	1.210	21,5	1.290	22,9
Collegio di Napoli	4.411	86	1,9	6.021	2.316	38,5	2.176	36,1	1.529	25,4
Collegio di Palermo	5.353	180	3,4	1.914	782	40,9	868	45,4	264	13,8
Collegio di Roma	5.613	213	3,8	5.134	2.672	52,0	1.280	24,9	1.182	23,0
Collegio di Torino	2.579	63	2,4	1.551	872	56,2	301	19,4	378	24,4
Totale	30.644	916	3,0	23.968	11.348	47,3	7.058	29,5	5.562	23,2

Ricorsi ricevuti per intermediario

ABI	Denominazione	Unità
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	4.354
32334	PRESTITALIA SPA	3.351
3051	BARCLAYS BANK PLC	2.938
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA (IBL BANCA)	2.512
3069	INTESA SANPAOLO SPA	2.344
2008	UNICREDIT SPA	1.971
7601	POSTE ITALIANE	1.498
19309	AGOS DUCATO SPA	812
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA (UBI BANCA)	801
31060	FUTURO SPA	749
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	668
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	662
19365	FIDITALIA SPA	639
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	616
19275	COMPASS BANCA SPA	559
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA (BNL SPA)	378
32573	CONAFI PRESTITO' SPA	361
5387	BPER BANCA SPA	347
5034	BANCO BPM SPA	337
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	332
3104	DEUTSCHE BANK SPA	214
33023	SIGLA SRL	170
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA (FINECOBANK SPA)	168
5676	BANCA DI SASSARI SPA	156
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	141
19420	BNL FINANCE SPA	127
32875	NEXI PAYMENTS SPA	124
3475	ING BANK NV	115
5030	VIVIBANCA SPA	115
33066	PRESTINUOVA SPA	110
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	108
1010	BANCO DI NAPOLI SPA	104
32950	FIGENPA SPA	98
6230	CRÉDIT AGRICOLE CARIPARMA SPA (CARIPARMA SPA)	85
3058	CHEBANCA! SPA	81
3205	BANCA IFIS SPA (IFIS SPA)	74
3032	CREDITO EMILIANO SPA	73
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	68
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA SPA	58
31934	ITALCREDI SPA	56
3127	UNIPOL BANCA SPA	55
5035	VENETO BANCA SPA	54
19248	IFIS LEASING SPA	50
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	44

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
32494	CONSEL SPA	44
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LTD	43
5787	BANCA APULIA SPA	40
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	39
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	38
6175	BANCA CARIGE SPA CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA (CARIGE SPA)	38
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE SPA	35
6160	CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE SPA (BANCA CR FIRENZE SPA)	35
5132	BANCA NUOVA SPA	34
6385	CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA SPA (CARISBO SPA)	31
3083	IW BANK SPA	30
8000	ICCREA BANCA SPA ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOP. (ICCREA BANCA SPA)	29
3445	FCA BANK SPA	27
6225	CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO SPA	26
32062	RACES FINANZIARIA SPA	25
32590	ZENITH SERVICE SPA	24
3296	FIDEURAM INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	23
3268	BANCA SELLA SPA	21
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA SPA (CARIROMAGNA SPA)	21
19319	UNICREDIT LEASING SPA	21
32976	BBVA FINANZIA SPA	21
33449	FINANZIARIA FAMILIARE SPA	21
31032	FIDE SPA	20
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	19
3075	BANCA GENERALI SPA (GENERBANCA)	17
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	17
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	17
3011	HYPO ALPE-ADRIA-BANK SPA	16
31021	LIBRA FINANZIARIA SRL	16
8327	BANCA DI CREDITO COOP. DI ROMA SOCIETÀ COOP.	15
33485	PROFAMILY	15
3421	CARREFOUR BANQUE	14
5336	CRÉDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	14
7072	EMIL BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	14
3019	CREDITO SICILIANO SPA	13
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA (BANCA SVILUPPO SPA)	13
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	13
3442	WISE DIALOG BANK SPA	12
6340	CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA SPA (CARIFVG SPA)	12
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	11
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA (SÜDTIROLER VOLKSBANK AG)	11
6260	CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	11
32841	CAP.ITAL.FIN. SPA	11
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	10
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	10

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
32995	PRIMEITALIA	10
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	9
3103	RCI BANQUE S.A.	9
10637	MEDIOCREDITO ITALIANO SPA	9
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	8
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA (BANCA CR ASTI SPA)	8
6300	CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO SPA (CARISMI SPA)	8
32447	ITALFONDIARIO SPA	8
33400	BCC CREDITOCONSUMO	8
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	7
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOP.	7
6030	CRÉDIT AGRICOLE CARISPEZIA SPA	7
8917	CREDITO TREVIGIANO BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	7
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	7
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	6
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	6
5484	BANCA POPOLARE DI CIVIDALE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	6
6045	CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA (SÜDTIROLER SPARKASSE AG)	6
6120	CASSA DI RISPARMIO DI CESENA SPA	6
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	6
10639	DOBANK SPA	6
19444	COFIDIS SPA	6
3210	MONTE DEI PASCHI DI SIENA LEASING & FACTORING BANCA PER I SERVIZI FINANZIARI ALLE IMPRESE SPA	5
3317	BANCA DELLA PROVINCIA DI MACERATA SPA (BPRM SPA)	5
3628	BANCA PSA ITALIA SPA	5
5000	NEXI SPA	5
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	5
5824	CASSA DI SOVVENZIONI E RISPARMIO FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	5
8325	BANCO FIORENTINO MUGELLO IMPRUNETA SIGNA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	5
8553	BANCA DI CREDITO COOP. DI FLUMERI SOCIETÀ COOP.	5
8728	BANCA PATAVINA CREDITO COOPERATIVO DI SANT'ELENA E PIOVE DI SACCO SOCIETÀ COOP.	5
19042	MBCREDIT SOLUTIONS SPA	5
32325	FBS SPA	5
5080	BANCA DI IMOLA SPA	4
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4
7090	BANCA MALATESTIANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4
8178	CASSA RURALE ALTA VALSUGANA BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4
8210	CASSA RURALE DI ROVERETO BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	4
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	4
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	4
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	4
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	3
3081	UNICREDIT BANK AG	3

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	3
3158	BANCA SISTEMA SPA	3
3434	BMW BANK GMBH	3
6090	CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA E VERCELLI (BIVERBANCA SPA)	3
7091	BANCA DEL CATANZARESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8003	CREDITO VALDINIEVOLE BANCA DI CREDITO COOP. DI MONTECATINI TERME E BIENTINA SOCIETÀ COOP.	3
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8340	CASSA PADANA BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8452	BANCA DI CREDITO COOP. DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SOCIETÀ COOP.	3
8542	CREDITO COOP. RAVENNATE, FORLIVESE E IMOLESE SOCIETÀ COOP.	3
8673	CHIANTIBANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8692	BANCA DI CREDITO COOP. DI BRESCIA SOCIETÀ COOP. (CREDITO COOP. DI BRESCIA SOCIETÀ COOP.)	3
8851	TERRE ETRUSCHE E DI MAREMMA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3
8952	BANCA DI CREDITO COOP. G. TONIOLO DI SAN CATALDO (CALTANISSETTA) SOCIETÀ COOP.	3
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	3
19328	FINITALIA SPA	3
33712	INTESA SANPAOLO PROVIS SPA	3
36000	CARTALIS ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA SPA	3
3009	FCE BANK PLC	2
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	2
3353	BANCA DEL SUD SPA	2
3359	BANCA PROSSIMA SPA (PROSSIMA SPA)	2
5015	BANCA PROGETTO SPA	2
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI (LA VALSABBINA)	2
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SOCIETÀ COOP. A RESPONSABILITÀ LIMITATA	2
6095	CASSA DI RISPARMIO DI BRA SPA	2
6270	CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA SPA	2
6370	CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA SPA	2
7070	CREDITO COOP. ROMAGNOLO - BCC DI CESENA E GATTEO SOCIETÀ COOP.	2
7075	BCC UMBRIA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8065	CASSA RAIFFEISEN SCHLERN - ROSENGARTEN SOCIETÀ COOP. (RAIFFEISENKASSE SCHLERN-ROSENGARTEN GENOSSENSCHAFT)	2
8140	CASSA RURALE DOLOMITI DI FASSA PRIMIERO E BELLUNO - BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8258	CREDITO COOP. CENTRO CALABRIA SOCIETÀ COOP.	2
8304	CASSA RURALE DI TRENTO BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8399	CASSA RURALE E ARTIGIANA DI BRENDOLA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8454	CREDITO PADANO BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8492	BANCA DI CREDITO COOP. DI CITTANOVA SOCIETÀ COOP.	2
8549	BANCA DI FILOTTRANO - CREDITO COOP. DI FILOTTRANO E CAMERANO SOCIETÀ COOP.	2
8606	BANCA DI CREDITO COOP. DI CANOSA - LOCONIA SOCIETÀ COOP.	2
8631	BANCA DI CREDITO COOP. DI MANZANO (UDINE) SOCIETÀ COOP.	2
8637	BANCA DI CREDITO COOP. DEL FRIULI CENTRALE SOCIETÀ COOP.	2
8713	BANCA DI CREDITO COOP. DI PACHINO SOCIETÀ COOP.	2

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8747	BANCA DI CREDITO COOP. DI PRATOLA PELIGNA (L'AQUILA) SOCIETÀ COOP.	2
8807	BANCA SAN GIORGIO QUINTO VALLE AGNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8922	BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2
8997	BANCA DI CREDITO COOP. DI SAN MARCO DEI CAVOTI E DEL SANNIO - CALVI SOCIETÀ COOP.	2
10312	CREDITO FONDIARIO SPA	2
10680	BANCA DEL MEZZOGIORNO - MEDIO CREDITO CENTRALE SPA (BDM-MCC SPA)	2
19225	DINERS CLUB ITALIA SRL	2
19281	FRAER LEASING SPA	2
19291	UBI LEASING SPA	2
19312	MERCURY PAYMENT SERVICES SPA	2
19342	OPEL FINANCE SPA	2
19522	CONFESERFIDI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	2
31393	COFIMAR	2
32954	SIRIOFIN	2
33068	FINCONTINUO SPA	2
33500	SISAL GROUP SPA	2
33587	PERMICRO SPA	2
33700	M.C. FAMILY SPA	2
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD	2
3138	BANCA REALE SPA	1
3151	HYPO TIROL BANK AG	1
3170	FINANZA E FUTURO BANCA SPA (F&F BANCA SPA)	1
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP	1
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	1
3311	BANCA SELLA HOLDING SPA	1
3323	GBM BANCA SPA	1
3378	SOCIETE GENERALE MUTUI ITALIA SPA (SG MUTUI ITALIA SPA)	1
3385	BANCA 5 SPA	1
3393	BANCA SVILUPPO ECONOMICO SPA (BASE SPA)	1
3403	IMPREBANCA SPA	1
3488	CASSA LOMBARDA SPA	1
3599	CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOP. DEL NORD EST SPA (CASSA CENTRALE BANCA)	1
5038	BANCA POPOLARE DEL MEDITERRANEO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
5232	BANCA POPOLARE DI LAJATICO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
6115	CASSA DI RISPARMIO DI CENTO SPA	1
6220	CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	1
6285	BANCA CARIM - CASSA DI RISPARMIO DI RIMINI SPA	1
6295	CASSA DI RISPARMIO DI SALUZZO SPA	1
6305	BANCA CASSA DI RISPARMIO DI SAVIGLIANO SPA	1
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA SPA	1
7076	BANCA CREMASCA E MANTOVANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
7086	BANCA DI CREDITO COOP. DELL'ADRIATICO TERAMANO SOCIETÀ COOP.	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
7092	BANCA DI CREDITO COOP. DEI CASTELLI ROMANI E DEL TUSCOLO SOCIETÀ COOP.	1
7110	BANCA DI CREDITO COOP. DI NAPOLI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI (BCC DI NAPOLI)	1
8024	CASSA RURALE ADAMELLO - BRENTA BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8030	BANCA DI CREDITO COOP. DI BORGHETTO LODIGIANO SOCIETÀ COOP.	1
8035	CASSA RAIFFEISEN DI BRUNICO SOCIETÀ COOP. (RAIFFEISENKASSE BRUNECK GENOSSENSCHAFT)	1
8086	BANCA DI CREDITO COOP. DI FALCONARA MARITTINA SOCIETÀ COOP.	1
8102	CASSA RURALE VALSUGANA E TESINO BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8126	BANCA DI CREDITO COOP. DI MONTEPAONE SOCIETÀ COOP.	1
8214	BANCA DI CREDITO COOP. DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO SOCIETÀ COOP.	1
8282	CASSA RURALE DI TUENNO - VAL DI NON - BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8315	VALPOLICELLA BENACO BANCA CREDITO COOP. (VERONA) SOCIETÀ COOP.	1
8338	BANCA DI CREDITO COOP. DI ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI SOCIETÀ COOP.	1
8354	BANCA DI CREDITO COOP. DI AVETRANA SOCIETÀ COOP.	1
8358	BANCA DI PESCIA E CASCINA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8382	BENE BANCA CREDITO COOP. DI BENE VAGIENNA (CUNEO) SOCIETÀ COOP.	1
8404	BANCA DI CREDITO COOP. DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE SOCIETÀ COOP.	1
8439	BANCA DI CARAGLIO, DEL CUNESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8450	BANCA ALPI MARITTIME CREDITO COOP. CARRÙ SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
8453	BCC DI CARUGATE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8469	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CASTELLANA GROTTA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8472	BCC FELSINEA - BANCA DI CREDITO COOP. DAL 1902 SOCIETÀ COOP.	1
8489	BANCA VALDICHIANA - CREDITO COOP. DI CHIUSI E MONTEPULCIANO SOCIETÀ COOP.	1
8514	BANCA DI CREDITO COOP. DELL'OGGIO E DEL SERIO SOCIETÀ COOP.	1
8519	BANCA DI CREDITO COOP. DI FANO SOCIETÀ COOP.	1
8578	BANCA DI CREDITO COOP. DI GRADARA SOCIETÀ COOP.	1
8590	CENTROVENETO BASSANO BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8597	BCC BASILICATA - CREDITO COOP. DI LAURENZANA E COMUNI LUCANI SOCIETÀ COOP.	1
8610	BANCA DEI COLLI EUGANEI CREDITO COOP. - LOZZO ATESTINO SOCIETÀ COOP.	1
8676	BCC DEL GARDA - BANCA DI CREDITO COOP. COLLI MORENICI DEL GARDA SOCIETÀ COOP.	1
8700	BANCA DI CREDITO COOP. DEL METAURO SOCIETÀ COOP.	1
8704	BANCA DI CREDITO COOP. DI OSTRA E MORRO D'ALBA SOCIETÀ COOP.	1
8712	BANCA DI CREDITO COOP. SEN. PIETRO GRAMMATICO DI PACECO SOCIETÀ COOP.	1
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8717	CREDITO COOP. CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI PALIANO SOCIETÀ COOP.	1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8736	BANCA DI CREDITO COOP. DI PONTASSIEVE SOCIETÀ COOP.	1
8743	BANCA DI CREDITO COOP. DEL VELINO SOCIETÀ COOP.	1
8749	CENTROMARCA BANCA - CREDITO COOP. DI TREVISO E VENEZIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
8778	BANCA DI CREDITO COOP. DI RONCIGLIONE E BARBARANO ROMANO SOCIETÀ COOP.	1
8784	BANCA MONTE PRUNO - CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO SOCIETÀ COOP.	1
8794	BANCA DI CREDITO COOP. LAUDENSE (LODI) SOCIETÀ COOP.	1
8811	BANCA DEL VALDARNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8817	BANCA DI CREDITO COOP. DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE (TARANTO) SOCIETÀ COOP.	1

continua

segue: **Tavola 7**

ABI	Denominazione	Unità
8824	BANCA DI CREDITO COOP. DI SERINO (AVELLINO) SOCIETÀ COOP.	1
8833	BANCA DI CREDITO COOP. DI CASALGRASSO E SANT'ALBANO STURA SOCIETÀ COOP.	1
8844	BANCA DI CREDITO COOP. DI SANTERAMO IN COLLE SOCIETÀ COOP.	1
8852	ROMAGNABANCA CREDITO COOP. ROMAGNA EST E SALA DI CESENATICO SOCIETÀ COOP.	1
8871	BANCA DI CREDITO COOP. DI SPELLO E BETTONA SOCIETÀ COOP.	1
8885	BANCA CRAS CREDITO COOP. TOSCANO (SIENA) SOCIETÀ COOP.	1
8887	CREDITO COOP. DI SAN CALOGERO E MAIERATO - BCC DEL VIBONESE SOCIETÀ COOP.	1
8899	CASSA RURALE - BANCA DI CREDITO COOP. DI TREVIGLIO SOCIETÀ COOP.	1
8901	BANCA DI CREDITO COOP. DI TRIUGGIO E DELLA VALLE DEL LAMBRO SOCIETÀ COOP.	1
8904	BANCA DI CREDITO COOP. DELLE PREALPI SOCIETÀ COOP.	1
8910	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI VESTENANOVA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1
8946	BANCA DON RIZZO - CREDITO COOP. DELLA SICILIA OCCIDENTALE SOCIETÀ COOP.	1
8951	BANCA DI CREDITO COOP. DEI COLLI ALBANI SOCIETÀ COOP.	1
8968	BANCA DI CREDITO COOP. SANGRO TEATINA DI ATESSA	1
8987	BANCA DI CREDITO COOP. TERRA DI LAVORO S. VINCENZO DE' PAOLI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1
10631	MEDIOBANCA BANCA DI CREDITO FINANZIARIO SPA	1
19035	FINVE SPA	1
19118	GENERALFINANCE SPA	1
19142	BIELLA LEASING SPA	1
19224	CREDIFARMA SPA	1
19257	SARDALEASING SPA SOCIETÀ DI LOCAZIONE FINANZIARIA	1
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP LEASING SOLUTIONS SPA	1
19298	CREDEMLEASING SPA	1
19377	FIDI TOSCANA SPA	1
19521	CONFIDI ADRIATICO SOCIETÀ COOPERATIVA DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI SCPA	1
21005	BNP PARIBAS	1
21862	MONTE PASCHI BANQUE	1
32279	DAMOFIN	1
32288	PRIMUS CAPITAL SPA	1
32445	FINWORLD SPA	1
32712	GBM FINANZIARIA SPA	1
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA (CALIT)	1
33115	EUROCQS	1
33558	COOPERFIN	1
33627	ALBA LEASING SPA	1
33638	BCC LEASE SPA	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	474
	TOTALE	30.644

Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF

(unità e valori percentuali)

Posizione		ABI	Denominazione	Ricevuti 2017	% su totale 2017	Ricevuti 2016	% su totale 2016
2017	2016						
1	3	3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	4.354	14,2	2.008	9,3
2	1	32334	PRESTITALIA SPA	3.351	10,9	2.866	13,2
3	2	3051	BARCLAYS BANK PLC	2.938	9,6	2.667	12,3
4	4	3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA (IBL BANCA)	2.512	8,2	1.443	6,7
5	9	3069	INTESA SANPAOLO SPA	2.344	7,6	560	2,6
6	5	2008	UNICREDIT SPA	1.971	6,4	1.266	5,8
7	6	7601	POSTE ITALIANE	1.498	4,9	1.070	4,9
8	19	19309	AGOS DUCATO SPA	812	2,6	289	1,3
9	13	3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SOCIETÀ PER AZIONI (UBI BANCA)	801	2,6	387	1,8
10	8	31060	FUTURO SPA	749	2,4	613	2,8
11	10	1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	668	2,2	429	2,0
12	11	3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	662	2,2	423	2,0
13	12	19365	FIDITALIA SPA	639	2,1	411	1,9
14	14	32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	616	2,0	310	1,4
15	-	19275	COMPASS BANCA SPA	559	1,8	204	0,9
16	16	1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA (BNL SPA)	378	1,2	303	1,4
17	17	32573	CONAFI PRESTITO SPA	361	1,2	299	1,4
18	18	5387	BPER BANCA SPA	347	1,1	298	1,4
19	-	5034	BANCO BPM SPA	337	1,1	152	0,7
20	20	31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	332	1,1	214	1,0

Ricorsi decisi per intermediario

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	3.326	2.194	872	260
3051	BARCLAYS BANK PLC	3.303	1.034	2172	97
32334	PRESTITALIA SPA	3.081	2.351	484	246
3069	INTESA SANPAOLO SPA	1.865	555	754	556
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA (IBL BANCA)	1.791	1.477	139	175
2008	UNICREDIT SPA	1.309	320	380	609
7601	POSTE ITALIANE SPA	938	245	202	491
31060	FUTURO SPA	681	120	149	412
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SPA (UBI BANCA)	623	300	180	143
19365	FIDITALIA SPA	472	335	77	60
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	470	277	112	81
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	465	341	30	94
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	448	89	208	151
5387	BPER BANCA SPA	337	27	248	62
19309	AGOS-DUCATO SPA	328	76	102	150
32573	CONAFI PRESTITO SPA	314	161	116	37
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA (BNL SPA)	262	70	55	137
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	244	149	12	83
5034	BANCO BPM SPA	244	83	51	110

segue: **Tavola 8**

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
19275	COMPASS BANCA SPA	187	58	37	92
3104	DEUTSCHE BANK SPA	142	42	28	72
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA (FINECOBANK SPA)	136	19	15	102
32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	130	107	13	10
33550	DYNAMICA RETAIL SPA	107	89	5	13
3475	ING BANK NV	105	26	49	30
5676	BANCA DI SASSARI SPA	101	30	56	15
32875	NEXI PAYMENTS SPA	99	39	19	41
5030	VIVIBANCA SPA	96	26	61	9
1010	BANCO DI NAPOLI SPA	94	14	25	55
33023	SIGLA SRL	84	63	2	19
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	75	27	13	35
6230	CRÉDIT AGRICOLE CARIPARMA SPA (CARIPARMA SPA)	75	19	7	49
19420	BNL FINANCE SPA	65	54	6	5
33066	PRESTINUOVA SPA	63	46	10	7
33280	SPEFIN FINANZIARIA SPA	60	3	55	2
3032	CREDITO EMILIANO SPA	59	10	17	32
5035	VENETO BANCA SPA	57	4	12	41
5787	BANCA APULIA SPA	56	11	9	36
19248	IFIS LEASING SPA	55	21	13	21
32950	FIGENPA SPA	53	31	5	17
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	53	10	30	13
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA SPA	44	13	6	25
31934	ITALCREDI	39	21	10	8
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	39	9	9	21
3058	CHEBANCA! SPA	36	5	10	21
3127	UNIPOL BANCA SPA	34	13	4	17
5132	BANCA NUOVA SPA	34	11	8	15
32494	CONSEL SPA	34	10	2	22
6385	CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA SPA (CARISBO SPA)	30	10	4	16
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	29	6	1	22
6175	BANCA CARIGE SPA - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA (CARIGE SPA)	27	4	6	17
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE SPA	26	8	2	16
3205	BANCA IFIS SPA (IFIS SPA)	26	5	11	10
6160	CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE SPA (BANCA CR FIRENZE SPA)	25	1	9	15
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	23	14	3	6
3296	FIDEURAM - INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	23	10	2	11
31032	FIDE SPA	21	10	5	6
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	21	8	2	11
3083	IW BANK SPA	20	7	2	11
3268	BANCA SELLA SPA	20	5	3	12
8000	ICCREA BANCA SPA ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOP.	19	7	3	9
32062	RACES FINANZIARIA	19	4	6	9
32976	BBVA FINANZIA SPA	18	8	6	4
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA SPA (CARIROMAGNA SPA)	18	8	1	9
33449	FINANZIARIA FAMILIARE SPA	16	14	0	2
31021	LIBRA FINANZIARIA SRL	14	8	0	6
7072	EMIL BANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	14	6	0	8
19319	UNICREDIT LEASING SPA	13	5	1	7
32590	ZENITH SERVICE SPA	13	3	1	9
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	13	2	1	10
33485	PROFAMILY	13	1	9	3

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8327	BANCA DI CREDITO COOP. DI ROMA SOCIETÀ COOP.	13	1	2	10
3019	CREDITO SICILIANO SPA	12	3	1	8
3075	BANCA GENERALI SPA (GENERBANCA)	12	3	1	8
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	12	2	1	9
3421	CARREFOUR BANQUE	11	5	2	4
32841	CAP.ITAL.FIN. SPA	10	7	2	1
6225	CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO SPA	10	4	3	3
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	9	6	1	2
3442	WISE DIALOG BANK SPA	9	3	3	3
32995	PRIMEITALIA	9	3	3	3
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA (BANCA SVILUPPO SPA)	9	3	1	5
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	9	1	3	5
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	9	1	0	8
31393	COFIMAR PREMIA SPA	8	7		1
3445	FCA BANK SPA	8	1	1	6
6260	CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	7	1	4	2
3446	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	7	1	0	6
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	7	0	1	6
5336	CRÉDIT AGRICOLE FRIULADRIA SPA	6	4	0	2
3434	BMW BANK GMBH	6	3	0	3
6120	CASSA DI RISPARMIO DI CESENA SPA	6	3	0	3
5824	CASSA DI SOVVENZIONI E RISPARMIO FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	6	2	1	3
32447	ITALFONDIARIO SPA	6	1	1	4
6285	BANCA CARIM (CASSA DI RISPARMIO DI RIMINI SPA)	6	0	3	3
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	5	2	1	2
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	5	2	0	3
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	5	1	1	3
6270	CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA SPA	5	1	0	4
6300	CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO SPA (CARISMI SPA)	5	1	0	4
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	5	0	3	2
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	5	0	1	4
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	4	4	0	0
6045	CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO SPA (SÜDTIROLER SPARKASSE AG)	4	3	0	1
6030	CRÉDIT AGRICOLE CARISPEZIA SPA	4	2	2	0
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI SPA (BANCA CR ASTI SPA)	4	2	0	2
3103	RCI BANQUE S.A.	4	1	2	1
6090	CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA E VERCELLI (BIVERBANCA SPA)	4	1	1	2
8952	BANCA DI CREDITO COOP. G. TONIOLO DI SAN CATALDO (CALTANISSETTA) SOCIETÀ COOP.	4	1	1	2
3011	HYPO ALPE-ADRIA-BANK SPA	4	1	0	3
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	4	1	0	3
6340	CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA SPA (CARIFVG SPA)	4	1	0	3
36000	CARTALIS ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA SPA	4	0	2	2
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOP.	4	0	1	3
10637	MEDIOCREDITO ITALIANO SPA	4	0	1	3
3009	FCE BANK PLC	3	2	0	1
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SPA (SÜDTIROLER VOLKSBANK AG)	3	2	0	1
8425	BANCA CAMBIANO 1884 SPA	3	2	0	1
8852	ROMAGNABANCA CREDITO COOP. ROMAGNA EST E SALA DI CESENATICO	3	2	0	1
33400	BCC CREDITOCONSUMO	3	2	0	1

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8542	CREDITO COOP. RAVENNATE, FORLIVESE E IMOLESE SOCIETÀ COOP.	3	1	2	0
19444	COFIDIS SPA	3	1	2	0
6095	CASSA DI RISPARMIO DI BRA SPA	3	1	0	2
8325	BANCO FIORENTINO - MUGELLO IMPRUNETA SIGNA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3	1	0	2
8673	CHIANTIBANCA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3	1	0	2
8716	BANCA CENTRO LAZIO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	3	1	0	2
33068	FINCONTINUO SPA	3	0	3	0
5000	NEXI SPA	3	0	2	1
19312	MERCURY PAYMENT SERVICES SPA	3	0	1	2
6115	CASSA DI RISPARMIO DI CENTO SPA	3	0	0	3
8519	BANCA DI CREDITO COOP. DI FANO SOCIETÀ COOP.	3	0	0	3
6370	CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA SPA	2	2	0	0
31020	COGES SPA	2	2	0	0
32325	FBS SPA	2	2	0	0
3279	SANTANDER PRIVATE BANKING SPA	2	1	1	0
3393	BANCA SVILUPPO ECONOMICO SPA (BASE SPA)	2	1	1	0
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2	1	1	0
33712	INTESA SANPAOLO PROVVIS SPA	2	1	1	0
7091	BANCA DEL CATANZARESE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
8003	CREDITO VALDINIEVOLE BANCA DI CREDITO COOP. DI MONTECATINI TERME E BIENTINA SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
8356	BANCA DI CREDITO COOP. PORDENONESE SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
8453	BANCA DI CREDITO COOP. DI MILANO SOCIETÀ COOP.	2	1	0	1
19271	SELMABIPIEMME LEASING SPA	2	1	0	1
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI (LA VALSABBINA)	2	0	2	0
8807	BANCA SAN GIORGIO QUINTO VALLE AGNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	0	2	0
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	2	0	1	1
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP	2	0	1	1
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	2	0	1	1
8997	BANCA DI CREDITO COOP. DI SAN MARCO DEI CAVOTI E DEL SANNIO - CALVI SOCIETÀ COOP.	2	0	1	1
10312	CREDITO FONDIARIO SPA	2	0	1	1
19328	FINALIA SPA	2	0	1	1
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONARI SPA	2	0	0	2
3210	MONTE DEI PASCHI DI SIENA LEASING & FACTORING BANCA PER I SERVIZI FINANZIARI ALLE IMPRESE SPA	2	0	0	2
3385	BANCA 5 SPA	2	0	0	2
3628	BANCA PSA ITALIA SPA	2	0	0	2
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	2	0	0	2
7090	BANCA MALATESTIANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	0	0	2
7110	BANCA DI CREDITO COOP. DI NAPOLI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI (BCC DI NAPOLI)	2	0	0	2
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	0	0	2
8851	TERRE ETRUSCHE E DI MAREMMA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	2	0	0	2
10639	DOBANK SPA	2	0	0	2
19522	CONFESERFIDI SOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA	2	0	0	2
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	2	0	0	2
33500	SISAL GROUP SPA	2	0	0	2
3110	FARBANCA SPA	1	1	0	0
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	1	1	0	0
3423	BINCKBANK NV	1	1	0	0
5602	BANCA POPOLARE VESUVIANA SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
6150	CASSA DI RISPARMIO DI FERMO SPA (CARIFERMO SPA)	1	1	0	0
7062	CREDITO COOP. MEDIOCRATI SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8285	CASSA RAIFFEISEN TURES AURINA SOCIETÀ COOP. (RAIFFEISENKASSE TAUFERER-AHRNTAL GENOSSENSCHAFT)	1	1	0	0
8378	CASSA RURALE ED ARTIGIANA BANCA DI CREDITO COOP. DI BATTIPAGLIA E MONTECORVINO ROVELLA SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8440	BANCA DI CREDITO COOP. DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8441	CREDITO COOP. DI CARAVAGGIO ADDA E CREMASCO CASSA RURALE SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8553	BANCA DI CREDITO COOP. DI FLUMERI SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8572	BANCA DI CREDITO COOP. DI GAMBATESA SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8715	BANCA DI UDINE CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8778	BANCA DI CREDITO COOP. DI RONCIGLIONE E BARBARANO ROMANO SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8833	BANCA DI CREDITO COOP. DI CASALGRASSO E SANT'ALBANO STURA SOCIETÀ COOP.	1	1	0	0
8968	BANCA DI CREDITO COOP. SANGRO TEATINA DI ATESSA	1	1	0	0
8987	BANCA DI CREDITO COOP. TERRA DI LAVORO S. VINCENZO DE' PAOLI SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	1	0	0
10680	BANCA DEL MEZZOGIORNO - MEDIOCREDITO CENTRALE SPA (BDM-MCC SPA)	1	1	0	0
32532	QUI! FINANCIAL SERVICES SPA	1	1	0	0
33239	MEDIOCREDITO EUROPEO SPA	1	1	0	0
33627	ALBA LEASING SPA	1	1	0	0
33638	BCC LEASE SPA	1	1	0	0
3101	BANQUE PSA FINANCE	1	1	0	0
33588	GESTIONI SICURE SPA	1	1	0	0
3138	BANCA REALE SPA	1	0	1	0
3359	BANCA PROSSIMA SPA (PROSSIMA SPA)	1	0	1	0
6220	CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO SPA	1	0	1	0
8452	BANCA DI CREDITO COOP. DI VENEZIA, PADOVA E ROVIGO - BANCA ANNIA SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8578	BANCA DI CREDITO COOP. DI GRADARA SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8676	BCC DEL GARDA - BANCA DI CREDITO COOP. COLLI MORENICI DEL GARDA SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
8899	CASSA RURALE - BANCA DI CREDITO COOP. DI TREVIGLIO SOCIETÀ COOP.	1	0	1	0
19257	SARDALEASING SPA SOCIETÀ DI LOCAZIONE FINANZIARIA	1	0	1	0
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP LEASING SOLUTIONS SPA	1	0	1	0
19291	UBI LEASING SPA	1	0	1	0
3048	BANCA DEL PIEMONTE SPA	1	0	0	1
3158	BANCA SISTEMA SPA	1	0	0	1
3170	FINANZA E FUTURO BANCA SPA (F&F BANCA SPA)	1	0	0	1
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	1	0	0	1
3323	GBM BANCA SPA	1	0	0	1
3353	BANCA DEL SUD SPA	1	0	0	1
3417	BANCA PRIVATA LEASING SPA	1	0	0	1
5015	BANCA PROGETTO SPA	1	0	0	1
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	0	0	1
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SOCIETÀ COOP. A RESPONSABILITÀ LIMITATA	1	0	0	1
7066	BANCA DI CREDITO COOP. DEI COMUNI CILENTANI SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
7085	CREDITO COOP. FRIULI (CREDIFRIULI) SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
7086	BANCA DI CREDITO COOP. DELL'ADRIATICO TERAMANO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8026	CASSA RURALE DI LEDRO BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8086	BANCA DI CREDITO COOP. DI FALCONARA MARITTINA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8179	CASSA RURALE PINZOLO BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8304	CASSA RURALE DI TRENTO BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8340	CASSA PADANA BANCA DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8354	BANCA DI CREDITO COOP. DI AVETRANA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8358	BANCA DI PESCIA E CASCINA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8386	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI BINASCO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8439	BANCA DI CARAGLIO, DEL CUNESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8492	BANCA DI CREDITO COOP. DI CITTANOVA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8606	BANCA DI CREDITO COOP. DI CANOSA - LOCONIA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8622	CREDITO COOP. CASSA RURALE ED ARTIGIANA DEL FRIULI VENEZIA GIULIA (CASSA RURALE FVG) SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8637	BANCA DI CREDITO COOP. DEL FRIULI CENTRALE SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8692	BANCA DI CREDITO COOP. DI BRESCIA SOCIETÀ COOP. (CREDITO COOP. DI BRESCIA SOCIETÀ COOP.)	1	0	0	1
8712	BANCA DI CREDITO COOP. SEN. PIETRO GRAMMATICO DI PACECO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8713	BANCA DI CREDITO COOP. DI PACHINO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8728	BANCA PATAVINA CREDITO COOPERATIVO DI SANT'ELENA E PIOVE DI SACCO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8731	BANCA DI CREDITO COOP. DI PERGOLA SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8735	BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8736	BANCA DI CREDITO COOP. DI PONTASSIEVE SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8749	CENTROMARCA BANCA - CREDITO COOP. DI TREVISO E VENEZIA SOCIETÀ COOP. PER AZIONI	1	0	0	1
8770	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI RIVAROLO MANTOVANO (MANTOVA) CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8784	BANCA MONTE PRUNO - CREDITO COOP. DI FISCIANO, ROSCIGNO E LAURINO SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8811	BANCA DEL VALDARNO CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8812	BANCA DI FORMELLO E TREVIGNANO ROMANO DI CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8817	BANCA DI CREDITO COOP. DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE (TARANTO) SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8824	BANCA DI CREDITO COOP. DI SERINO (AVELLINO) SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8885	BANCA CRAS CREDITO COOP. TOSCANO (SIENA) SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8887	CREDITO COOP. DI SAN CALOGERO E MAIERATO - BCC DEL VIBONESE SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
8922	BANCA ALTA TOSCANA CREDITO COOP. SOCIETÀ COOP.	1	0	0	1
19281	FRAER LEASING SPA	1	0	0	1
19411	HYPO-VORARLBERG LEASING SPA	1	0	0	1
21646	BANCA DI SAN MARINO	1	0	0	1
32872	CRÉDIT AGRICOLE LEASING ITALIA (CALIT)	1	0	0	1
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD	1	0	0	1
32279	DAMOFIN	1	0	1	0
32288	PRIMUS CAPITAL SPA	1	0	1	0
32954	SIRIOFIN	1	0	1	0
33558	COOPERFIN SPA	1	0	0	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	296	14	14	268
	TOTALE	23.968	11.348	7.058	5.562

Intermediari inadempienti

ABI	Denominazione	2017		2016	
		Decisioni non eseguite	Tasso di inadempimento (%)	Decisioni non eseguite	Tasso di inadempimento (%)
33550	DYNAMICA RETAIL	26	29	9	36
3051	BARCLAYS BANK PLC	16	2	30	3
32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	7	7		
31393	COFIMAR PREMIA SPA	4	57	4	25
32573	CONAFI PRESTITO SPA	2	1	1	0,7
32334	PRESTITALIA SPA	2	0,1		
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	1	1	1	1
33588	GESTIONI SICURE SPA	1	100		
3434	BMW BANK GMBH	1	33		
8572	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI GAMBATESA	1	100		
31020	COGES SPA			9	75
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA			2	1
33091	LIBRA FINANZIARIA			2	67
10637	MEDIOCREDITO ITALIANO SPA			1	33
19044	COMMERCIO E FINANZA SPA- LEASING & FACTORING			1	100
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA			1	3
31429	CONSORZIO FRA COOPERATIVE DI GARANZIA FIDI E ASSOCIAZIONI AUTONOME			1	100
19309	AGOS DUCATO SPA			1	4
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA			1	1
19312	MERCURY PAYMENT SERVICES SPA			1	100
32976	BBVA FINANZIA SPA			1	9
7601	POSTE ITALIANE SPA			1	0,3
27019	COFINTRADE			1	100
5132	BANCA NUOVA SPA			1	17
33700	M.C. FAMILY SPA			1	100
3139	BANCA SVILUPPO SPA			1	100
41869	CONFIDITALIA CONSORZIO NAZIONALE FIDI E GARANZIE			1	100
32995	PRIMEITALIA			1	25
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO SOCIETÀ COOP. A RESPONSABILITÀ LIMITATA			1	3
2008	UNICREDIT SPA			1	0,5
32590	ZENITH SERVICE SPA			2	33
	TOTALE	61		77	

Tavola 10

**Ricorsi decisi per gruppo bancario:
primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell'anno**

ABI CAPOGRUPPO	Denominazione	Decisi	Esito			% di soccombenza
			Accolti	Cessati	Respinti	
3111	GRUPPO UNIONE DI BANCHE ITALIANE	3.725	2.658	667	400	89
3191	GRUPPO SANTANDER CONSUMER BANK	3.328	2.194	872	262	92
3069	GRUPPO INTESA SANPAOLO	2.117	615	805	697	67
3263	GRUPPO IBL BANCA	1.791	1.477	139	175	90
2008	GRUPPO UNICREDIT	1.458	344	396	718	51
10631	GRUPPO MEDIOBANCA	906	184	196	526	42
6085	GRUPPO CASSA DI RISPARMIO DI ASTI	478	280	113	85	82
5387	GRUPPO BPER BANCA	463	66	307	90	81
1030	GRUPPO MONTE DEI PASCHI DI SIENA	459	92	211	156	66
1005	GRUPPO BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	327	124	61	142	57

**La rilevazione Fin-Net 2017:
principali caratteristiche dei sistemi ADR partecipanti al sondaggio**

PAESI	Nome ADR (in lingua inglese)	Natura	Partecipazione degli intermediari
Austria	Arbitration Board for Consumer Businesses	Privata	Facoltativa
Belgio - 1	Ombudsfm	Privata	Obbligatoria
Belgio - 2	Insurance Ombudsman	Privata	Obbligatoria
Croazia	Mediation Centre at the Croatian Insurance Bureau	Pubblica	Facoltativa
Danimarca - 1	Danish Complaint Board of Investment Funds	Privata	Obbligatoria
Danimarca - 2	Complaint Board of Danish Securities and Brokering Companies	Privata	Obbligatoria
Danimarca - 3	Danish Complaint Board of Banking Services	Privata	Obbligatoria
Danimarca - 4	Danish Mortgage Credit Complaint Board	Privata	Obbligatoria
Estonia	Consumer Disputes Committee	Pubblica	Obbligatoria
Finlandia	Finnish Financial Ombudsman Service	Privata	Facoltativa
Francia - 1	AMF Ombudsman	Pubblica	Facoltativa
Francia - 2	French Insurance Mediation	Privata	Obbligatoria
Germania - 1	Association of Private Bausparkassen – Arbitration Board	Privata	Facoltativa
Germania - 2	Real Asset Investment Arbitration Board	Privata	Facoltativa
Germania - 3	Ombudsman of Cooperative Banks	Privata	Facoltativa
Germania - 4	Arbitration Board at the Deutsche Bundesbank	Pubblica	Obbligatoria
Germania - 5	Arbitration Board at BaFin	Pubblica	Obbligatoria
Germania - 6	Arbitration board at the German Savings Banks Association	Privata	Facoltativa
Germania - 7	Ombudsman Scheme for Investment Funds	Privata	Facoltativa
Germania - 8	Customer Complaint Scheme of German Public Sector Banks	Privata	Facoltativa
Germania - 9	Ombudsman Scheme of the Private Commercial Banks	Privata	Facoltativa
Germania - 10	Ombudman of Private Health Insurance and Long-Term Care Insurance	Privata	Obbligatoria
Grecia	Hellenic Ombudsman for Banking – Investment Services	Privata	Obbligatoria
Islanda - 1	Complaints Committee on Transactions with Financial Firms	Privata	Obbligatoria
Islanda - 2	Insurance Complaints Committee	Privata	Obbligatoria
Isole del Canale	Channel Islands Financial Ombudsman	Privata	Obbligatoria
Italia - 1	Banking and Financial Ombudsman	Pubblica	Obbligatoria
Italia - 2	Banking Ombudsman	Privata	Facoltativa
Italia - 3	Securities and Financial Ombudsman	Pubblica	Obbligatoria
Lituania	State Consumer Rights Protection Authority/Central Bank of Lithuania	Pubblica	Obbligatoria
Lussemburgo	Financial Sector Supervisory Commission	Pubblica	Facoltativa
Malta	Office of the Arbiter for Financial Services	Pubblica	Facoltativa
Norvegia	Norwegian Financial Services Complaints Board	Privata	Facoltativa
Paesi Bassi	Dutch Institute for Financial Disputes	Privata	Obbligatoria
Polonia	Financial Ombudsman	Pubblica	Obbligatoria
Portogallo	Lisbon Arbitration Centre for Consumer Complaints	Privata	Obbligatoria / facoltativa (in base al tipo di controversia)
Regno Unito	Financial Ombudsman Service	Pubblica	Obbligatoria / facoltativa (in base al tipo di controversia)
Repubblica Ceca	Financial Arbitrator of the Czech Republic	Pubblica	Obbligatoria
Slovacchia	Banking Ombudsman of Slovak Banking Association	Privata	Obbligatoria
Slovenia	Mediation Center	Privata	Obbligatoria
Spagna - 1	National Securities Market Commission	Pubblica	Obbligatoria
Spagna - 2	Complaints Service of the Directorate General on Insurance and Pension Funds	Pubblica	Obbligatoria
Spagna - 3	Market Conduct and Claims Department of Banco de España	Pubblica	Obbligatoria
Svezia	National Board for Consumer Disputes	Pubblica	Facoltativa
Svizzera - 1	Ombudsman of Private Insurance and of Suva	Privata	Facoltativa
Svizzera - 2	Swiss Banking Ombudsman	Privata	Obbligatoria
Ungheria - 1	Hungarian Financial Arbitration Board	Pubblica	Obbligatoria
Ungheria - 2	Arbitration Board of Budapest	Pubblica	Obbligatoria

continua

segue: **Tavola 11**

PAESI	Obiettivo	Settore di competenza	Legittimazione attiva
Austria	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento, assicurativi; altro	Consumatori
Belgio - 1	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Belgio - 2	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi assicurativi	Chiunque
Croazia	Conciliativo	Servizi assicurativi	Chiunque
Danimarca - 1	Aggiudicativo	Servizi di investimento (fondi di investimento)	Consumatori e professionisti (solo in alcuni casi)
Danimarca - 2	Aggiudicativo	Intermediazione finanziaria e strumenti finanziari	Consumatori e professionisti (solo in alcuni casi)
Danimarca - 3	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori e professionisti (solo in alcuni casi)
Danimarca - 4	Aggiudicativo	Servizi bancari (mutui ipotecari)	Consumatori e professionisti (solo in alcuni casi)
Estonia	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi; altro	Consumatori
Finlandia	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Chiunque
Francia - 1	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi di investimento	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Francia - 2	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi assicurativi	Consumatori e intermediari (solo con il consenso del consumatore)
Germania - 1	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori
Germania - 2	Aggiudicativo	Servizi di investimento	Chiunque
Germania - 3	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Germania - 4	Aggiudicativo	Servizi bancari	Chiunque
Germania - 5	Aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Consumatori e professionisti (solo per alcuni servizi)
Germania - 6	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori e professionisti eccetto intermediari
Germania - 7	Aggiudicativo	Servizi di investimento	Consumatori
Germania - 8	Aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Consumatori e professionisti (solo per alcuni servizi)
Germania - 9	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori e professionisti (solo per alcuni servizi)
Germania - 10	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi assicurativi	Consumatori e intermediari (solo con il consenso del consumatore)
Grecia	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Consumatori e professionisti con fatturato inferiore a € 1.000.000
Islanda - 1	Aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Chiunque
Islanda - 2	Aggiudicativo	Servizi assicurativi	Chiunque
Isole del Canale	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Italia - 1	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Italia - 2	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Italia - 3	Aggiudicativo	Servizi di investimento	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Lituania	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori
Lussemburgo	Aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Chiunque
Malta	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori e microimprese
Norvegia	Aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori
Paesi Bassi	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori e piccole-medie imprese (solo per alcuni servizi)
Polonia	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari

continua

segue: **Tavola 11**

PAESI	Obiettivo	Settore di competenza	Legittimazione attiva
Portogallo	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi; altro	Consumatori
Regno Unito	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori; microimprese, trust
Repubblica Ceca	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori
Slovacchia	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori
Slovenia	Conciliativo	Servizi assicurativi	Consumatori
Spagna - 1	Aggiudicativo	Servizi bancari	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Spagna - 2	Aggiudicativo	Servizi di investimento	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Spagna - 3	Aggiudicativo	Servizi assicurativi	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Svezia	Aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi; altro	Consumatori
Svizzera - 1	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi assicurativi	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Svizzera - 2	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari e di investimento	Consumatori e professionisti, eccetto intermediari
Ungheria - 1	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari, di investimento e assicurativi	Consumatori
Ungheria - 2	Conciliativo / aggiudicativo	Servizi bancari (finanziamenti a studenti); altro	Consumatori e microimprese

continua

PAESI	Preventivo reclamo	Spese per il ricorrente	Esiti	Conseguenze dell'inadempimento agli esiti diversi dall'accordo
Austria	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Belgio - 1	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Belgio - 2	No	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Croazia	No	Gratuito	Accordo	Nessuna
Danimarca - 1	Si	200 DKK (ca. € 26,80)	Decisione, vincolante per intermediario se non manifesta dissenso entro 30 gg.	Se vincolante, la decisione può essere eseguita. Se non vincolante, il cliente riceve assistenza per adire l'Autorità giudiziaria
Danimarca - 2	Si	200 DKK (ca. € 26,80)	Decisione, vincolante per intermediario se non manifesta dissenso entro 30 gg.	Se vincolante, la decisione può essere eseguita. Se non vincolante, il cliente riceve assistenza per adire l'Autorità giudiziaria
Danimarca - 3	Si	200 DKK (ca. € 26,80)	Decisione, vincolante per intermediario se non manifesta dissenso entro 30 gg.	Se vincolante, la decisione può essere eseguita. Se non vincolante, il cliente riceve assistenza per adire l'Autorità giudiziaria
Danimarca - 4	Si	200 DKK (ca. € 26,80)	Decisione, vincolante per intermediario se non manifesta dissenso entro 30 gg.	Se vincolante, la decisione può essere eseguita. Se non vincolante, il cliente riceve assistenza per adire l'Autorità giudiziaria
Estonia	Si	Gratuito	Accordo / decisione non vincolante	Pubblicazione dell'inadempimento
Finlandia	Si	Gratuito	Accordo / decisione non vincolante	Pubblicazione dell'inadempimento
Francia - 1	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Francia - 2	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 1	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 2	No	Gratuito	Decisione, vincolante se accettata dal cliente e il valore della controversia è inferiore o uguale a € 10.000	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Germania - 3	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 4	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 5	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 6	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 7	No	Gratuito	Decisione, vincolante se accettata dal cliente e il valore della controversia è inferiore o uguale a € 10.000	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Germania - 8	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Germania - 9	No	Gratuito	Accordo / decisione, vincolante se accettata dal cliente e il valore della controversia è inferiore o uguale a € 10.000	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Germania - 10	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Grecia	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Islanda - 1	Si	da 5.000 ISK a 30.000 ISK (ca. € 40-245)	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Islanda - 2	Si	9.200 ISK (ca. € 75)	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Isole del Canale	Si	Gratuito	Accordo / decisione vincolante	La decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Italia - 1	Si	€ 20	Decisione non vincolante	Pubblicazione dell'inadempimento
Italia - 2	Si	Gratuito	Accordo / decisione vincolante	La decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria.
Italia - 3	Si	Gratuito	Decisione non vincolante	Pubblicazione dell'inadempimento
Lituania	Si	Gratuito	Accordo / decisione non vincolante	Pubblicazione dell'inadempimento
Lussemburgo	Si	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Malta	Si	€ 25	Accordo / decisione vincolante	La decisione, se non appellata alla Corte d'appello nei termini previsti dal codice di procedura civile, diventa eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Norvegia	No	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Paesi Bassi	Si	Gratuito	Accordo / decisione, vincolante in caso di adesione preventiva dell'intermediario resistente e del cliente	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria

continua

segue: **Tavola 11**

PAESI	Preventivo reclamo	Spese per il ricorrente	Esiti	Conseguenze dell'inadempimento agli esiti diversi dall'accordo
Polonia	Si	50 PLN (ca. € 11,80)	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Portogallo	Si	€ 10 per la fase di mediazione / € 20-40 per la fase arbitrale	Accordo / decisione vincolante	La decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Regno Unito	Si	Gratuito	Accordo / decisione, vincolante se accettata dal cliente	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Repubblica Ceca	Si	Gratuito	Accordo / decisione vincolante	La decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria
Slovacchia	Si	Gratuito	Decisione non vincolante	Pubblicazione dell'inadempimento
Slovenia	Si	€ 20	Accordo	Nessuna
Spagna - 1	Si	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Spagna - 2	Si	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Spagna - 3	Si	Gratuito	Raccomandazione non vincolante	Nessuna
Svezia	Si	Gratuito	Decisione non vincolante	Pubblicazione dell'inadempimento
Svizzera - 1	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Svizzera - 2	Si	Gratuito	Accordo / raccomandazione non vincolante	Nessuna
Ungheria - 1	Si	Gratuito	Accordo / decisione, vincolante in caso di adesione preventiva del resistente o se il valore della controversia non supera 1.000.000 HUF (ca. € 3.187)	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria. Se non vincolante, l'inadempimento dell'intermediario è oggetto di pubblicazione
Ungheria - 2	Si	Gratuito	Accordo / decisione, vincolante in caso di adesione preventiva dell'intermediario resistente	Se vincolante, la decisione è eseguibile dinanzi all'Autorità giudiziaria. Se non vincolante, l'inadempimento dell'intermediario è oggetto di pubblicazione

NOTE METODOLOGICHE

Ai fini del calcolo dell'importo riconosciuto ai clienti nell'anno, sono presi in considerazione solo i ricorsi accolti a fronte dei quali ai ricorrenti è stato riconosciuto un importo. Sono pertanto esclusi i ricorsi accolti per i quali i Collegi hanno accertato un diritto del ricorrente e quelli per i quali il Collegio ha disposto il ricalcolo, da parte dell'intermediario, dell'importo da riconoscere.

Per “ricorsi ricevuti” si intendono quelli pervenuti al sistema stragiudiziale. Per il 2017 sono prese in considerazione le istanze presentate dal 1° gennaio 2017 al 31 dicembre 2017.

I dati relativi al 2016 fanno riferimento al periodo 1° gennaio 2016-31 dicembre 2016. Eventuali disallineamenti rispetto ai valori pubblicati nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2016 sono dovuti a rettifiche e a integrazioni.

Per “non consumatori” si intendono i professionisti, i titolari di imprese individuali, le microimprese, le società e altri enti.

Per la provenienza dei ricorsi si fa riferimento al domicilio dichiarato dal ricorrente. Per il 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 2017 (fonte Istat).

Per l'età del ricorrente è presa in considerazione l'età al momento della presentazione del ricorso.

L'articolazione per oggetto della controversia segue il sistema di classificazione dei ricorsi attualmente in uso presso le Segreterie tecniche.

Per “ricorsi manifestamente inammissibili” si intendono quelli che sono stati dichiarati tali dal Presidente del Collegio, in applicazione delle disposizioni ABF. Si tratta di ricorsi che, sulla base di elementi univoci, sono risultati estranei alla competenza del sistema stragiudiziale o mancanti di uno dei requisiti previsti per la regolare instaurazione della procedura.

Gli esiti dei ricorsi decisi sono classificati in:

- a) “accolti”, ossia i ricorsi decisi con una pronuncia che, anche solo in parte, accoglie le domande del cliente;
- b) “cessati”, ossia i ricorsi 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, ha dichiarato l'estinzione del procedimento;
- c) “respinti”, che comprendono i ricorsi che il Collegio ha rigettato o sui quali non ha potuto decidere nel merito in quanto ne ha accertato una causa di inammissibilità.

Per ricorsi con “esito favorevole al ricorrente” si intendono quelli accolti o cessati. Per ricorsi con “esito sfavorevole al ricorrente” si intendono quelli respinti.

I 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.

Per “ricorsi decisi” si intendono tutti quelli che, a prescindere dalla data di presentazione, sono stati decisi dai Collegi nelle riunioni tenute nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2017 e il 31 dicembre 2017.

Per le tavole riguardanti gli elenchi nominativi degli intermediari interessati dai ricorsi:

- a) il computo per singolo intermediario dei ricorsi ricevuti è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi presentati nell’anno 2017);
- b) il computo per singolo intermediario dei ricorsi decisi è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi decisi nell’anno 2017, anche a fronte di ricorsi ricevuti nel periodo precedente). Vi rientrano le pronunce adottate nell’ultima parte dell’anno, per le quali al 31 dicembre 2017 non era stato ancora comunicato il testo alle parti;
- c) in caso di ricorso unico, ma presentato e deciso contemporaneamente nei confronti di due intermediari, lo stesso è sdoppiato e imputato separatamente a ciascun intermediario, secondo i criteri temporali sopra indicati;
- d) nell’attribuzione ai singoli intermediari dei ricorsi ricevuti e decisi si fa riferimento alla situazione giuridica – compresa l’iscrizione in albi ed elenchi tenuti dalla Banca d’Italia – esistente alla data di presentazione del ricorso. In caso di cambi di denominazione intervenuti in corso d’anno è riportata la denominazione dell’intermediario al 31 dicembre 2017;
- e) nell’attribuzione ai singoli gruppi bancari dei ricorsi decisi si fa riferimento alla situazione giuridica della capogruppo e delle controllate esistente alla data di presentazione del ricorso;
- f) in caso di fusioni perfezionate nel corso del 2017, i ricorsi pervenuti prima della data di decorrenza dell’operazione sono imputati al soggetto incorporato; quelli pervenuti dopo tale data sono imputati al soggetto incorporante.