



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

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 2281-4116 (stampa)

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 e stampa a cura della
Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
Stampato nel mese di giugno 2026*

La Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario è disponibile sul sito internet della Banca d'Italia (www.bancaditalia.it) e su quello dell'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it). Copie a stampa possono essere richieste alla Biblioteca Paolo Baffi: richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it

L'Appendice alla Relazione, contenente i dati statistici e le note metodologiche, è disponibile unicamente online sul sito internet della Banca d'Italia e su quello dell'Arbitro Bancario Finanziario.

INDICE

I DATI DEL 2025	5
SINTESI	7
1. I DATI SUI RICORSI E SULLE DECISIONI DEI COLLEGI	11
Il quadro di insieme	11
La domanda	11
I ricorsi ricevuti	11
La distribuzione territoriale dei ricorsi	14
Chi ha presentato i ricorsi	15
Riquadro: <i>Le caratteristiche dei consumatori e delle consumatrici ricorrenti</i>	16
Gli intermediari	18
Riquadro: <i>I reclami agli intermediari nel 2025</i>	18
Riquadro: <i>La mediazione civile</i>	19
L'offerta	21
Le decisioni	21
Riquadro: <i>Gli importi riconosciuti ai ricorrenti nel 2025</i>	23
Riquadro: <i>L'ABF e la giustizia ordinaria</i>	25
Alcuni dati sui primi tre mesi del 2026	26
Riquadro: <i>L'indagine sul grado di soddisfazione dei ricorrenti</i>	27
2. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2025	31
Il conto corrente	31
Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria	33
I buoni fruttiferi postali	34
Il deposito titoli in amministrazione	35
I mutui e gli altri finanziamenti	37
Il credito ai consumatori	38
La cessione del quinto dello stipendio o della pensione	41
Le modifiche unilaterali del contratto	43
I pagamenti elettronici	45
Le frodi informatiche	46
L'assegno circolare	49
I sistemi privati di informazione creditizia	50
La Centrale dei rischi	52

3. I CONFINI DELL'ATTIVITÀ DELL'ABF E ALTRE QUESTIONI DI PROCEDURA	55
Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)	55
Contro chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)	56
La competenza per materia, temporale e per valore	57
Il preventivo reclamo all'intermediario	58
Le altre questioni di procedura	59

AVVERTENZE

Le elaborazioni dei dati, salvo diversa indicazione, sono eseguite dalla Banca d'Italia; per i dati dell'Istituto si omette l'indicazione della fonte.

I dati del 2025



Ricorsi ricevuti

13.518



di cui:

35%

servizi
e strumenti
di pagamento

19%

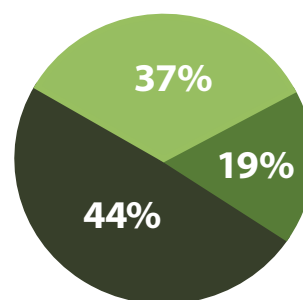
cessione
del quinto



**Ricorsi ricevuti
per Collegio**

12.554
Decisioni dei Collegi

216
Riunioni dei Collegi



Ricorsi accolti

Ricorsi cessati

Ricorsi respinti



importo riconosciuto:
11 milioni di euro, di cui **7,6 milioni**
già restituiti ai ricorrenti

SINTESI

Questa Relazione illustra l'attività svolta nel 2025 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari bancari e finanziari.

I ricorsi. Nel 2025 sono pervenuti all'ABF circa 13.500 ricorsi, in calo del 3 per cento rispetto al 2024; tuttavia dalla seconda parte del 2025 si è osservata una loro crescita. È proseguita la flessione del contenzioso in materia di estinzioni anticipate dei finanziamenti contro la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS), mentre sono aumentati i ricorsi relativi ai servizi e strumenti di pagamento e agli utilizzi fraudolenti.

Le decisioni. Lo scorso anno i Collegi hanno deciso oltre 12.500 ricorsi: l'esito è stato sostanzialmente favorevole ai clienti nel 56 per cento dei casi; di questi, il 19 per cento si è concluso con la cessazione della materia del contendere a seguito dell'accordo intervenuto tra le parti. Sono state respinte tutte le altre istanze.

I rimborsi alla clientela e il tasso di adesione degli intermediari. Nel 2025 sono stati riconosciuti alla clientela 11 milioni di euro, di cui 7,6 già restituiti (15,7 e 9,8 milioni nel 2024, rispettivamente). Al netto del contenzioso in materia di CQS, su cui alcuni intermediari hanno continuato a non condividere la posizione dell'ABF, il tasso di adempimento è stato del 94 per cento, in linea con il dato del 2024.

Il grado di soddisfazione dei ricorrenti. L'indagine annuale condotta tra i ricorrenti conferma l'elevata percentuale di coloro che hanno giudicato facile la presentazione e la relativa procedura. Il livello di soddisfazione sulla gestione della controversia e il giudizio sulla chiarezza della decisione variano invece a seconda dell'esito del ricorso.

La collaborazione con gli altri organismi e le altre Autorità. Il 2025 è stato un anno particolarmente intenso sotto il profilo della collaborazione esterna. A marzo del 2025 la Banca d'Italia e la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob) hanno stipulato un nuovo protocollo d'intesa con l'obiettivo di rafforzare la collaborazione tra ABF e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), attivo presso la Consob, e al fine di perseguire un più elevato ed effettivo livello di tutela dei clienti. Il nuovo protocollo promuove lo scambio informativo tra i due sistemi su questioni di comune interesse e sui meccanismi di coordinamento utili a orientare il cliente nell'individuazione dell'Arbitro competente.

Si è ulteriormente intensificata la collaborazione con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) per la costituzione dell'Arbitro Assicurativo (AAS): dal 15 gennaio 2026 è possibile presentare ricorso all'AAS, uno strumento semplice, rapido ed economico di risoluzione alternativa delle controversie in materia assicurativa.

Sono proseguiti i lavori della task force istituita tra la Banca d'Italia, la Consob e l'Ivass con l'intento di consolidare la collaborazione e lo scambio informativo tra gli organismi, per fornire supporto ai clienti in caso di incertezza sull'individuazione dell'Arbitro competente per materia.

Il dialogo con la Magistratura. Anche nel 2025 è continuato il confronto con magistrati ed esponenti dell'accademia su temi di comune interesse connessi con la tutela dei clienti, in attuazione del protocollo d'intesa con la Scuola superiore della Magistratura. A novembre si è tenuta la nona edizione del seminario annuale organizzato dalla Banca d'Italia insieme alla Scuola Superiore della Magistratura, dedicato alle operazioni di pagamento in moneta bancaria, moneta digitale e cryptoattività, con riferimento ai profili civili, penali, sanzionatori e di antiriciclaggio.

L'intelligenza artificiale. Proseguono le prime applicazioni nel procedimento ABF di AbefTech, sistema che impiega tecniche di machine learning e text mining per agevolare la ricerca e l'individuazione dei precedenti e di eventuali contrasti tra gli orientamenti dell'Arbitro, ferma restando la piena autonomia dei Collegi nell'assunzione delle decisioni. È stato inoltre avviato un progetto di *large language models* (LLM) per ottimizzare la ricerca semantica e la sintesi delle pronunce dell'Arbitro (LLMABF), con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente il processo istruttorio dei ricorsi e favorire l'uniformità tra Collegi.

La cooperazione internazionale. Nell'ambito della rete Fin-Net, composta da organismi di risoluzione alternativa delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR) attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri, il confronto si è incentrato su frodi nei pagamenti, revisione della direttiva UE/2013/11 e utilizzo dell'intelligenza artificiale a supporto dell'attività degli ADR.

* * *

Questa Relazione si articola in tre capitoli. Il primo fornisce informazioni statistiche su ricorsi, decisioni e attività dei Collegi, oltre ai risultati di una rilevazione sul grado di soddisfazione dei ricorrenti e di un'indagine sul contenzioso affluito al giudice ordinario dopo la procedura davanti all'ABF. Il secondo e il terzo capitolo illustrano le principali questioni, rispettivamente di merito e di procedura, affrontate dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento nel 2025 e nei primi mesi del 2026; sono riportati anche confronti tra gli orientamenti dell'Arbitro e le sentenze dell'Autorità giudiziaria. Completa la Relazione un'Appendice, disponibile sul sito dell'ABF, che include dati statistici e note metodologiche. La pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Arbitro risponde anche all'obbligo previsto dalla normativa vigente in materia¹.

Il QR code presente nella pagina rinvia al sito dell'Arbitro in cui sono disponibili maggiori informazioni, incluse le indicazioni su come proporre un ricorso.



¹ Delibera CICR 275/2008 e successive modifiche; disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modifiche; D.lgs. 130/2015.



1040 U.S. Individual Income Tax Return

2015

Filing Status

1 ☐ Single
2 ☐ Married filing jointly
3 ☐ Married filing separately
4 ☐ Head of household
5 ☐ Qualifying widow(er)

Exemptions

6 ☐ Yourself
7 ☐ Spouse
8 ☐ Dependents

Income

9 ☐ Wages, salaries, tips, etc.
10 ☐ Dividends and capital gains
11 ☐ Tax-exempt interest
12 ☐ Other income

Adjusted Gross Income

13 ☐ Total income
14 ☐ Total adjustments
15 ☐ Adjusted gross income

Standard Deduction

16 ☐ Standard deduction
17 ☐ Itemized deductions

Net Taxable Income

18 ☐ Taxable income
19 ☐ Tax

Refundable Credits

20 ☐ Refundable credits
21 ☐ Non-refundable credits

Refund

22 ☐ Refund
23 ☐ Overpayment





1040 U.S. Individual Income Tax Return 2015

Filing Status
1 ☐ Single
2 ☐ Married filing jointly (joint filers must both check this box)
3 ☐ Married filing separately
4 ☐ Qualifying widow(er)
5 ☐ Head of household

Exemptions
6 ☐ Yourself
7 ☐ Spouse
8 ☐ Dependents (see instructions for limitations)
9 ☐ Other (see instructions for limitations)

Income
10 ☐ Wages, salaries, tips, etc.
11 ☐ Dividends, capital gains, etc.
12 ☐ Business income (net profit or loss)
13 ☐ Rental income (net profit or loss)
14 ☐ Other income (see instructions for limitations)

Adjusted Income
15 ☐ Total income
16 ☐ Adjusted income (see instructions for limitations)



1. I DATI SUI RICORSI E SULLE DECISIONI DEI COLLEGI

Il quadro di insieme

Nel 2025 i ricorsi all'ABF sono stati 13.518; sebbene siano diminuiti del 3 per cento rispetto al 2024, nella seconda parte del 2025 si è registrata una crescita del contenzioso affluito all'Arbitro nel confronto con il medesimo periodo dell'anno precedente. Tra le principali materie oggetto di contenzioso è proseguito il sensibile calo delle estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS), mentre sono aumentati in particolare i ricorsi inerenti a utilizzi fraudolenti di carte, bonifici e conti correnti (di seguito denominati utilizzi fraudolenti o frodi). Nell'anno i Collegi hanno deciso 12.554 ricorsi. Il 37 per cento delle istanze è stato accolto e nel 19 per cento dei casi è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti; il 44 per cento dei ricorsi è stato respinto. Sono stati riconosciuti ai ricorrenti 11 milioni di euro, di cui 7,6 milioni già restituiti alla clientela.

L'Appendice contiene tavole che riportano informazioni di dettaglio sulla tipologia di contenzioso affluito all'ABF e note metodologiche che ne descrivono i contenuti.

La domanda

I ricorsi ricevuti

Nonostante sia proseguito il rilevante calo del contenzioso affluito sui finanziamenti CQS (-47 per cento rispetto all'anno precedente), con oltre 2.500 ricorsi e una quota del 19 per cento del contenzioso complessivo, questi si confermano la materia prevalente nei ricorsi ricevuti dall'ABF (tav. 1.1; per l'andamento annuale, cfr. fig. 1.1). La flessione è attribuibile anche alla dinamica degli inadempimenti degli intermediari in materia. Risultano invece in crescita del 26 per cento i ricorsi relativi ai conti correnti (il 15 per cento del totale), che riguardano in buona parte operazioni fraudolente non autorizzate dai correntisti, seguiti dalle questioni successorie e da quelle sulla chiusura e sul blocco del conto corrente. Sono in aumento del 21 per cento i ricorsi attinenti all'insieme dei servizi e degli strumenti di pagamento¹; si segnala in particolare l'incremento del 63 per cento dei ricorsi in materia di bonifici.

¹ Sono inclusi il contenzioso in materia di bancomat, carte di debito, carte di credito, bonifici, assegni e cambiali (cfr. la sezione *Note metodologiche*).

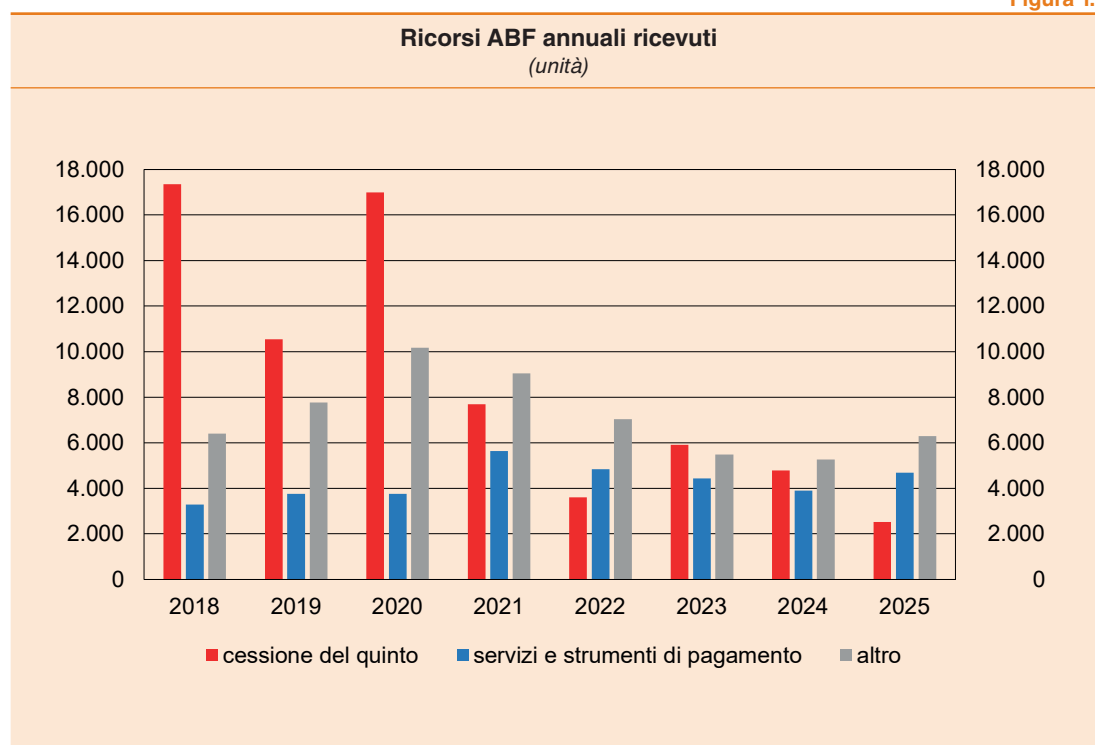
Tavola 1.1

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia: confronto con il 2024 (1)
(unità e valori percentuali)

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2024		2025		2025 sul 2024
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	variazione percentuale
Cessione del quinto (CQS)	4.783	34	2.526	19	-47
Conto corrente	1.636	12	2.058	15	26
Bonifico	1.017	7	1.656	12	63
Bancomat e carte di debito	1.455	10	1.553	11	7
Carte di credito	1.183	8	1.074	8	-9
Sistemi di informazione creditizia (SIC)	769	6	974	7	27
Buoni fruttiferi postali (BFP)	720	5	752	6	4
Credito ai consumatori	419	3	538	4	28
Mutuo	400	3	440	3	10
Centrale dei rischi	352	3	400	3	14
Altro	1.210	9	1.547	11	28
Totale ricorsi ABF	13.944	100	13.518	100	-3
Totale ricorsi escludendo CQS	9.161	66	10.992	81	20
Totale ricorsi servizi e strumenti di pagamento	3.896	28	4.695	35	21
Totale ricorsi utilizzi fraudolenti	4.100	29	4.951	37	21

(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

Figura 1.1

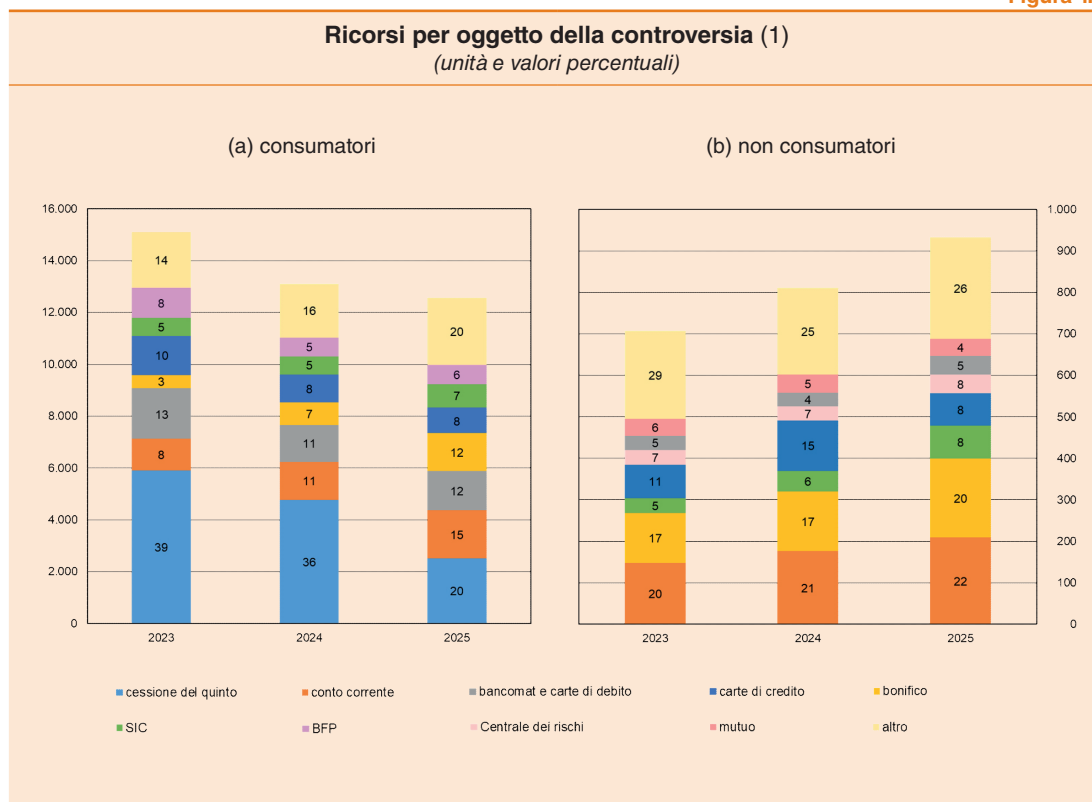


Sebbene il tasso di frode su strumenti di pagamento, calcolato come rapporto tra valore delle operazioni fraudolente e ammontare complessivo delle operazioni di pagamento, sia rimasto contenuto², le controversie sottoposte all'Arbitro sugli utilizzi fraudolenti³ hanno registrato una crescita del 21 per cento e sono arrivate a rappresentare il 37 per cento del contenzioso totale dell'ABF; le controversie in materia di *phishing*, *spoofing*, *smishing* e *vishing* (cfr. il paragrafo: *Le frodi informatiche* del capitolo 2) si confermano prevalenti⁴.

Gli andamenti descritti rispecchiano la dinamica dei ricorsi presentati dai consumatori (fig. 1.2.a), ai quali è riconducibile il 93 per cento del volume totale del contenzioso (cfr. nell'Appendice la tav. 3 e la sezione *Note metodologiche*).

I ricorsi dei non consumatori sono aumentati del 15 per cento, passando dal 6 al 7 per cento del totale; nell'ambito di questo aggregato, la più alta incidenza di questioni concernenti conti correnti e l'insieme di servizi e strumenti di pagamento riflette la diversa operatività bancaria e finanziaria delle imprese rispetto ai consumatori (fig. 1.2.b).

Figura 1.2



(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

² Per maggiori dettagli, cfr. Banca d'Italia, *Rapporto sulle operazioni di pagamento fraudolente in Italia*, febbraio 2026.

³ Gli utilizzi fraudolenti possono riguardare sia i servizi e gli strumenti di pagamento, sia il conto corrente.

⁴ Tra le altre casistiche rilevano quelle relative alle operazioni presso ATM (12 per cento) e ai pagamenti online (10 per cento); i restanti ricorsi hanno riguardato i disconoscimenti sui bonifici e gli utilizzi fraudolenti sulle carte di pagamento.

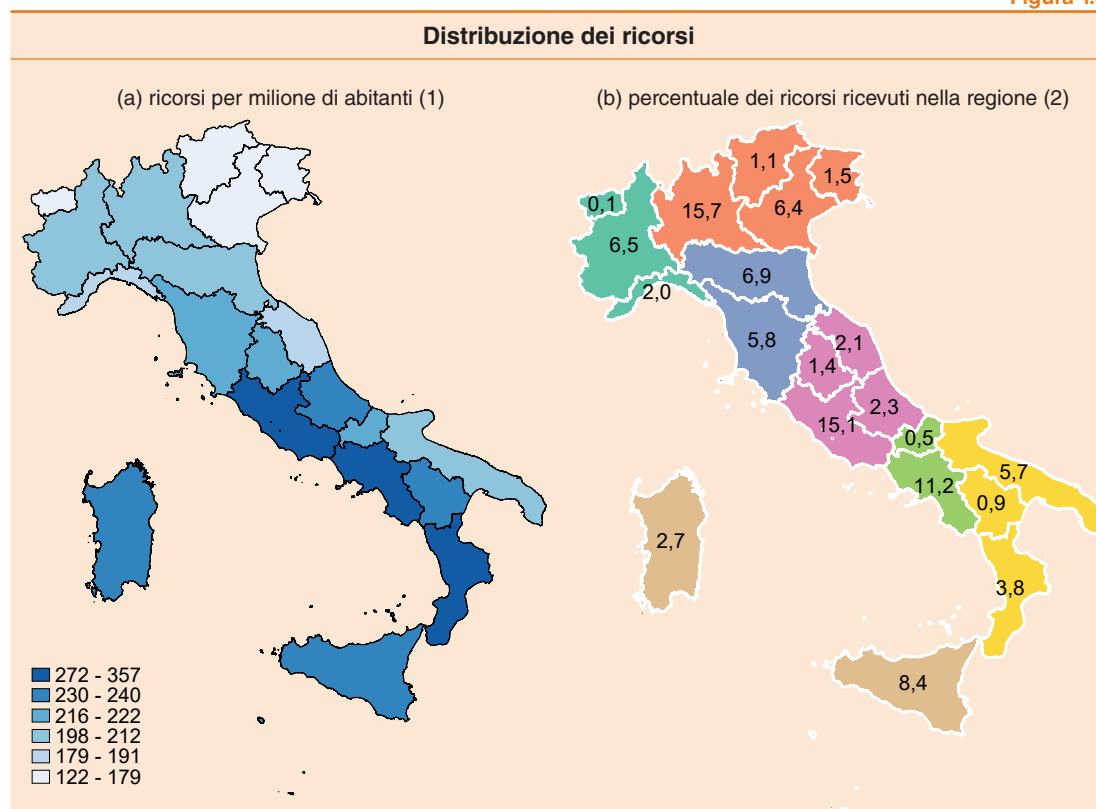
La distribuzione territoriale dei ricorsi

Il Centro, il Sud e le Isole continuano a essere caratterizzati da un numero di controversie più elevato in rapporto agli abitanti rispetto al Nord (fig. 1.3.a); le prime tre regioni per ricorsi per abitante si sono riconfermate, nell'ordine, il Lazio, la Calabria e la Campania. Il dato è coerente con la maggiore litigiosità delle regioni del Mezzogiorno, testimoniata dalle evidenze relative ai procedimenti davanti all'Autorità giudiziaria⁵.

La regione che ha registrato l'incremento più consistente del numero di ricorsi è stata il Trentino-Alto Adige (49 per cento), seguita dal Molise (21 per cento) e dal Veneto (9 per cento)⁶.

I Collegi di Milano e Roma continuano a essere i poli sui quali si concentra gran parte delle controversie, con una quota superiore al 20 per cento del totale a livello nazionale⁷ per entrambi (fig. 1.3.b).

Figura 1.3



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.

(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2025. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo Collegio ABF, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale. L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

⁵ Per approfondimenti, cfr. M. Cugno, S. Giacomelli, L. Malgieri, S. Mocetti e G. Palumbo, *La giustizia civile in Italia: durata dei processi, produttività degli uffici e stabilità delle decisioni*, Banca d'Italia, Questioni di economia e finanza, 715, 2022.

⁶ I ricorsi presentati da soggetti residenti all'estero (90) sono aumentati del 43 per cento.

⁷ La quota del Collegio di Roma include i ricorsi presentati da ricorrenti non residenti sul territorio nazionale (cfr. la sezione *Note metodologiche* dell'Appendice).

Chi ha presentato i ricorsi

La tipologia consumatori. – Diversamente dalla composizione per genere della popolazione italiana, che risulta sostanzialmente equilibrata a livello nazionale e regionale⁸, i dati sui ricorsi all'ABF presentati da consumatori mostrano una prevalenza del genere maschile. Nel 2025 il 36 per cento delle istanze è stato avanzato da donne; la quota è in linea con quella del 2024 (37 per cento). La percentuale delle consumatrici ricorrenti si conferma tendenzialmente più bassa nelle regioni del Sud (fig. 1.4).

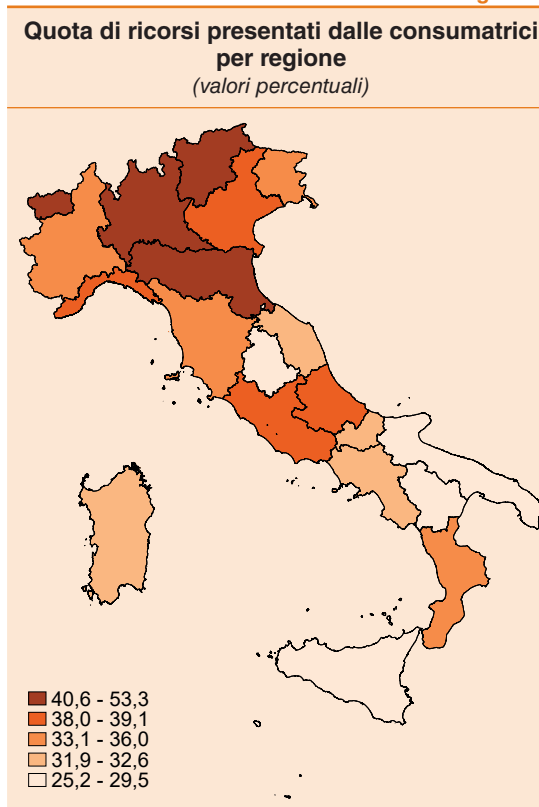
Con riferimento all'oggetto del contenzioso, i ricorsi in materia di CQS e di credito ai consumatori continuano a essere presentati per circa due terzi da uomini, un dato che riflette la composizione per genere dei soggetti titolari di questi finanziamenti (cfr. il paragrafo: *Il credito ai consumatori* del capitolo 2).

Le istanze su servizi e strumenti di pagamento e quelle riguardanti utilizzi fraudolenti sono state proposte da uomini⁹ nel 58 e nel 57 per cento dei casi, rispettivamente (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 6).

La quota dei ricorsi inoltrati con l'assistenza di un rappresentante è rimasta prevalente seppure in sensibile diminuzione nel confronto con il dato del 2024 (dal 71 al 59 per cento; fig. 1.5). Questa modalità continua a essere preferita soprattutto dai ricorrenti in materia di CQS, sistemi di informazione creditizia (SIC) e buoni fruttiferi postali (BFP). I ricorsi relativi a servizi e strumenti di pagamento sono invece inoltrati senza l'ausilio di un rappresentante in oltre la metà dei casi (56 per cento), così come i ricorsi in materia di utilizzi fraudolenti (53 per cento).

La tipologia non consumatori. – Solo il 7 per cento dei ricorsi ricevuti nel 2025 è stato avanzato da non consumatori. Si rivolgono all'Arbitro in prevalenza le imprese operanti nel settore dei servizi. Tra le aziende ricorrenti, la maggior parte risulta

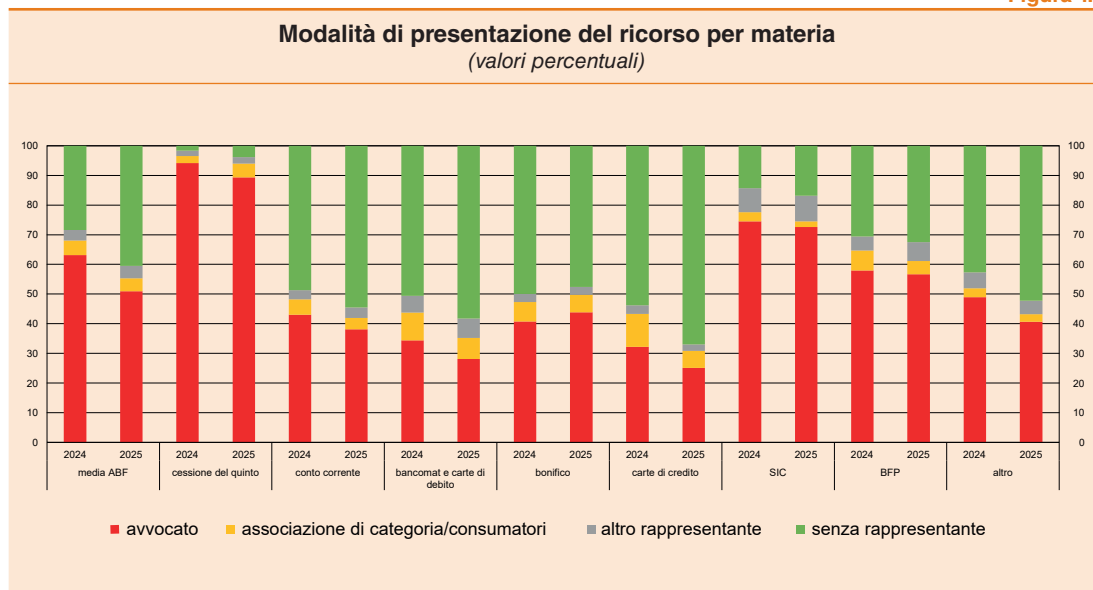
Figura 1.4



⁸ Secondo dati di fonte Istat, al 1° gennaio 2025 la popolazione italiana era composta per il 51 per cento da donne e per il 49 da uomini.

⁹ Il dato è in linea con le evidenze dell'*Indagine sui bilanci delle famiglie italiane* nell'anno 2022, Banca d'Italia, Statistiche, 16 ottobre 2024.

Figura 1.5



essere di dimensioni ridotte, con un numero di addetti inferiore a dieci nell'84 per cento dei casi (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 9).

La quota di ricorsi presentati con l'aiuto di un rappresentante (58 per cento) è in linea con quella dei consumatori.

LE CARATTERISTICHE DEI CONSUMATORI E DELLE CONSUMATRICI RICORRENTI

Nel 2025 l'età media dei ricorrenti è stata di 54 anni, in linea con il triennio precedente. La distribuzione per età fra le materie oggetto del contenzioso ha rispecchiato quella relativa ai soggetti titolari di prodotti bancari e finanziari¹; l'età media dei ricorrenti è risultata più elevata per il contenzioso su CQS e BFP, minore per le segnalazioni ai SIC, per i mutui e per i servizi e strumenti di pagamento.

In merito al titolo di studio, i ricorrenti che non si rivolgono a un rappresentante hanno un livello di istruzione più alto rispetto a quelli che se ne avvalgono (figura A).

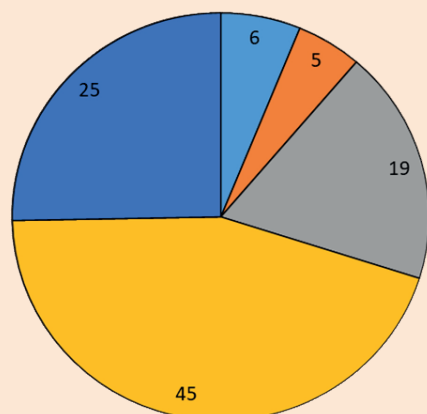
Sembra sussistere una relazione tra il titolo di studio dei ricorrenti e la materia oggetto del ricorso; in particolare, le controversie su CQS e BFP risultano presentate da una percentuale maggiore di ricorrenti aventi titolo di studio non superiore alla licenza di scuola media inferiore. Al contrario, i ricorsi sulle materie riguardanti servizi e strumenti di pagamento sono inoltrati da una più elevata percentuale di ricorrenti con laurea e/o titolo post laurea (figura B).

¹ Per approfondimenti, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane nell'anno 2022*.

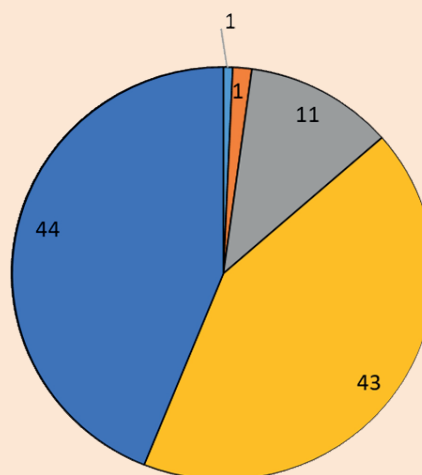
Figura A

Composizione per titolo di studio dei ricorrenti (1) (valori percentuali)

(a) ricorsi presentati con rappresentante



(b) ricorsi presentati senza rappresentante

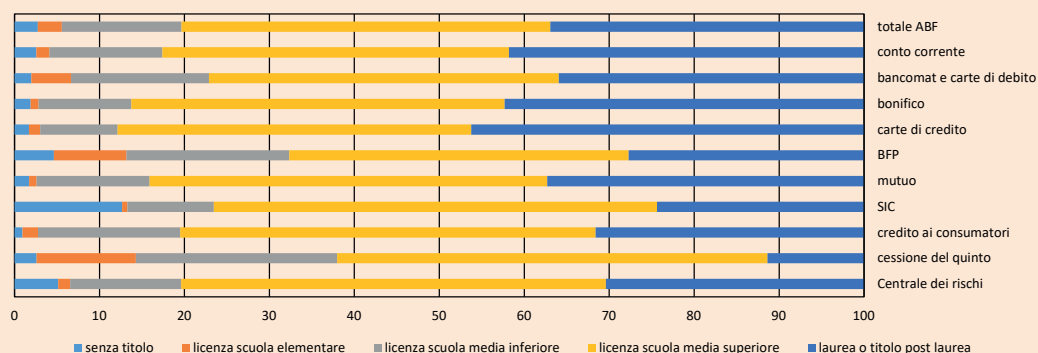


- senza titolo
- licenza scuola elementare
- licenza scuola media inferiore
- licenza scuola media superiore
- laurea o titolo post laurea

(1) Il tasso di risposta alla domanda sul titolo di studio è più alto per i ricorrenti che non si sono avvalsi di un rappresentante per la presentazione dei ricorsi.

Figura B

Composizione per materia e per titolo di studio dei ricorrenti (valori percentuali)



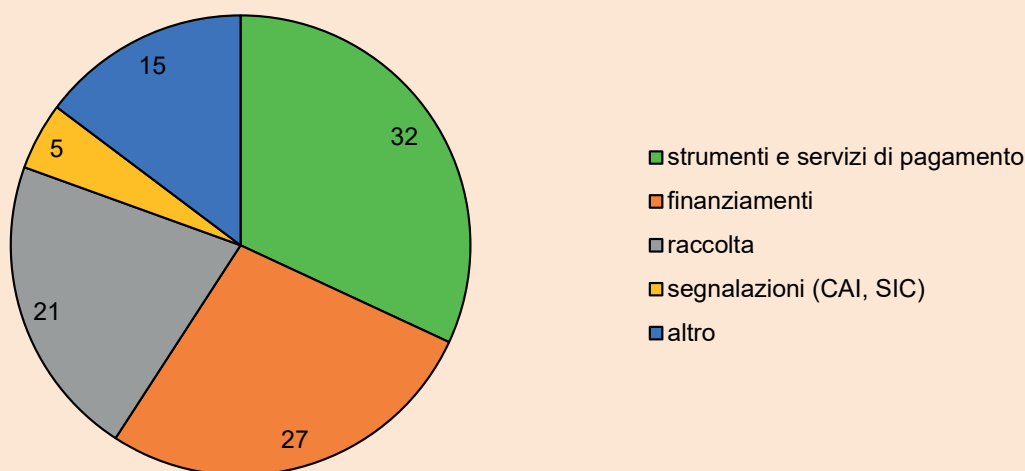
I RECLAMI AGLI INTERMEDIARI NEL 2025

Sulla base delle segnalazioni di vigilanza, nel 2025 i reclami ricevuti dagli intermediari sono stati oltre 356.000, in aumento del 6 per cento rispetto al 2024. L'incremento ha interessato tutte le materie oggetto di contestazione ad eccezione dei reclami relativi ai finanziamenti, che hanno registrato un calo dell'11 per cento. Crescono in particolare i reclami sulla raccolta (21 per cento in più) e su servizi e strumenti di pagamento (15 per cento), mentre si osserva una minore espansione (5 per cento) delle segnalazioni alla Centrale di allarme interbancaria (CAI) e ai sistemi di informazione creditizia (SIC).

La composizione per materia oggetto di reclamo presenta lievi modifiche rispetto al 2024: a fronte della riduzione della quota dei finanziamenti, è salito il peso di servizi e strumenti di pagamento – che hanno rappresentato nel 2025 l'aggregato principale (32 per cento, contro il 30 del 2024; figura) – nonché quello della raccolta.

Figura

Reclami ricevuti dagli intermediari per materia
(valori percentuali)



Fonte: elaborazioni su segnalazioni di vigilanza. I dati potrebbero risentire di eventuali mancate segnalazioni.

Il 29 per cento dei reclami si è concluso con un esito favorevole per il cliente, il 7 per cento è stato parzialmente favorevole, mentre il restante 64 si è concluso in modo sfavorevole (28, 8 e 64 per cento nel 2024, rispettivamente). Con riferimento alle singole materie, per la raccolta la quota di reclami respinti è stata superiore alla media (73 per cento), mentre per le altre componenti il dato si è collocato su livelli sostanzialmente in linea con la media (63, 65 e 63 per cento, rispettivamente per servizi e strumenti di pagamento, finanziamenti e segnalazioni). Sebbene non

si possa escludere che i reclami agli intermediari abbiano riguardato fattispecie diverse da quelle di competenza dell'ABF, si stima che le contestazioni giunte all'attenzione dell'Arbitro abbiano rappresentato il 4 per cento circa dei reclami presentati e il 7 di quelli respinti dagli intermediari; tali quote sono in linea con l'anno precedente.

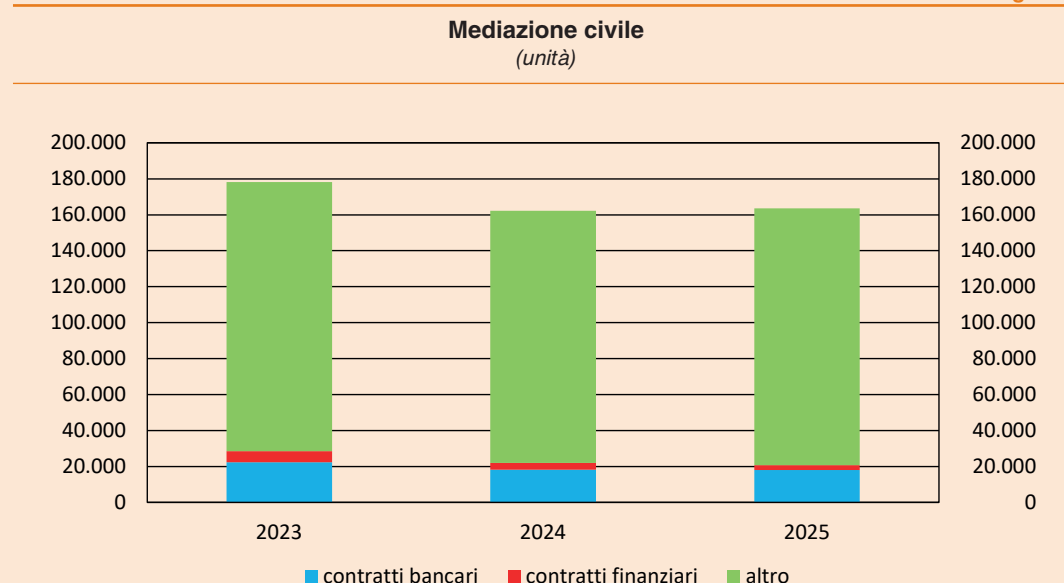
I ricorsi all'ABF rappresentano un'utile fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza, al pari degli esposti alla Banca d'Italia (attraverso i quali i clienti lamentano comportamenti scorretti di banche o intermediari finanziari; cfr. *Rapporto sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie*). Dalle analisi effettuate sul biennio 2024-25 è emersa una correlazione positiva, a livello di singolo intermediario, tra numero di ricorsi all'Arbitro, reclami agli intermediari ed esposti inviati alla Banca d'Italia; ciò segnala che tendenzialmente gli intermediari destinatari di un numero maggiore di ricorsi hanno ricevuto anche una quantità relativamente elevata di esposti e reclami.

LA MEDIAZIONE CIVILE

Benché la mediazione civile e il ricorso all'ABF abbiano natura e caratteristiche diverse, entrambi soddisfano la condizione di procedibilità ex D.lgs. 28/2010, costituendo requisito preliminare per un eventuale ricorso alla giustizia ordinaria.

Nel 2025 i procedimenti iscritti presso gli organismi di mediazione sono rimasti pressoché costanti (1 per cento in più): in particolare, quelli relativi ai contratti bancari sono diminuiti dell'1 per cento, mentre i procedimenti riguardanti i contratti finanziari sono scesi del 28 (figura A).

Figura A



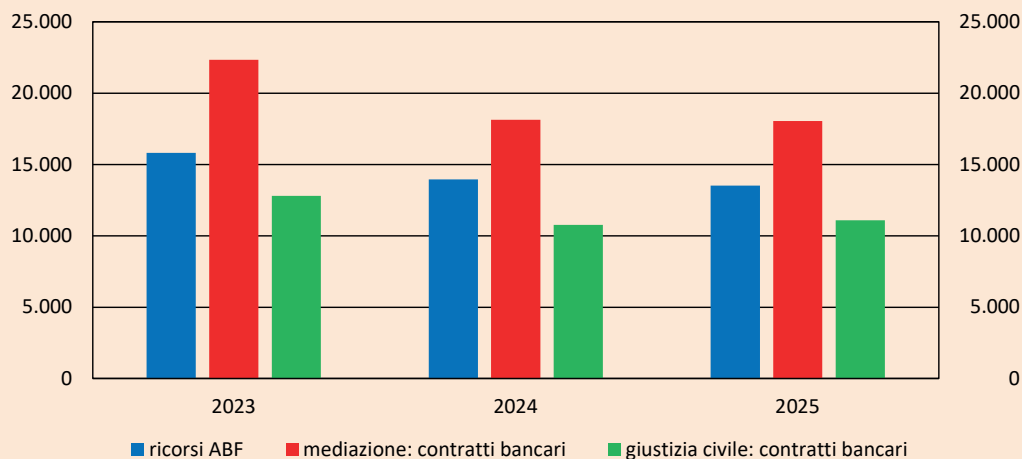
Per i procedimenti relativi ai contratti bancari le parti sono comparse davanti al mediatore nel 45 per cento dei casi, una percentuale in diminuzione rispetto al 2024 (52 per cento) e inferiore a quella delle mediazioni nel loro complesso (55 per cento); la quota è invece cresciuta (al 41 per cento), per i contratti finanziari (35 nel 2024). Per i procedimenti riguardanti i contratti bancari e finanziari la mediazione si è conclusa positivamente con un accordo fra le parti, rispettivamente nell'8 e nel 14 per cento dei casi. Quando le parti hanno accettato di confrontarsi anche dopo il primo incontro obbligatorio, la quota è salita rispettivamente al 33 e al 37 per cento. Tali percentuali sono tra le più basse nell'ambito di quelle osservate per le materie che formano oggetto di mediazione civile. I dati potrebbero però sottostimare la quota di accordi effettivamente raggiunti in seguito all'attivazione della mediazione; questi possono essere infatti conclusi anche al di fuori del procedimento stesso.

Nel 2025 il valore economico mediano di tutti i procedimenti di mediazione è stato di 10.000 euro; quello relativo ai contratti bancari e finanziari è stato rispettivamente di 17.500 e di 10.000 euro.

Diversamente dai ricorsi ricevuti dall'ABF e dai nuovi procedimenti iscritti in mediazione in materia di contratti bancari, il contenzioso presentato davanti al giudice civile sulla medesima materia è aumentato del 3 per cento (figura B)¹.

Figura B

Ricorsi ABF, procedimenti di mediazione e di giustizia civile
(unità)



¹ Procedimenti di primo grado presso i tribunali.

L'offerta

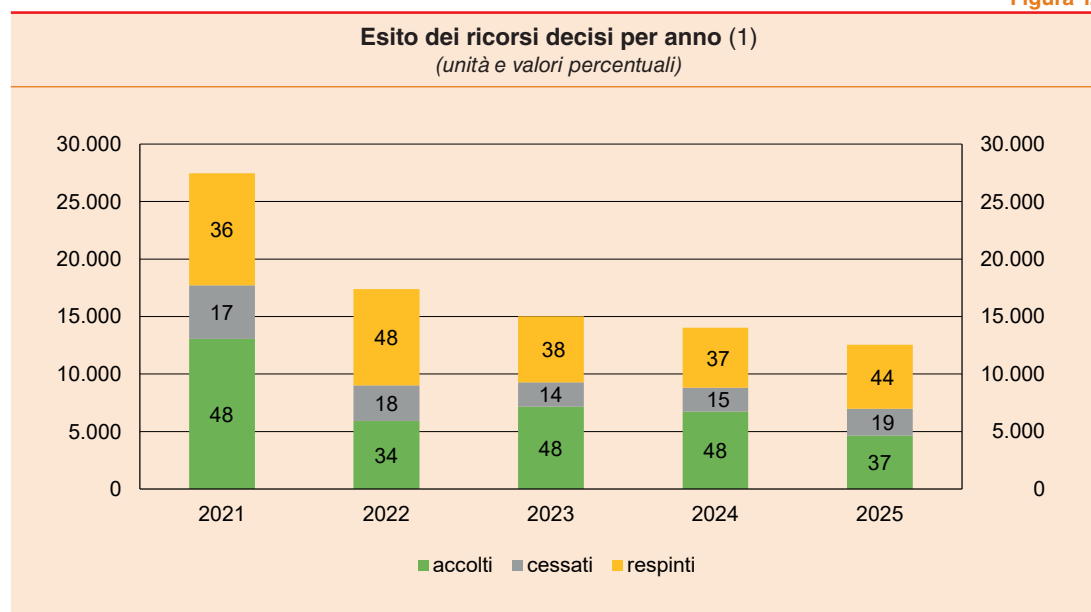
Le decisioni

Nel 2025 i Collegi hanno assunto 12.554 decisioni.

Il tempo medio di chiusura della procedura¹⁰ è sceso a 107 giorni al netto dei periodi di sospensione (122 al lordo; rispettivamente 114 e 130 nel 2024). Oltre il 99 per cento dei procedimenti si è concluso entro i termini previsti dalla normativa¹¹.

L'esito è stato sostanzialmente favorevole ai clienti nel 56 per cento dei casi (di cui il 19 per cento per cessazione della materia del contendere dopo l'accordo intervenuto tra le parti; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 8). Il restante 44 per cento dei ricorsi è stato invece respinto: si tratta dei casi in cui i Collegi hanno ritenuto la richiesta del cliente infondata, non provata o inammissibile per il mancato rispetto delle regole della procedura. La diminuzione del tasso di accoglimento è in parte dovuta alla mutata composizione per materia del contenzioso, con un calo sensibile del numero di ricorsi relativi a CQS che presentano tassi di accoglimento particolarmente alti (fig. 1.6).

Figura 1.6



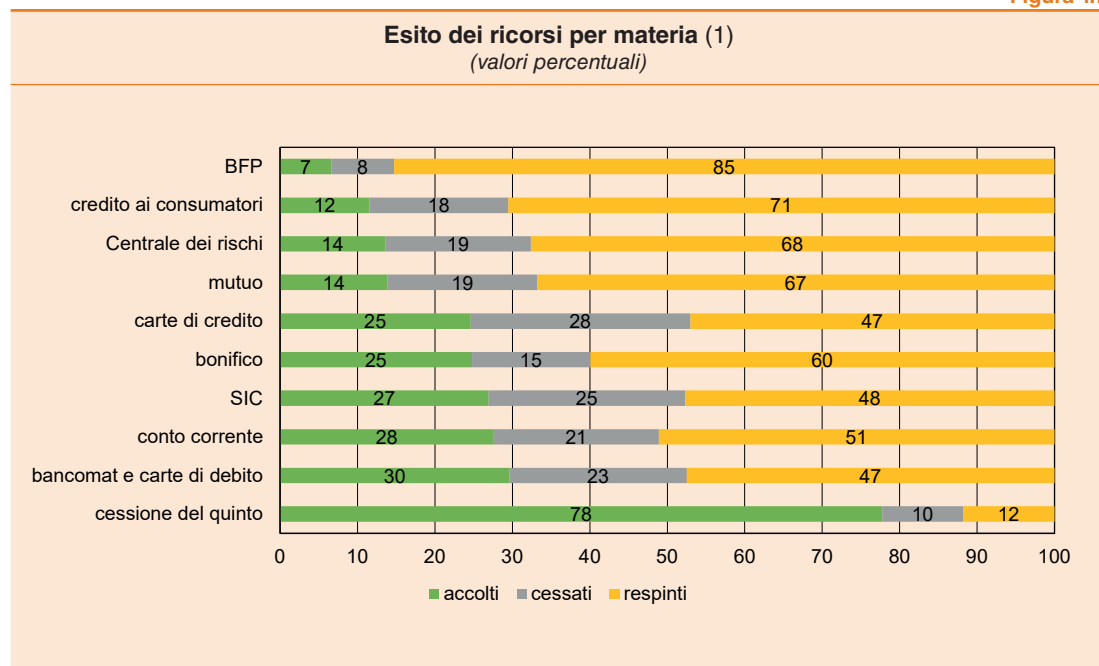
(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

¹⁰ Il tempo medio è calcolato dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione dell'esito della decisione alle parti, ed è riferito anche ai ricorsi conclusi per cessazione della materia del contendere o per rinuncia da parte del ricorrente, per i quali i Collegi ABF comunicano solo il dispositivo.

¹¹ Il termine scade trascorsi novanta giorni dalla data di completamento del fascicolo, prorogabili di ulteriori novanta se la controversia riveste carattere di particolare complessità.

Tra le principali materie del contenzioso, la percentuale di ricorsi con esito sostanzialmente favorevole ai ricorrenti¹² è stata più bassa per i BFP (al 15 per cento, dal 14 nel 2024), molto elevata per i ricorsi riguardanti la CQS (all'88 per cento, dal 92; fig. 1.7) e in calo per le controversie in materia di conto corrente (al 49 per cento, dal 54). Complessivamente, è diminuita la quota di accoglimento e di cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti sui ricorsi relativi a strumenti e servizi di pagamento (al 49 per cento, dal 58 nel 2024).

Figura 1.7



(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

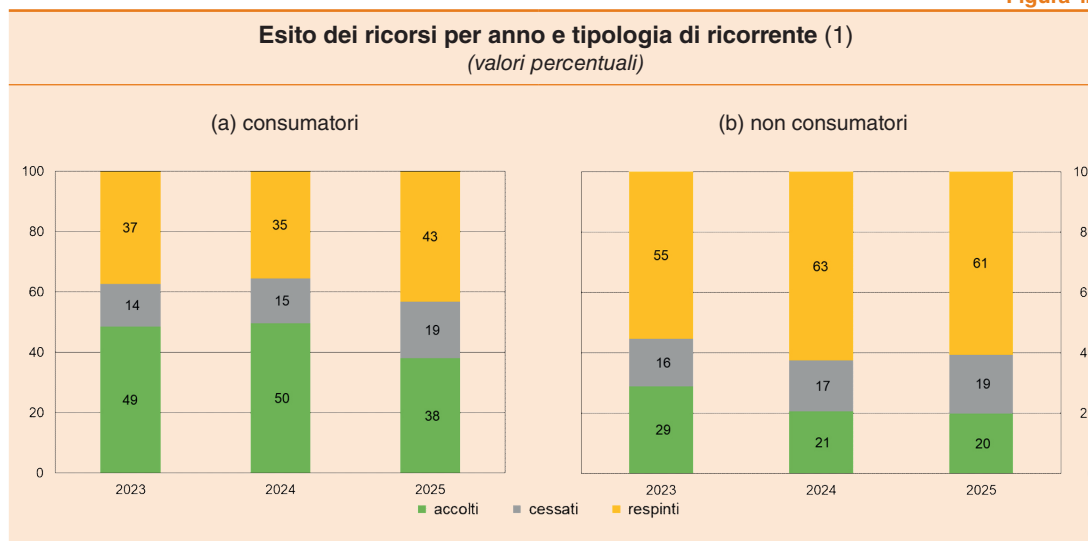
In materia di utilizzi fraudolenti, le decisioni sono state per il 30 per cento favorevoli ai ricorrenti; nel 20 per cento dei casi i Collegi hanno rilevato la cessazione della materia del contendere, mentre il 50 per cento delle istanze è stato respinto (nel 2024 le quote di accolti, cessati e respinti erano state rispettivamente pari al 42, al 18 e al 39 per cento).

La percentuale di pronunce sostanzialmente favorevoli al cliente (accoglimenti dei ricorsi e cessazioni della materia del contendere) ha continuato a essere più alta per i ricorrenti della tipologia consumatori rispetto a quella non consumatori¹³ (fig. 1.8).

¹² Sono i ricorsi accolti dai Collegi o per i quali è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere.

¹³ Sulla differenza tra le percentuali di pronunce sostanzialmente favorevoli per i ricorrenti consumatori e quelle per i non consumatori incide la quota significativa di ricorsi decisi in materia di CQS (26 per cento) riguardanti i consumatori e che registrano percentuali di accoglimento significativamente superiori alla media.

Figura 1.8

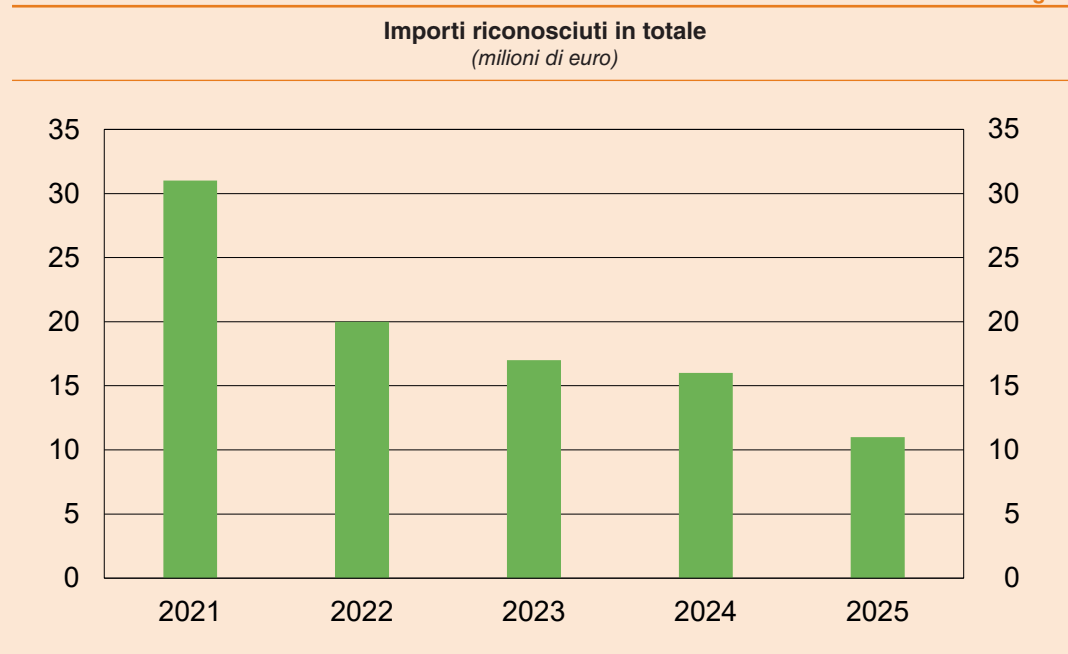


(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

GLI IMPORTI RICONOSCIUTI AI RICORRENTI NEL 2025

Attraverso le decisioni dell'ABF, nel 2025 è stata richiesta agli intermediari la restituzione ai ricorrenti di 11 milioni di euro (figura)¹. La riduzione dell'ammontare rispetto al 2024 (15,7 milioni) è riconducibile principalmente al calo nel numero complessivo di

Figura



¹ L'importo medio riconosciuto è aumentato lievemente, passando da 2.400 a 2.600 euro.

ricorsi accolti dai Collegi, sul quale ha inciso anche l'andamento del contenzioso sulla CQS. Le somme effettivamente restituite alla clientela sono diminuite da 9,8 a 7,6 milioni di euro. Anche in questo caso la flessione è dovuta in prevalenza alle controversie sulla CQS, per le quali nel 2025 si è osservato un alto numero di inadempimenti delle decisioni. Circa un terzo degli importi non restituiti è riconducibile agli inadempimenti sugli utilizzi fraudolenti che, seppure numericamente modesti, sono caratterizzati da importi in media più elevati².

² L'importo medio riconosciuto per i casi di frode è stato di 5.200 euro (era 4.700 nel 2024); quello in materia di CQS è stato invece di 1.000 euro (1.100 nel 2024).

Il tasso di adesione degli intermediari alle decisioni dei Collegi si è collocato al 59 per cento, a fronte del 47 dell'anno precedente¹⁴. Il dato è stato fortemente influenzato dalla CQS in quanto, nonostante l'intervento della Corte costituzionale, alcuni intermediari hanno continuato a non condividere la posizione dell'ABF. Per questa materia (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 2) gli intermediari hanno adempiuto al 30 per cento delle pronunce (18 nel 2024). Al netto degli inadempimenti in ambito di CQS, il tasso di adesione nel 2025 è stato pari al 94 per cento¹⁵, come nel 2024.

Tra le altre casistiche di inadempimento si segnalano quelle concernenti alcune decisioni in materia di utilizzi fraudolenti degli strumenti di pagamento; in particolare, in diversi casi le decisioni inadempite hanno riguardato casi di *spoofing* (cfr. il paragrafo: *Le frodi informatiche* del capitolo 2). Permangono inoltre inadempimenti su alcune pronunce relative a mutui indicizzati in valuta estera.

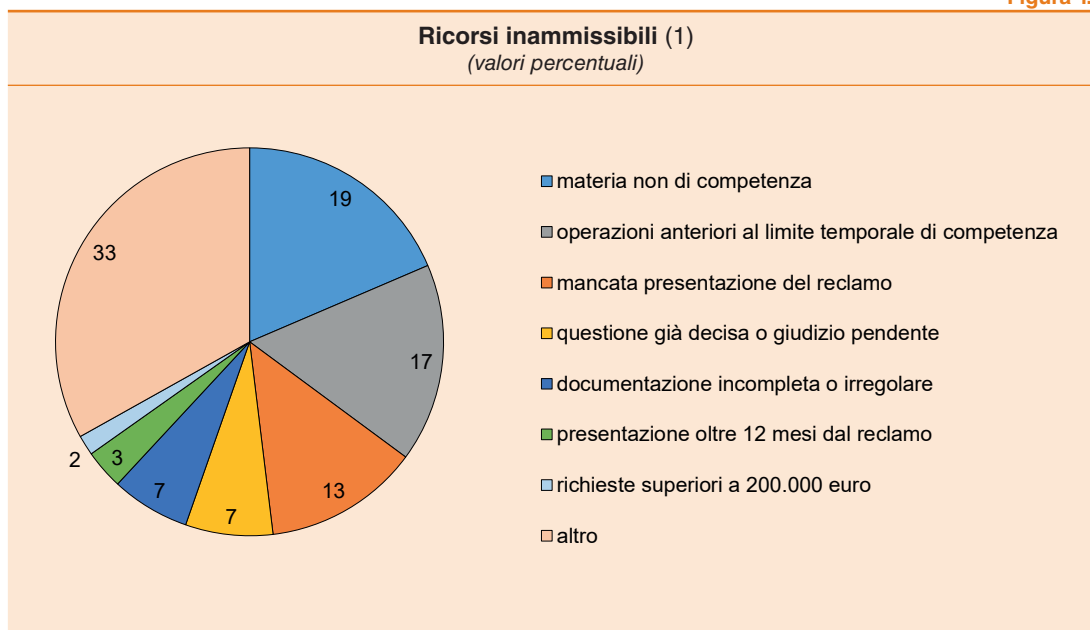
Nel 2025 sono stati giudicati inammissibili 1.250 ricorsi, 486 dei quali dichiarati manifestamente inammissibili dai Presidenti dei Collegi; entrambi i dati sono in lieve calo nel confronto con il 2024 (rispettivamente 1.310 e 494; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 7). La motivazione prevalente è stata l'incompetenza per materia dei Collegi (19 per cento; cfr. il paragrafo: *La competenza temporale, per materia e per valore* del capitolo 3). Rilevante è risultata inoltre la percentuale di ricorsi inammissibili poiché la questione è sorta in data precedente al limite temporale di competenza dell'Arbitro¹⁶ (17 per cento) o per mancata presentazione preventiva del reclamo all'intermediario (13 per cento; cfr. fig. 1.9 e il paragrafo: *Il preventivo reclamo* del capitolo 3).

¹⁴ Dati aggiornati a marzo del 2026. Le percentuali possono subire variazioni in relazione ad aggiornamenti successivi a tale data.

¹⁵ Gli inadempimenti degli intermediari sono pubblicati sul sito dell'ABF nella sezione: *Intermediari inadempimenti*.

¹⁶ Da ottobre del 2022, a seguito dell'applicazione delle nuove disposizioni ABF, non possono essere più sottoposte all'Arbitro controversie relative a operazioni o a comportamenti anteriori al sesto anno precedente la data di proposizione del ricorso.

Figura 1.9



(1) L'eventuale mancata quadratura dell'ultima cifra è dovuta agli arrotondamenti.

L'ABF E LA GIUSTIZIA ORDINARIA

Nei primi mesi del 2026 è stata condotta un'indagine presso un campione di intermediari¹ per raccogliere informazioni sulle controversie sottoposte al giudice ordinario successivamente alle decisioni pronunciate dall'ABF nel triennio 2023-25.

Dall'indagine è emerso che, sulla base delle pronunce rese su oltre 41.000 ricorsi, solo il 6,3 per cento ha avuto un seguito presso la giustizia civile (figura, pannello a); in oltre il 99 per cento dei casi è stato il cliente a rivolgersi all'Autorità giudiziaria (era il 95 nell'indagine riferita al periodo 2022-24).

Il 94 per cento delle domande indirizzate al giudice ordinario ha avuto come oggetto la CQS (90 per cento nella precedente indagine); la quota relativa a servizi e strumenti di pagamento è stata del 3 per cento (era il 2 nella rilevazione precedente).

Alla fine del 2025 risultava deciso poco più del 10 per cento dei procedimenti sottoposti al giudice ordinario dopo il ricorso all'ABF². L'orientamento dell'Arbitro è stato confermato in oltre 200 pronunce, pari al 72 per cento dei casi (figura, pannello b; era il 58 per cento nel 2024).

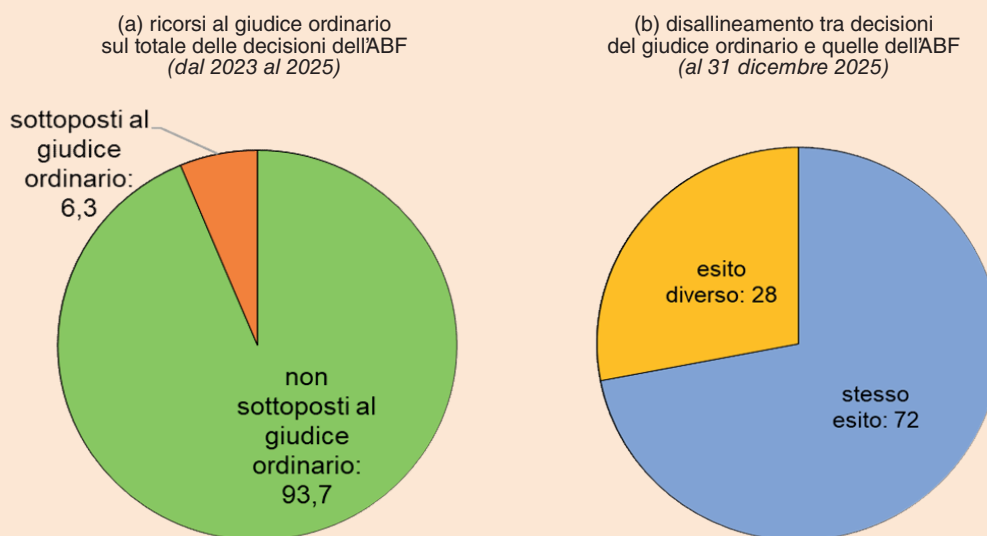
¹ Sono stati selezionati 38 intermediari tra quelli che hanno ricevuto il maggior numero di ricorsi; a questi sono riconducibili circa l'85 per cento dei ricorsi decisi dall'ABF nel triennio 2023-25. L'indagine ha riguardato i reclami, i ricorsi all'ABF, la mediazione e la giustizia ordinaria.

² Il dato è al netto delle transazioni fra le parti successive all'iscrizione del procedimento presso il giudice ordinario; includendo questa fattispecie, il tasso è pari al 28 per cento.

I ricorsi in cui è emerso un disallineamento anche solo parziale tra giudice e ABF riguardano quasi esclusivamente la materia della CQS. Nel dettaglio, nella maggioranza di questi casi entrambi i procedimenti hanno accolto la domanda del cliente e disposto il rimborso di tutti gli oneri: il disallineamento è riconducibile all'applicazione di un diverso criterio di calcolo dei rimborsi dovuti al cliente³.

Figura

Ricorsi presentati al giudice ordinario e disallineamenti rispetto alle pronunce dell'ABF
(valori percentuali)



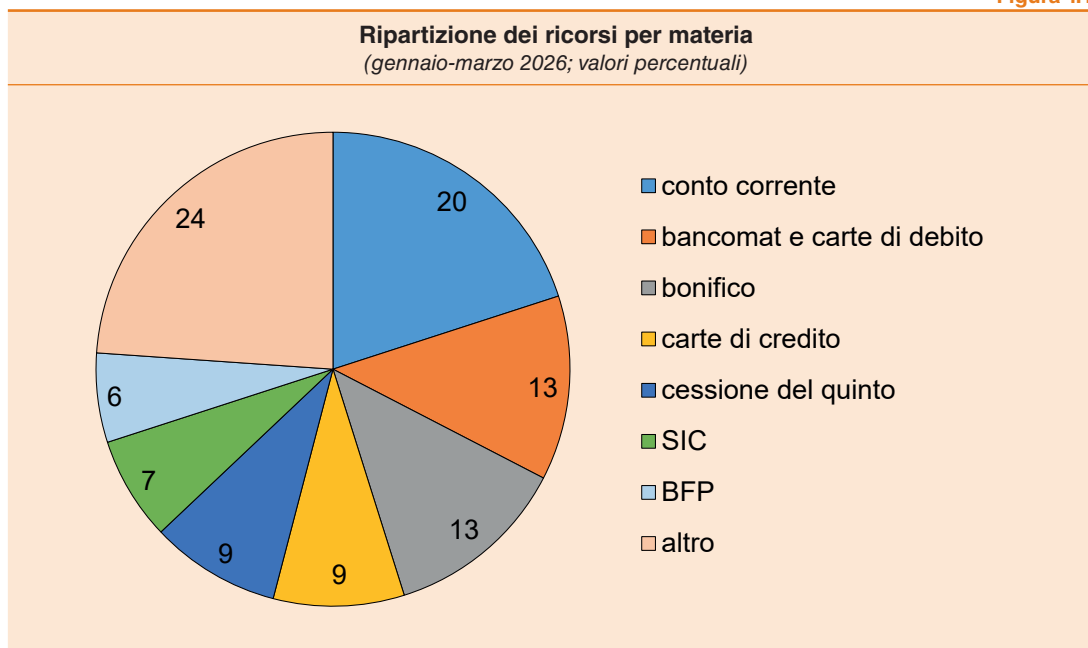
³ Il giudice infatti solitamente applica il criterio proporzionale lineare, mentre l'ABF utilizza quest'ultimo solo per i costi *recurring*, adottando il criterio della curva degli interessi per gli oneri *up front* (per le definizioni degli oneri *recurring* e *up front*, cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 2).

Alcuni dati sui primi tre mesi del 2026

Nei primi tre mesi del 2026 i ricorsi all'Arbitro sono stati circa 4.600, in rialzo del 32 per cento rispetto al corrispondente periodo del 2025. Il conto corrente costituisce la materia principale del nuovo contenzioso (fig. 1.10). Nell'insieme si è registrata una crescita nonostante sia proseguito il marcato calo dei ricorsi in materia di CQS (-50 per cento); tale incremento ha riguardato tutte le altre materie principali del contenzioso dell'ABF, fra cui in particolare conto corrente (85 per cento in più), mutuo (80 per cento) e credito ai consumatori (77 per cento).

Complessivamente, i ricorsi in materia di servizi e strumenti di pagamento sono aumentati del 54 per cento, in linea con la dinamica di quelli in materia di utilizzi fraudolenti (52 per cento); entrambe le casistiche hanno rappresentato circa il 40 per cento del contenzioso affluito all'Arbitro nel trimestre.

Figura 1.10



L'INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI RICORRENTI

Nei primi mesi del 2026 è stata condotta un'indagine tra coloro che si sono rivolti all'ABF e il cui procedimento si è concluso nel corso del 2025, per sondarne il grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) e raccogliere indicazioni utili per migliorare il sistema. Attraverso gli indirizzi di posta elettronica forniti all'Arbitro al momento della presentazione del ricorso, sono stati contattati oltre 4.000 ricorrenti, circa 1.200 dei quali hanno risposto al questionario. Il tasso di partecipazione (poco meno del 30 per cento) è risultato superiore rispetto a quello della scorsa indagine (20 per cento). Il campione dei partecipanti è stato successivamente ribilanciato in modo da garantirne quanto più possibile la corrispondenza con la popolazione effettiva dei ricorrenti all'ABF (cfr. nell'Appendice la sezione *Note metodologiche*). Le principali motivazioni per rivolgersi all'Arbitro sono state: (a) ricevere un giudizio elaborato da soggetti competenti e imparziali; (b) avere un'alta probabilità che l'intermediario adempia in caso di esito favorevole del ricorso (figura A).

Il 97 per cento ha letto la decisione del Collegio e di tale quota il 68 per cento l'ha ritenuta chiara; quest'ultima percentuale è risultata più contenuta (45 per cento) per coloro che hanno visto respinta la propria istanza. Tra i ricorrenti che hanno letto la decisione, il 62 per cento ha compreso il ragionamento giuridico alla base della stessa (68 nella precedente indagine).

Si conferma elevata la percentuale di coloro che hanno ritenuto agevole il reperimento delle informazioni su come avanzare ricorso e hanno considerato facile la presentazione e chiara la procedura. Il livello di soddisfazione sulla gestione del ricorso varia a seconda del suo esito: è soddisfatto il 79 per cento di chi ha ricevuto un accoglimento dell'istanza o ha visto cessare la materia del contendere a seguito di un accordo tra le parti, contro il 15 per cento di chi ha visto respinto il ricorso. La percentuale di soddisfazione è risultata in media inferiore al 50 per cento (figura B).

Figura A

Motivazioni alla base del ricorso (valori percentuali)

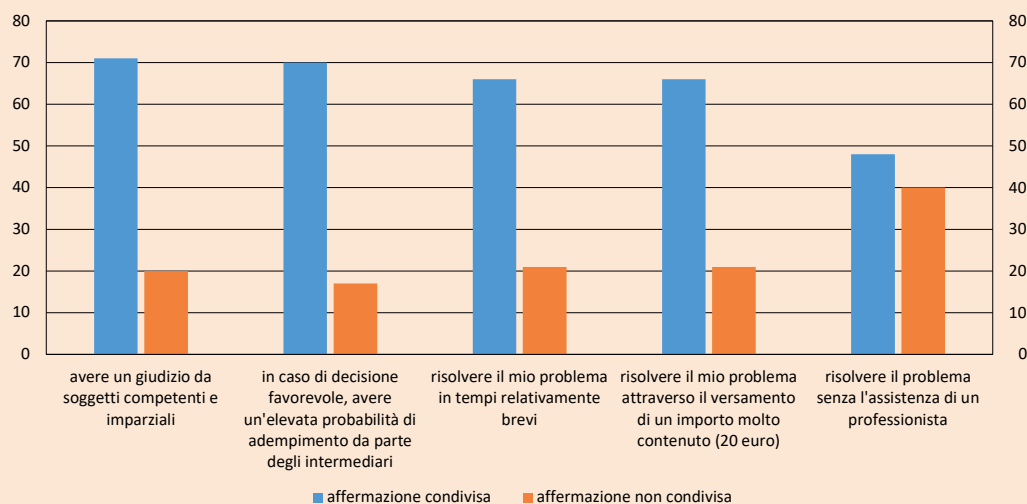
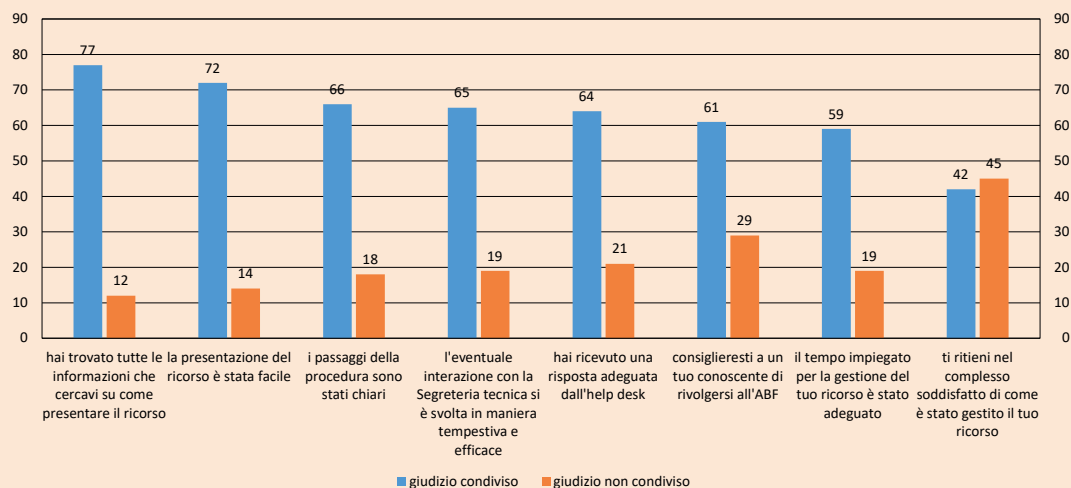


Figura B

Giudizi dei ricorrenti nei confronti dell'ABF (valori percentuali)



Una sezione del questionario è stata riservata alle modalità di utilizzo dei servizi bancari e finanziari. I risultati hanno mostrato che, almeno una volta al mese, il 93 per cento ha avuto accesso al proprio conto in modalità home banking e l'81 ha effettuato bonifici online; il 43 per cento ha utilizzato carte o bancomat almeno una volta alla settimana.

La sezione dedicata alla rilevazione delle competenze economico-finanziarie e di quelle digitali dei ricorrenti mostra che in entrambi gli ambiti la quota di chi ha valutato le proprie

competenze al di sopra della media è maggiore di quella di coloro che le hanno reputate al di sotto della stessa. Il saldo è stato particolarmente elevato relativamente alle competenze digitali sui pagamenti online (figura C).

I ricorrenti all'ABF hanno mostrato un livello di educazione finanziaria più alto rispetto alla media italiana rilevata dall'indagine OCSE¹ (figura D). È emersa inoltre un'associazione positiva fra le competenze economico-finanziarie dimostrate e la loro corretta autovalutazione.

Figura C

Autovalutazione delle competenze economico-finanziarie e digitali
(valori percentuali)

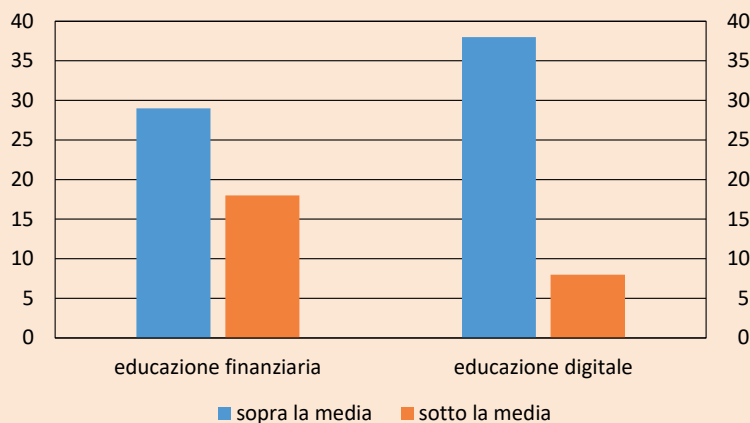
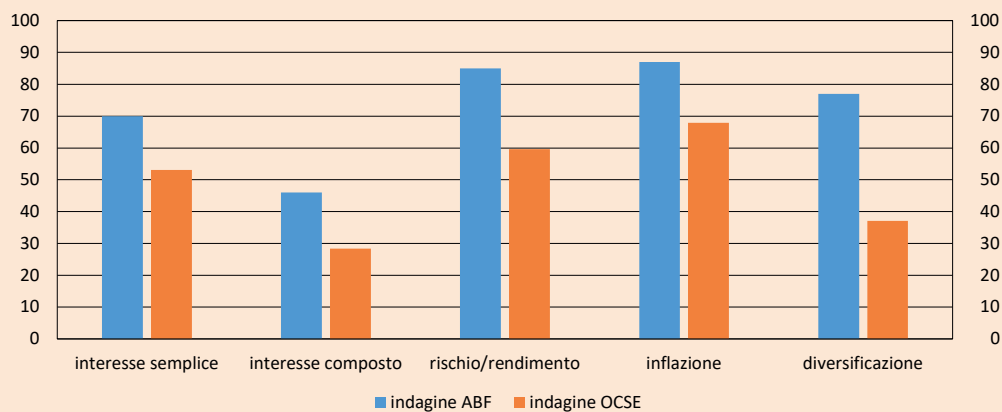


Figura D

Conoscenze economico-finanziarie degli intervistati
(valori percentuali delle risposte corrette)



¹ Le domande sono state scelte tra quelle utilizzate nell'indagine internazionale *OECD/INFE 2023 International survey of adult financial literacy* condotta dall'OCSE in collaborazione con 39 paesi. La Banca d'Italia partecipa all'iniziativa con l'indagine sull'alfabetizzazione finanziaria e le competenze di finanza digitale in Italia (Iacofi) condotta a cadenza triennale. Per approfondimenti, cfr. sul sito della Banca d'Italia: [Alfabetizzazione finanziaria degli adulti in Italia](#).