

## DECISIONI.

Il collegio si pronuncia entro 60 giorni dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni della banca o dalla scadenza dell'ulteriore termine previsto qualora intervenga l'associazione degli intermediari. Tale termine può essere sospeso una o più volte, ma comunque per un periodo complessivo non superiore a 60 giorni, dalla segreteria tecnica per chiedere ulteriori elementi alle parti. L'eventuale sospensione verrà comunicata ad entrambe le parti con l'indicazione del tempo massimo per la consegna delle informazioni.

### La decisione verrà presa a maggioranza dei componenti.

In caso di un tentativo di conciliazione il ricorso verrà sospeso e, se la conciliazione fallirà riprenderà il suo corso senza necessità di un nuovo reclamo.

Se invece una delle parti ricorrerà a magistrati o arbitri, il conciliatore potrà dichiarare estinto il procedimento.

La decisione, motivata andrà comunicata alle parti entro 30 giorni e la Banca avrà altri 30 giorni per attuarla, salvo diverso termine espresso. Le parti coinvolte nella procedura mantengono la possibilità di ricorrere all'autorità giudiziaria.

### Le sanzioni.

Se le decisioni non sono applicate in tempo utile sarà data pubblicità dell'inadempimento attraverso la pubblicazione sul sito internet della Banca d'Italia, di quello dell'ABF e, su due quotidiani ad ampia tiratura, con i costi a carico dell'intermediario.

RIVOLGITI CON FIDUCIA AI NOSTRI SPORTELLI  
PER QUALSIASI INFORMAZIONE



## ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO



CONTROVERSIE  
BANCA-CLIENTI:  
UN NUOVO  
SISTEMA  
DI RISOLUZIONE  
STRAGIUDIZIALE

### LEGENDA

**"Arbitro Bancario Finanziario" o "ABF"**, i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinati dalle presenti disposizioni<sup>(1)</sup>;

**"Associazioni degli intermediari"**, gli organismi associativi riconosciuti dalla Banca d'Italia, ai sensi del paragrafo 2 della sezione III, ai fini della designazione del componente dell'organo decidente espressione degli intermediari;

**"Cliente"**, il soggetto che ha o ha avuto con un intermediario un rapporto contrattuale avente ad oggetto la prestazione di servizi bancari e finanziari. Per le operazioni di factoring, si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento;

**"Intermediari"**, le banche, gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del T.U. che operano nei confronti del pubblico, gli istituti di moneta elettronica, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del T.U.;

**"Reclamo"**, ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es, lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione.

(1) Ai sensi della delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008, per sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie si intende l'insieme formato dall'organo decidente, composto in funzione degli interessi degli intermediari e dei clienti coinvolti nella controversia, dal procedimento e dalle relative strutture organizzative regolati dalla presente disciplina.



## CHE COS'È L' "ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO".

L'Arbitro Bancario Finanziario è un organismo che si occuperà della risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del Testo Unico ai sensi dell'art. 23, comma 4, del D.L. 24/02/1198 n° 58.

Il diritto al ricorso è IRRINUNCIABILE e gli intermediari finanziari, (le banche e tutti quelli che svolgono attività bancaria e finanziaria) non solo sono obbligati ad aderire al nuovo sistema di risoluzione delle controversie (l'adesione all'ABF riveste carattere obbligatorio per lo svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria) ma sono tenuti a fornire un'adeguata informativa alla clientela in merito alla procedura di ricorso, vale a dire il diritto del cliente di ricorrere all'Arbitro, gli indirizzi, i numeri di telefono e il sito Internet.

## COMPOSIZIONE DELL'A.B.F.

L'arbitro Bancario Finanziario (A.B.F) è articolato in tre collegi su base territoriale aventi sede in:

- **MILANO**, per decisioni su ricorsi presentati da clienti aventi domicilio in Emilia-Romana, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, e Veneto.

### Segreteria tecnica del Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano - Telefono 02 724241

- **ROMA**, per decisioni su ricorsi presentati da clienti aventi domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria e da clienti aventi il proprio domicilio in uno Stato estero.

### Segreteria tecnica del Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma - Telefono 06 47921

- **NAPOLI**, per decisioni su ricorsi presentati da clienti aventi domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia e Sicilia.

### Segreteria tecnica del Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli - Telefono 081 7975111

Ogni collegio è costituito da 5 membri :

- a) il presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia
- b) un membro designato dalle associazioni degli intermediari
- c) un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti.

Tutti i membri sono nominati con provvedimento dalla Banca d'Italia. Il presidente rimane in carica 5 anni, gli altri membri 3 anni, il mandato è rinnovabile una sola volta.

## APPLICAZIONE DELL'ABF.

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferisce. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro.

### Non sono sottoposte all'ABF:

- controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1 gennaio 2007;
- controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria;
- controversie rimesse a decisioni arbitrali ovvero per la quale sia pendente un tentativo di conciliazione;
- le richieste di risarcimento superiori a 100.000,00 euro.



## COME FUNZIONA L'ABF.

Il cliente che ritenga di aver subito un torto dovrà:

- Fare reclamo scritto (lettera, fax, e-mail) all'Ufficio Reclami (o al responsabile gestione reclami della clientela) della Banca.
- In caso di esito negativo o non ricevendo nessuna risposta (entro 30 gg) potrà avviare la procedura all' ABF.

Tale ricorso deve essere presentato direttamente, dal cliente o attraverso un'associazione dei consumatori o delle imprese cui egli aderisce (sottoscrivendolo o corredandolo di procura), utilizzando la modulistica reperibile sul sito internet dell'ABF o in tutte le Filiali della Banca d'Italia e deve essere fatto entro 12 mesi dalla data di reclamo.

Può essere consegnato personalmente o inviato alla segreteria tecnica del collegio competente o presentato a qualunque filiale della Banca d'Italia, che provvederà ad inoltrarlo alla suddetta segreteria.

- Deve consegnare copia del ricorso alla Banca con lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata.

La Banca deve trasmettere alla segreteria tecnica dell'ABF le proprie controdeduzioni unitamente alla documentazione utile, compresa quella relativa alla preliminare fase di reclamo entro 30 giorni dalla ricezione della copia del ricorso. Se l'intermediario aderisce ad una associazione degli intermediari, la suddetta documentazione sarà trasmessa entro 30 gg all'associazione, la quale ha 15 gg per inoltrarla alla suddetta segreteria.

Il ricorso per il cliente è gratuito, tranne un importo di 20,00 euro per contributo alle spese di procedura.

La Banca, sia che il collegio accolga in tutto o in parte il ricorso, deve corrispondere 200,00 euro come contributo di spesa.

