

## **SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE IN MATERIA DI OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI E FINANZIARI**

- **L' ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO** ( [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) )

A partire dal 15 ottobre 2009 è operativo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia bancaria e finanziaria istituito ai sensi dell'art. 128-bis del Testo unico bancario.

In caso di reclamo, definito come 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 verrà data risposta entro 30 giorni dalla ricezione indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il ricorso ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal cliente.

Il ricorso può essere presentato, per conto del cliente, da un'associazione di categoria alla quale il cliente medesimo aderisca ovvero da altro rappresentante da ciò autorizzato; in tali casi il ricorso è sottoscritto anche dal cliente o corredato di procura.

Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a € 20 per contributo alle spese della procedura.

Esso è redatto utilizzando la modulistica pubblicata sul sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Sul sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) sono disponibili oltre alle disposizioni di riferimento, tutte le informazioni sul sistema, la Guida pratica all'ABF, il modulo per la presentazione dei ricorsi e le istruzioni per la compilazione.

Il ricorso può essere alternativamente:

- a) inviato direttamente, secondo le modalità indicate sulla modulistica, alla segreteria tecnica in 00187 – Roma, via Venti Settembre, 97/e – tel. 06.47921 (in via transitoria la segreteria tecnica presso la sede di Roma svolge le relative attività anche per gli altri collegi), o a qualunque Filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico, che provvede ad inoltrarlo senza indugio alla segreteria tecnica del collegio competente;
- b) presentato presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che provvedono come sopra.

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. 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. Sono escluse dalla cognizione dell'organo decidente le richieste di risarcimento dei danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario; sono parimenti escluse le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario. Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a

operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007. Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile entro 6 mesi dal fallimento del tentativo di conciliazione.

Nel caso di c.d. *class action* la controversia si intende sottoposta all'autorità giudiziaria dal momento in cui il consumatore o utente aderisce all'azione collettiva.

[Guida pratica Arbitro Bancario Finanziario](#)