

Per ulteriori informazioni
è possibile:

Visitare il sito dell'Arbitro
Bancario Finanziario
www.arbitrobancariofinanziario.it

Consultare la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario disponibile anche presso le Filiali della Banca d'Italia e le dipendenze di banche e intermediari finanziari.

Rivolgersi alle segreterie tecniche dell'Arbitro Bancario Finanziario presso le Sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma, Napoli ai seguenti indirizzi:

Segreteria tecnica del Collegio di Milano

Via Cordusio, 5
20123 Milano
Telefono: 02 724241

Segreteria tecnica del Collegio di Roma

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

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71
80133 Napoli
Telefono: 081 7975111

Nel primo periodo di funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario sarà attiva soltanto la segreteria tecnica di Roma.

www.arbitrobancariofinanziario.it

Stampato nel mese di agosto 2009
presso il Centro Stampa
della Banca d'Italia in Roma

Progetto grafico
Segni di Segni - Roma



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Un servizio per la collettività



**Nasce un nuovo sistema
di risoluzione delle controversie
tra i clienti e le banche e gli altri
intermediari finanziari.**

Chi è e cosa fa l'Arbitro Bancario Finanziario?

È un sistema stragiudiziale che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice.

L'Arbitro è un organismo indipendente e imparziale che decide - in pochi mesi - chi ha ragione e chi ha torto.

La Banca d'Italia fornisce i mezzi per il suo funzionamento.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario.

Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta, il suo inadempimento è reso pubblico.

Se il cliente non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice.



Su cosa può decidere l'Arbitro Bancario Finanziario?

Tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari, come ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali:

- ⊙ fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro;
- ⊙ senza limiti di importo, in tutti gli altri casi.

Su cosa non può decidere?

- ⊙ Controversie che riguardano servizi e attività di investimento quali la compravendita di azioni o obbligazioni, ovvero le operazioni in strumenti finanziari derivati, che sono di competenza del sistema di conciliazione e arbitrato della Consob.
- ⊙ Controversie già all'esame di un giudice, di un arbitro o di un conciliatore. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine.
- ⊙ Controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007.

Come ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario?

Per presentare il ricorso basta:

- compilare un modulo, disponibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, in Banca d'Italia o presso gli intermediari;
- versare un contributo spese di 20 euro, che viene rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto.

Il ricorso può essere spedito alla segreteria tecnica del Collegio competente (vedi sotto) o a una Filiale della Banca d'Italia. Può anche essere presentato di persona nelle Filiali aperte al pubblico.

L'Arbitro si articola in tre Collegi (Milano, Roma e Napoli) che hanno competenza per fasce geografiche. Ciascun Collegio è composto da cinque membri: tre designati dalla Banca d'Italia, tra cui il Presidente; due designati rispettivamente dalle associazioni dei clienti e degli intermediari.

La segreteria tecnica dei Collegi è curata dalla Banca d'Italia.



AVVISO PER GLI UTENTI

Le disposizioni che regolano il funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario – ABF sono state modificate dalla Banca d'Italia per tener conto del nuovo regime della mediazione obbligatoria e delle indicazioni emerse dai primi due anni di operatività del Sistema stragiudiziale (Provvedimento del 12.12.2011, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, serie generale, n. 294 del 19.12.2011).

Il testo delle [nuove disposizioni](#) è consultabile sui siti web www.bancaditalia.it e www.arbitrobancariofinanziario.it insieme alla [relazione illustrativa](#) e al [resoconto della consultazione pubblica](#), che spiegano gli obiettivi dell'intervento di revisione e i suoi principali contenuti.

Le novità introdotte - riguardanti aspetti dell'avvio e dello svolgimento della procedura di ricorso e del funzionamento dell'Organo decidente - entreranno **in vigore già dal 1° gennaio 2012**.

Il testo della Guida pratica e il modulo per la presentazione dei ricorsi, così come i contenuti del sito web dell'ABF, saranno quanto prima aggiornati alla nuova disciplina. Fino a tale aggiornamento, i ricorsi potranno essere redatti utilizzando la modulistica oggi disponibile.

Per quanto riguarda la presentazione dei ricorsi si richiama l'attenzione, in particolare, sulle seguenti novità:

- ✓ qualora il ricorrente non abbia trasmesso copia del ricorso all'intermediario, vi provvederà tempestivamente la Segreteria tecnica;
- ✓ le controdeduzioni trasmesse dall'intermediario saranno sempre inviate dalla Segreteria tecnica al ricorrente e non soltanto quando questi ne abbia fatto richiesta in sede di ricorso.

E' stata altresì modificata la competenza temporale dell'ABF: a partire **dal 1° luglio 2012 non** potranno più essere sottoposte controversie relative a operazioni o comportamenti **anteriori al 1° gennaio 2009**.