Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



# **ABF** IN PAROLE SEMPLICI



# INDICE


4 **Qualche informazione sull'Arbitro Bancario Finanziario**
La struttura dell'ABF

6 **Qualche domanda per conoscere meglio l'ABF**
Cosa può fare l'ABF?
Quando puoi ricorrere all'ABF?
Quando non puoi ricorrere all'ABF?
7 Nei confronti di chi puoi presentare un ricorso?
Cosa devi fare prima di proporre il ricorso?
8 Quanto costa un ricorso all'ABF e come si paga?
Quanto tempo devo aspettare per avere una risposta dall'ABF?
9 Che cosa è la rete Fin-Net?

10 **La procedura ABF passo dopo passo**
11 La fase iniziale
La decisione
In caso di inadempimento dell'intermediario
12 Altri esiti della procedura
L'istanza di correzione

14 **Contatti**

# QUALCHE INFORMAZIONE
# SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Hai un problema con una banca, un intermediario finanziario o un gestore di crediti in sofferenza? C'è l 'ABF!

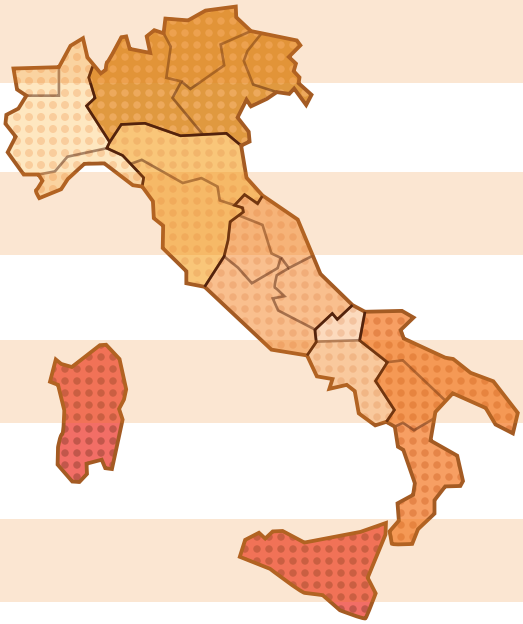
L'ABF è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono nascere tra i clienti, da una parte, e le banche, gli intermediari finanziari e i gestori di crediti in sofferenza, dall'altra. Decide in tempi rapidi ed è alla portata di tutti.

- L'ABF è autonomo e imparziale ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.
- L'ABF è un'alternativa al giudice, più semplice, rapida ed economica.
- Puoi fare ricorso da solo e online. Devi crederci: è semplice!
- Per ricorrere all'ABF non ti serve l'assistenza legale o l'aiuto di un professionista.

Questa guida ti fornisce indicazioni utili per presentare un ricorso all'ABF.
Se vuoi avere maggiori informazioni sull'ABF (per esempio, sulle decisioni dei Collegi) puoi consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it.

## LA STRUTTURA DELL'ABF

l'ABF è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che decidono i ricorsi in base all'indirizzo di domicilio dichiarato dal cliente nel ricorso. Per esigenze legate alla funzionalità del sistema è possibile che la decisione del tuo ricorso sia assunta da un Collegio diverso. Sarai in ogni caso informato tramite un avviso sul sito internet.



| COLLEGIO | REGIONI |
|---|---|
| Milano | Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto |
| Torino | Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta |
| Bologna | Emilia-Romagna, Toscana |
| Roma | Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, Stato estero |
| Napoli | Campania, Molise |
| Bari | Basilicata, Calabria, Puglia |
| Palermo | Sardegna, Sicilia |

Ogni Collegio è composto da cinque membri:
- il Presidente e due membri sono designati dalla Banca d'Italia;
- un membro è designato dalle associazioni degli intermediari;
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e imprese).




Ogni Collegio è assistito da una Segreteria tecnica istituita presso le relative Sedi della Banca d'Italia.

Ciascuna Segreteria tecnica ha il compito, tra l'altro, di:
- ricevere il ricorso, verificando in primo luogo che sia completo, regolare e presentato nei termini;
- ricevere la documentazione presentata dall'intermediario;
- curare le comunicazioni relative alla procedura di ricorso alle parti.

# QUALCHE DOMANDA
# PER CONOSCERE MEGLIO L'ABF



## COSA PUÒ FARE L'ABF?

l'ABF decide chi ha ragione e chi ha torto: le sue decisioni, sebbene non vincolanti per le parti, presentano un tasso elevato di adesione da parte degli intermediari.

Se ritieni la decisione dell'ABF insoddisfacente, puoi in ogni caso rivolgerti al giudice, come può a sua volta fare l'intermediario.



## QUANDO PUOI RICORRERE ALL'ABF?

puoi ricorrere all'ABF se hai o hai avuto rapporti contrattuali o anche solo se sei entrato in relazione con un intermediario per servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento, o con un gestore di crediti in sofferenza.

Se, ad esempio, la tua controversia riguarda conti correnti, mutui, prestiti personali, puoi ricorrere all'ABF se chiedi:

- una somma di denaro per un importo non superiore a 200.000 euro;
- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo), in questo caso senza limiti di importo.



## QUANDO NON PUOI RICORRERE ALL'ABF?

non puoi ricorrere all'ABF se la tua controversia:

- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni): per questo, c'è l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF (https://www.acf.consob.it/);
- riguarda controversie assicurative, che puoi rivolgere all'Arbitro Assicurativo - AAS (https://www.arbitroassicurativo.org/);
- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso;
- è già sottoposta all'autorità giudiziaria o è già all'esame di arbitri o conciliatori.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.



## NEI CONFRONTI DI CHI PUOI PRESENTARE UN RICORSO?

puoi presentare un ricorso nei confronti di:

- banche;
- intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del Testo Unico Bancario (TUB);
- confidi iscritti nell'elenco di cui all'art. 112 TUB;
- istituti di pagamento (IP);
- istituti di moneta elettronica (IMEL);
- gestori di crediti in sofferenza iscritti nell'albo di cui all'art. 114.5 TUB;
- Poste Italiane, per l'attività di Bancoposta.

Per verificare se il soggetto nei cui confronti vuoi proporre ricorso è sottoposto all'ABF, puoi consultare gli Albi ed Elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/).

Puoi presentare ricorso anche nei confronti di banche e intermediari esteri che operano in Italia e non sono sottoposti a un sistema stragiudiziale che fa parte della rete europea Fin-Net (cfr. "Che cosa è la rete Fin-Net").



## COSA DEVI FARE PRIMA DI PROPORRE IL RICORSO?

prima di proporre un ricorso devi inviare un reclamo scritto all'intermediario, che ha di norma 60 giorni per risponderti (salvo casi particolari, ad es. in materia di servizi di pagamento dove il termine è di 15 giorni lavorativi). Ricordati che nel ricorso puoi proporre soltanto questioni già espresse nel preventivo reclamo.

Se l'intermediario non ti ha risposto o non sei soddisfatto della risposta che hai ricevuto, potrai rivolgerti all'ABF.

Puoi ricorrere all'ABF al massimo entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Se sono trascorsi 12 mesi devi presentare un nuovo reclamo.



## QUANTO COSTA UN RICORSO ALL'ABF E COME SI PAGA?

dovrai pagare soltanto 20 euro di contributo spese per la procedura.
Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto a rimborsarti i 20 euro, salvo i casi espressamente disciplinati dalle Disposizioni ABF in cui non è previsto il rimborso del contributo.

Il pagamento può essere fatto:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia-ABF Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario", IBAN IT71M0100003205000000000904;
- con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a "Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario";
- in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, tranne le unità specializzate nella vigilanza.

Nella causale del versamento dovrai indicare "Ricorso ABF" e il tuo codice fiscale o la Partita IVA.



## QUANTO TEMPO DEVO ASPETTARE PER AVERE UNA RISPOSTA DALL'ABF?

l'intermediario ha 45 giorni dalla ricezione del ricorso per presentare le proprie controdeduzioni, poi:

- puoi replicare alla documentazione presentata dall'intermediario entro i 25 giorni successivi;
- l'intermediario può trasmettere le controrepliche nei 20 giorni successivi.

Quando il periodo concesso per lo scambio di memorie tra il cliente e l'intermediario è concluso, il fascicolo è completo. Entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo, riceverai la comunicazione dell'esito del tuo ricorso. La comunicazione dell'esito può avvenire anche tramite l'invio del solo dispositivo (dove è indicato se il ricorso è stato accolto o respinto); in questo caso altri 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la decisione completa di motivazione.

Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se il tuo ricorso è di particolare complessità (es. per la specificità della materia trattata o in caso di rimessione del ricorso, o di altro ricorso pendente sulla stessa questione, al Collegio di coordinamento). Sarai in ogni caso informato di tale proroga e del nuovo termine previsto per la conclusione della procedura.



## CHE COSA È LA RETE FIN-NET?

Fin-Net è la Rete europea di cooperazione tra gli organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi bancari, assicurativi e finanziari.

Se l'intermediario estero nei cui confronti vuoi proporre ricorso aderisce a un sistema che fa parte di Fin-Net, la Segreteria tecnica ti può aiutare a presentare il ricorso all'organismo competente.

Maggiori informazioni su Fin-net sono disponibili sul relativo sito internet: (https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network_it) e su quello dell'ABF.

# LA PROCEDURA ABF
PASSO DOPO PASSO

1

## LA FASE INIZIALE

puoi presentare il ricorso online tramite il Portale ABF (cfr. la “Guida all’utilizzo del Portale ABF”).

Dopo la presentazione del ricorso, la Segreteria tecnica accerterà completezza, regolarità e tempestività della documentazione che hai presentato. Ti potrà essere richiesto di regolarizzare il ricorso e di fornire ulteriori elementi.

2

## LA DECISIONE

il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata. La decisione è presa a maggioranza dei componenti del Collegio ed è motivata. Nei casi in cui, sulla questione oggetto del ricorso, esiste un orientamento consolidato dei Collegi che comporti l’accoglimento della domanda del ricorrente, la controversia potrà essere gestita dall'ABF in maniera più veloce, grazie all'intervento del Presidente e senza attendere la decisione del Collegio.

Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni e a rimborsare il contributo alle spese della procedura di 20 euro, salvo i casi previsti dalle Disposizioni ABF.

3

## IN CASO DI INADEMPIMENTO DELL’INTERMEDIARIO

l’intermediario si considera inadempiente se:

- non esegue o esegue solo in parte quanto previsto dalla decisione dell’ABF;
- non ti rimborsa i 20 euro versati come contributo spese, se il ricorso è stato accolto anche solo in parte, fatta salva l'eccezione di cui al precedente punto 2;
- non versa alla Banca d’Italia il contributo spese dovuto.

Se l’intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l’inadempimento è pubblicato per 5 anni sul sito internet (https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html) dell’ABF, dove trovi l’elenco degli intermediari inadempienti. La notizia dell'inadempimento o della mancata cooperazione è inoltre pubblicata in evidenza sulla pagina iniziale del sito *internet* dell’intermediario per la durata di 6 mesi.

## 4

### ALTRI ESITI DELLA PROCEDURA

se nel corso del procedimento comunicherai di aver sottoposto la controversia all'autorità giudiziaria ovvero a giudizio arbitrale, il Collegio dichiarerà il ricorso inammissibile.

Può anche accadere che, prima della decisione dell'ABF, l'intermediario porti la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria o la sottoponga ad arbitrato. In entrambi i casi, la Segreteria tecnica ti chiederà se hai comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF.

Se dichiarerai il tuo interesse entro 30 giorni, la procedura innanzi all'Arbitro proseguirà; in caso contrario, il Collegio dichiarerà estinto il tuo ricorso.

## 5

### L'ISTANZA DI CORREZIONE

solo se riscontri omissioni, errori materiali o di calcolo nella decisione puoi richiederne la correzione entro il termine perentorio di 30 giorni dalla sua trasmissione.

La correzione può essere richiesta anche dall'intermediario.

Cassa Raiffeisen di Dobbiaco Soc. Coop.
Via C. Künigl 1 - 39034 Dobbiaco
Ufficio Reclami della Cassa Raiffeisen di Dobbiaco Soc. Coop.
Tel: +39 0474 972102 - Fax: +39 0474 972573
E-mail: cra.dobbiaco@raiffeisen.it
PEC: pec08080@raiffeisen-legalmail.it
Sito internet: www.raiffeisen.it/dobbiaco
Iscritta all'albo delle banche: n. 3847
Aderente al Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo e
al Fondo Nazionale di Garanzia di cui all`art. 62 del d.gls n. 415/96.
Membro del sistema di tutela istituzionale
Raiffeisen Südtirol IPS

# CONTATTI

## NUMERO VERDE

Oltre alla richiesta di supporto che puoi inoltrare attraverso il Portale, per informazioni generali sull'ABF (ad esempio chi può ricorrere e come presentare ricorso) puoi telefonare al numero verde **800 196969**.

## Riferimenti delle Segreterie tecniche dell'ABF

Per i soli quesiti riguardanti ricorsi già presentati puoi rivolgerti alla Segreteria tecnica competente per territorio, alla quale potrai lasciare un messaggio vocale sulla segreteria telefonica oppure inviare una e-mail per descrivere il tuo problema. In entrambi i casi verrai ricontattato quanto prima.

### Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano
Tel.: 02.724.242.46 - e-mail: milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

### Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino
Tel.: 011.551.85.90 - e-mail: torino.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

### Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna
Tel.: 051.643.01.20 - e-mail: bologna.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

### Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma
Tel.: 06.4792.92.35 - e-mail: roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

### Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli
Tel.: 081.797.53.50 - e-mail: napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

### Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari
Tel.: 080.573.15.10 - e-mail: bari.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

### Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo
Tel.: 091.607.43.10 - e-mail: palermo.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

## Filiali della Banca d'Italia

Filiali aperte al pubblico, per la presentazione del ricorso a mani.
Tutte le Filiali per l'invio del ricorso per posta ordinaria o posta elettronica certificata (pec).
La presentazione del ricorso tramite questi canali è ammessa nei soli casi in cui non è possibile utilizzare il Portale.
Per maggiori informazioni, visita il sito https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/index.html



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Stampa a cura
della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia