

# ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO



## Che cos'è?

È un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari, che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari di valore non superiore a 100 mila euro.

**Le banche e gli altri intermediari finanziari sono obbligati ad aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela e a fornire ai clienti tutte le informazioni utili ad attivare la procedura.**

## Come funziona?

Il cliente che ritiene che l'intermediario abbia avuto un comportamento scorretto o poco trasparente

- dovrà rivolgersi in prima battuta all'Ufficio Reclami istituito presso l'intermediario stesso (l'indirizzo è indicato nei fogli informativi o può essere richiesto)

L'intermediario finanziario

- è tenuto a rispondere entro 30 giorni.

Se l'intermediario non risponde o la sua risposta non è soddisfacente il cliente

- può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, che deciderà sulla questione in pochi mesi.

Le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario non sono vincolanti, ma gli intermediari di solito le rispettano, anche perché la loro inadempienza è resa pubblica e dunque hanno interesse a non subire danni reputazionali.

Il procedimento davanti all'ABF

- può essere attivato esclusivamente dal cliente
- si conclude con la pronuncia di un organo cui è affidato il compito di decidere "chi ha torto e chi ha ragione",
- la pronuncia dell'ABF è priva di esecutività, il verbale di conciliazione può essere omologato dal giudice e acquistare valore di titolo esecutivo
- si presenta attraverso un modulo, disponibile sul sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario e presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

- si presenta attraverso un modulo, disponibile sul sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario e presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Si può ricorrere al Prefetto, mediante l'invio di un modulo scaricabile dal sito delle Prefetture, nel caso in cui la contestazione riguardi comportamenti scorretti relativi a:

- valutazione del merito creditizio del cliente
- mancata erogazione
- mancato incremento
- revoca di un finanziamento
- inasprimento delle condizioni applicate a un rapporto di finanziamento
- altri comportamenti illegittimi o illeciti della banca

Il Prefetto valuterà entro 30 giorni se inoltrare all'ABF la relativa segnalazione.

L'intera procedura è regolata dalla Sezione VI-bis delle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia.

### Cosa fare?

Bisogna

- compilare uno specifico modulo scaricabile dal sito [arbitrobancariofinanziario.it](http://arbitrobancariofinanziario.it),
- effettuare un versamento di euro 20,00 a favore dello stesso ABF
- inviare copia del ricorso e del versamento all'ABF.

Per ottenere tutte le informazioni necessarie si può consultare il sito dell'ABF o l'apposita 'Guida' di Banca d'Italia disponibile gratuitamente nelle filiali e sedi di banche ed intermediari.

### A chi rivolgersi?

Il reclamo deve essere inviato secondo la residenza del consumatore, ad uno dei tre collegi in cui si articolare l'ABF: **Milano** per i residenti in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto; **Roma** per i residenti in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, oppure in uno Stato estero; **Napoli** per i residenti in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.

In caso di mancato riconoscimento dei vostri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di Adiconsum, (alla voce "Dove siamo"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.