

soldi | *diritti*

Un finanziamento troppo caro, l'addebito per pagamenti mai effettuati. Le occasioni per "litigare" con la banca non mancano. Per cercare una soluzione ci si può rivolgere all'**Arbitro bancario finanziario (Abf)**. Rispetto a un ricorso in tribunale, infatti, assicura tempi più brevi e costi bassi. Inoltre, è anche facile da interpellare. Non a caso, il numero delle contestazioni è in crescita.

banche

QUANDO SERVE L'ARBITRO

Chi non ha avuto **problemi** con un istituto bancario? Sempre più clienti si rivolgono all'Abf. Ecco **come funziona**

Lo scorso anno sono state oltre **21.600 le contestazioni di cui si è occupato l'arbitro bancario. Inoltre, dal 2010 al 2016 l'Abf ha ricevuto quasi 67mila ricorsi.**

La sentenza non è vincolante, ma...

L'aumento di ricorsi inoltrati dimostra che l'Abf è una **valida alternativa** di supporto e di aiuto a tutti i consumatori che desiderano accedere a un sistema altamente specializzato di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

* «È importante sapere, però, che la decisione dell'Abf non è vincolante come la sentenza emessa da un tribunale» spiega Carlo De Masi, presidente di Adiconsum. «Nonostante ciò, in caso di mancato adempimento da parte dell'istituto bancario o finanziario, l'arbitro ha la possibilità di rendere pubblica l'eventuale **inadempienza** andando a creare un **danno all'immagine** dell'istituto» continua l'esperto.

* Per questo, nella maggior parte dei casi, la banca si adopera per rispettare la sentenza dell'Abf.

Come procedere

Se ci sono motivi di scontento, la prima cosa da fare è segnalare il comportamento scorretto attraverso l'**ufficio reclami** della banca.

* Se entro 30 giorni la banca non risponde, oppure le spiegazioni fornite non soddisfano, il cliente ha **un anno di tempo** per fare ricorso all'Abf. Attenzione, però, perché se si lasciano trascorrere i 12 mesi occorre rifare l'intera trafila e ripartire dal reclamo. Il modulo da utilizzare è scaricabile dal sito **www.arbitrobancariofinanziario.it**.

* Successivamente, dovrà essere inviato per posta, fax o posta elettronica certificata alla segreteria territorialmente competente o consegnando a mano in una qualunque delle filiali della Banca d'Italia. Una copia del ricorso andrà spedita anche alla banca chiamata in causa.

L'Arbitro bancario finanziario non solo accoglie i reclami dei clienti della banca, ma anche quelli di coloro che potrebbero esserlo, ma che non riescono a ottenere le informazioni necessarie, per esempio per accendere un mutuo.

Costi ridotti e rimborsabili

Il costo che il cliente deve sostenere è di **20 euro** (la copia della ricevuta di pagamento andrà allegata al reclamo). Se l'arbitro accoglie il ricorso, in tutto o in parte, i **soldi spesi verranno rimborsati dalla banca**, che dovrà pagare altri 200 euro all'organismo stesso. In caso, invece, di mancato accoglimento del ricorso, i 20 euro non sono restituiti.

PER SAPERNE DI PIÙ

Tutte le informazioni necessarie per ricorrere all'Abf sono disponibili sul sito della Banca d'Italia (**www.bancaitalia.it**) che mette a disposizione anche una guida pratica sull'argomento.

✓ Ricorrere all'arbitro non richiede l'assistenza di un legale. Tuttavia, il reclamo potrebbe essere respinto (e non si può ripresentare) se ci sono errori. È importante, quindi, chiedere l'assistenza a un'associazione di consumatori.

*Servizio di Lorena Bassis.
Con la consulenza di Carlo De Masi, presidente di Adiconsum.*

➔ LA BANCA HA 45 GIORNI PER RISPONDERE ALL'ABF