Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

GUIDA PRATICA

Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti.

Cosa c'è in questa guida

Le domande di base	1
Cosa fare prima di ricorrere	2
I diritti del cliente	4
La procedura passo dopo passo	5
L'Arbitro Bancario Finanziario dalla A alla Z	8
La modulistica per il ricorso	9
Le istruzioni per la compilazione	14

www.arbitrobancariofinanziario.it

LE DOMANDE DI BASE

Chi è e cosa fa l'Arbitro Bancario Finanziario?

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari. È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. L'ABF è un sistema nuovo da non confondere con la conciliazione o con l'arbitrato.

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

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

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario, presentando ad essi un reclamo. Se non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice.

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

Chi può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario?

Tutti i clienti, cioè tutti coloro che hanno in corso o hanno avuto rapporti contrattuali con banche o intermediari finanziari relativi a servizi bancari e finanziari. Per il ricorso all'Arbitro non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

Quali sono gli intermediari soggetti alle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario?

Sono obbligati ad aderire:

- le banche
- gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli articoli 106 e 107 del Testo Unico Bancario
- gli Istituti di Moneta Elettronica (IMEL) che operano in Italia
- Poste Italiane per le attività di Bancoposta
- le banche e gli intermediari esteri che operano in Italia.

Per semplicità, in questa Guida li chiamiamo tutti "intermediari".

Se la controversia è con un intermediario estero, può darsi che questo non sia soggetto alle decisioni dell'ABF. In questo caso, se l'intermediario è sottoposto a un sistema stragiudiziale estero facente parte della rete Fin-Net, la Segreteria tecnica dell'ABF fornisce le informazioni utili e la collaborazione necessaria per presentare il ricorso a tale sistema.

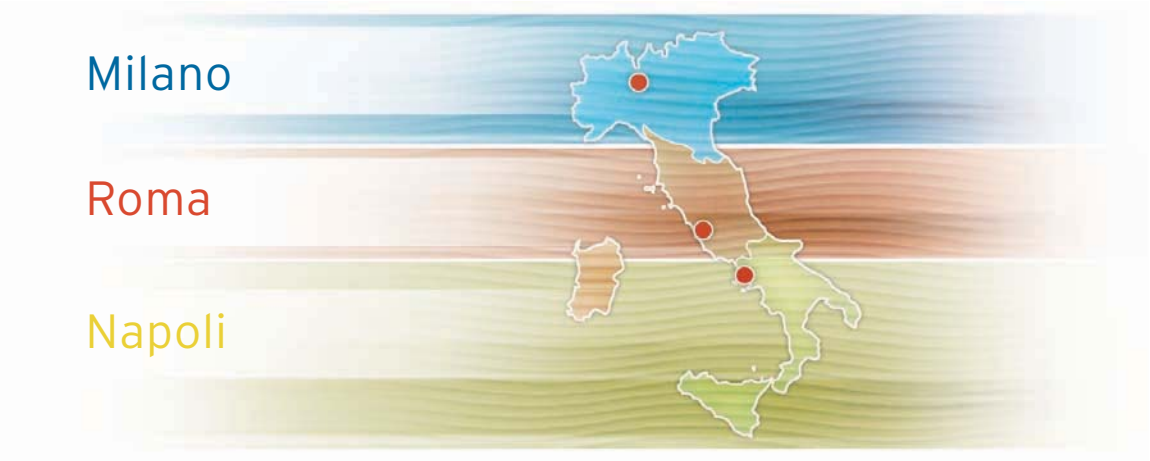
Quanto costa?

Per presentare il ricorso basta versare un contributo spese di 20 euro, che viene rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto.

COSA FARE PRIMA DI RICORRERE

1) Conoscere meglio l'Arbitro Bancario Finanziario

L'Arbitro Bancario Finanziario è composto da un Organo decidente e da una Segreteria tecnica.



L'**Organo decidente** è articolato sul territorio nazionale in tre Collegi:

Milano decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto.

Roma decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, oppure in uno Stato estero.

Napoli decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

Per domicilio si intende l'indirizzo dichiarato dal cliente nel ricorso.

In ciascun Collegio l'Organo decidente è composto da cinque membri:

- il Presidente e due membri sono scelti dalla Banca d'Italia
- un membro è designato dalle associazioni degli intermediari
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (imprese e consumatori).

Ogni Collegio ha la sua **Segreteria tecnica**, che ha il compito di: ricevere il ricorso, curare la raccolta della documentazione ricevuta dalle parti, richiedere eventuali integrazioni e sottoporla al Collegio per la decisione.

L'attività di Segreteria tecnica è svolta dalla Banca d'Italia.

COSA FARE PRIMA DI RICORRERE

2) Verificare se il problema può essere risolto dall'Arbitro Bancario Finanziario

Su cosa può decidere

Tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari quali 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, quando si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo).

Su cosa non può decidere

- Controversie che riguardano servizi e attività di investimento quali ad esempio la compravendita di azioni e obbligazioni ovvero le operazioni in strumenti finanziari derivati, che sono di competenza del sistema di conciliazione e arbitrato della Consob.
- Controversie che riguardano beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari, quali il bene concesso in leasing o venduto mediante operazioni di credito al consumo oppure le forniture connesse a operazioni di factoring. Ad esempio, nel caso del leasing o del prestito per l'acquisto di un bene, l'Arbitro non decide sui difetti del bene oggetto del contratto.
- Controversie già all'esame dell'autorità giudiziaria, di arbitri o di conciliatori. 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.

Per verificare con facilità se il tuo problema può essere risolto dall'Arbitro Bancario Finanziario consulta il percorso guidato sul sito web dell'Arbitro
www.arbitrobancariofinanziario.it

I DIRITTI DEL CLIENTE

Prima di ricorrere

- Avere a disposizione **copia di questa Guida** presso le filiali degli intermediari e portarla con sé. La Guida può anche essere scaricata dai siti internet degli intermediari.
- Presentare un **reclamo all'intermediario** e ricevere una **risposta** entro 30 giorni.
- Essere adeguatamente informato, da parte dell'intermediario, sul **diritto di ricorrere** all'Arbitro Bancario Finanziario e sulle **procedure di ricorso**, anche attraverso la documentazione di trasparenza (Documenti contenenti i principali diritti del cliente, Fogli Informativi).
- **Ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario:** questo diritto è **irrinunciabile** e può essere esercitato anche senza rivolgersi a un avvocato.

Nel corso della procedura

- Ricevere dalla Segreteria tecnica l'eventuale **comunicazione** che il ricorso è incompleto, irregolare o tardivo (ricorso irricevibile). Nei casi in cui è possibile regolarizzare il ricorso, ricevere dalla Segreteria tecnica indicazioni su come fare.
- Ricevere dalla Segreteria tecnica comunicazione circa l'eventuale **estinzione**, **interruzione** o **sospensione della procedura.**
- Ricevere dalla Segreteria tecnica **copia delle controdeduzioni** dell'intermediario se sono state richieste all'atto del ricorso.
- Avere la **pronuncia del Collegio entro 60 giorni** dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni dall'intermediario o dalla data di scadenza del termine per presentarle, a meno che i termini non siano stati sospesi.

Dopo la decisione

- **Ricorrere all'autorità giudiziaria** o a ogni altro strumento previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.
- Ricevere dall'intermediario il **rimborso dei 20 euro** versati come contributo spese, se il ricorso viene accolto anche solo in parte.
- Ricevere dalla Segreteria tecnica la **comunicazione della decisione** e della motivazione entro 30 giorni dalla pronuncia.
- Se l'intermediario non rispetta la decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario, vedere adeguatamente **pubblicizzato l'inadempimento.**

LA PROCEDURA PASSO DOPO PASSO

Il reclamo all'intermediario

Prima di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, è necessario presentare un reclamo all'intermediario che deve avere al suo interno un apposito ufficio o una persona responsabile della gestione dei reclami, sempre aggiornata sugli orientamenti e sulle decisioni dell'Arbitro.

Il reclamo deve avere una risposta entro 30 giorni dalla presentazione. Se è accolto, l'intermediario comunica al cliente quanto tempo è necessario per risolvere il problema.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario

Se non riceve risposta entro 30 giorni oppure se non è soddisfatto della risposta, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro, purché non siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Prima di presentare il ricorso è necessario versare **20 euro** come contributo alle spese della procedura.
Il versamento può essere effettuato:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia - 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 con eccezione delle unità specializzate nella vigilanza (vedi sito www.arbitrobancariofinanziario.it).

In tutti i casi occorre indicare la causale "Ricorso ABF" e il codice fiscale o la Partita IVA del cliente cui il ricorso si riferisce.

Copia della ricevuta che attesta il pagamento deve essere inviata insieme al ricorso, che altrimenti sarà irricevibile.

L'invio del ricorso

Il modulo per il ricorso è disponibile sul sito web dell'Arbitro Bancario Finanziario www.arbitrobancariofinanziario.it e presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico. Una copia del modulo è inoltre disponibile alla fine di questa Guida.
Il modulo compilato e firmato, con i relativi allegati, e l'attestazione del pagamento di 20 euro devono essere inoltrati, personalmente o tramite un rappresentante (incluse le associazioni di categoria alle quali il cliente aderisce), con una di queste modalità (vedi il sito www.arbitrobancariofinanziario.it):

- per posta, via fax o con posta elettronica certificata (PEC), alla Segreteria tecnica competente o a tutte le Filiali della Banca d'Italia;
- a mano, presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che lo inviano alla Segreteria tecnica competente.

LA PROCEDURA PASSO DOPO PASSO

La comunicazione del ricorso all'intermediario

Non appena presentato il ricorso all'Arbitro il cliente deve inviarne immediatamente copia all'intermediario con lettera raccomandata AR o per posta elettronica certificata (PEC).

ATTENZIONE!
Se il cliente non invia copia del ricorso all'intermediario la procedura può bloccarsi o subire forti ritardi.

Dalla ricezione della comunicazione, infatti, l'intermediario ha a disposizione al massimo 45 giorni per inviare alla Segreteria tecnica le proprie controdeduzioni e la documentazione necessaria per decidere il ricorso.

L'istruttoria

La Segreteria tecnica svolge l'istruttoria esclusivamente sulla base della documentazione fornita dalle parti.

Per questo è importante che il ricorso sia completo e regolare e che sia presentato nei termini. Altrimenti è irricevibile. La Segreteria tecnica e il Collegio possono comunque chiedere alle parti di fornire ulteriori documenti. Questa richiesta comporta la sospensione del termine di 60 giorni per la decisione da parte del Collegio, di cui viene data comunicazione alle parti.

L'interruzione della procedura

Nel corso del procedimento può accadere che il Collegio rilevi che per la controversia è stato avviato un tentativo di conciliazione. In tal caso, il Collegio interrompe il procedimento. Se la conciliazione fallisce, il ricorso può essere riproposto entro 6 mesi dal fallimento senza che sia necessario presentare un nuovo reclamo all'intermediario.

Può inoltre accadere che prima della decisione del Collegio la controversia venga portata dall'intermediario anche all'attenzione dell'autorità giudiziaria o di arbitri.
In tal caso, la Segreteria tecnica invita il cliente a dichiarare se ha comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF. Se il cliente manifesta il proprio interesse entro 30 giorni, il procedimento prosegue; in caso contrario, il Collegio dichiara l'estinzione del procedimento.

La decisione

Il Collegio si pronuncia entro 60 giorni dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni da parte dell'intermediario oppure dalla data di scadenza del termine per presentarle. Il ricorso è deciso esclusivamente sulla base della documentazione raccolta nel corso dell'istruttoria. La decisione è presa a maggioranza ed è sempre motivata. La Segreteria tecnica comunica alle parti decisione e motivazione entro 30 giorni dalla pronuncia.

Se il ricorso è accolto anche solo in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione; se non è fissato alcun termine, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione.

LA PROCEDURA PASSO DOPO PASSO

La pubblicità dell'inadempimento

Se l'intermediario non rispetta la decisione o non collabora al funzionamento della procedura, il suo inadempimento è pubblicato sul sito internet dell'Arbitro Bancario Finanziario, sul sito internet della Banca d'Italia e, a spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.

È inadempiente l'intermediario che:

- non esegue o esegue solo in parte la prestazione imposta dalla decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario
- non rimborsa al cliente i 20 euro versati come contributo spese, se il ricorso è stato accolto anche solo in parte
- non versa alla Banca d'Italia il contributo spese di 200 euro dovuto se il ricorso viene accolto anche solo in parte.

Non collabora al funzionamento della procedura l'intermediario che:

- non versa il contributo dovuto ai fini della liquidazione dei compensi dei membri dei Collegi designati dalle associazioni degli intermediari
- omette o invia in ritardo la documentazione richiesta, se questo impedisce all'ABF di decidere la controversia.

DOMANDE, CHIARIMENTI? I CONTATTI UTILI

L'Arbitro Bancario Finanziario ha il suo sito web (www.arbitrobancariofinanziario.it), dove verificare, con il percorso guidato, se il problema può essere risolto dall'Arbitro, consultare albi ed elenchi degli intermediari che aderiscono all'Arbitro, scaricare la modulistica e la normativa di riferimento, consultare le decisioni e sapere quali intermediari non le hanno rispettate.

Indirizzi delle segreterie tecniche dell'Arbitro Bancario Finanziario presso le Sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma, Napoli:

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

L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO DALLA A ALLA Z

Arbitrato
Procedura stragiudiziale per la risoluzione delle controversie in cui le parti affidano a uno o più soggetti terzi e imparziali, detti arbitri, l'incarico di decidere sulla controversia. La decisione è detta "lodo" e ha un'efficacia simile a quella della sentenza del giudice.

Conciliazione
Procedura stragiudiziale per la risoluzione delle controversie in cui un soggetto terzo, detto conciliatore, assiste le parti aiutandole a trovare una soluzione di comune accordo ma non ha il potere di prendere alcuna decisione sulla controversia.

Controdeduzioni
Documentazione fornita dall'intermediario per spiegare la propria posizione sulla controversia.

Controversia o lite
Contrasto tra due o più persone che sono in disaccordo su una questione.

Fin-Net (Financial Dispute Resolution Network)
La rete europea di cooperazione tra gli organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi finanziari. Vi aderiscono tutti i paesi dell'Unione europea, più l'Islanda, il Liechtenstein e la Norvegia.

Istituti di moneta elettronica (IMEL)
Imprese, diverse dalle banche, che svolgono in via esclusiva l'attività di emissione di moneta elettronica. Possono anche svolgere attività connesse e strumentali a quella esercitata in esclusiva e offrire servizi di pagamento. È preclusa loro l'attività di concessione di crediti in qualunque forma.

Parti
Il cliente e l'intermediario tra i quali è insorta la controversia.

Posta elettronica certificata (PEC)
La PEC è un servizio, offerto da operatori inseriti in uno specifico elenco pubblico tenuto dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA), che consente la trasmissione elettronica dei messaggi con valore equiparabile a quello della raccomandata A/R. Al momento dell'inoltro, il gestore del servizio PEC invia al mittente una ricevuta dell'avvenuta (o mancata) trasmissione del messaggio. Le normali e-mail, anche se provviste di forme di ricevute di avvenuta consegna o lettura, non hanno valore di posta elettronica certificata.

Reclamo
L'atto con cui il cliente, identificandosi chiaramente, contesta all'intermediario in forma scritta (ad esempio, lettera, fax, e-mail) un comportamento di cui è rimasto insoddisfatto.

Ricorso irricevibile
Ricorso incompleto, irregolare o presentato oltre i termini previsti (ad esempio: ricorso che palesemente non rientri nella competenza dell'Arbitro; ricorso in cui sia indeterminato il cliente o l'intermediario oppure proposto nei confronti di soggetti che non sono intermediari; ricorso in cui manchi la contestazione di un comportamento dell'intermediario; ricorso per il quale non sia attestato il versamento del contributo spese di 20 euro; ricorso presentato senza utilizzare l'apposita modulistica oppure privo di firma; ricorso proposto oltre la scadenza del termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; ricorso relativo a operazioni o comportamenti dell'intermediario anteriori al 1° gennaio 2007).

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

MODULO PER IL RICORSO
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

www.arbitrobancariofinanziario.it

A) DATI DEL CLIENTE

PERSONA FISICA
Questo riquadro deve essere utilizzato dai consumatori, dai professionisti o imprenditori titolari di impresa individuale.

Cognome _____ Nome _____
Nato a _____ il _____
Codice fiscale _____
Domicilio nel Comune di _____
Indirizzo _____
Provincia _____ Stato _____ C.A.P. _____
E-mail* _____ Recapiti telefonici _____
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?: SI NO

☐ consumatore ☐ altre categorie (professionista, imprenditore, etc.)

> **se il cliente è minorenne o legalmente incapace (interdetto, etc.), è necessario indicare anche i dati del rappresentante legale compilando il riquadro "rappresentante legale".**

oppure:

PERSONA GIURIDICA O ALTRI SOGGETTI
Questo riquadro deve essere utilizzato dalle persone giuridiche (ad es. società per azioni) e da altri enti (ad es. associazioni non riconosciute).

Denominazione _____
Natura del soggetto _____
Partita IVA _____
Sede legale nel Comune di _____
Indirizzo _____
Provincia _____ Stato _____ C.A.P. _____
E-mail* _____ Recapiti telefonici _____
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?: SI NO

> **attenzione: è necessario indicare anche i dati del rappresentante legale compilando il riquadro "rappresentante legale".**

RAPPRESENTANTE LEGALE
È la persona che rappresenta legalmente il cliente (es. l'amministratore delegato per una società, il genitore per un minore, il tutore per un interdetto).

Cognome _____ Nome _____
Qualifica _____
Nato a _____ il _____
Codice fiscale _____
Domicilio nel Comune di _____
Indirizzo _____
Provincia _____ Stato _____ C.A.P. _____
E-mail* _____ Recapiti telefonici _____
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?: SI NO

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

MODULO PER IL RICORSO
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

www.arbitrobancariofinanziario.it

EVENTUALE CONFERIMENTO DI RAPPRESENTANZA VOLONTARIA (PROCURA)

Da compilare solo nel caso in cui il cliente voglia affidare ad altri (es. un avvocato, un incaricato di un'Associazione di consumatori o di categoria, una persona di fiducia) l'incarico di presentare il ricorso e rappresentarlo davanti all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il sottoscritto

Cognome _____ Nome _____

Luogo e data di nascita _____

☐ in qualità di cliente ☐ in qualità di rappresentante legale del cliente

DICHIARA DI CONFERIRE ALLA PERSONA SOTTO INDICATA L'INCARICO DI RAPPRESENTARLO NELLA PRESENTAZIONE DI QUESTO RICORSO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO E NELLE ATTIVITÀ ALLO STESSO CONNESSE:

Cognome _____ Nome _____

Luogo e data di nascita _____

Codice fiscale _____

Qualifica: ☐ avvocato o altro professionista *(specificare)* _____

☐ incaricato della seguente Associazione di consumatori o di categoria *(specificare denominazione)*

_____

☐ altro *(specificare)* _____

Indirizzo _____ Comune _____

Provincia _____ Stato _____ C.A.P. _____

E-mail* _____ Recapiti telefonici _____

(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?: SI NO

- elegge domicilio, ai fini delle comunicazioni e delle altre attività connesse con lo svolgimento del ricorso, presso l'indirizzo del rappresentante
- allega fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità.

Firma _____ Data _____

EVENTUALI COINTESTATARI

Da compilare solo nel caso in cui esistano altri cointestatari che si associano al presente ricorso.

Il sottoscritto

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il _____

cointestatario del medesimo rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatario _____ Data _____

Il sottoscritto

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il _____

cointestatario del medesimo rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatario _____ Data _____

NOTA: allegare la fotocopia di un documento di identità di ogni cointestatario.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

MODULO PER IL RICORSO
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

www.arbitrobancariofinanziario.it

B) DATI DELL'INTERMEDIARIO (BANCA, SOCIETÀ FINANZIARIA, ETC.)

Denominazione

Sede (filiale, agenzia, sportello ...) Codice ABI

Indirizzo Comune

Provincia Stato C.A.P.

C) DATI DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE ALL'ARBITRO

TIPOLOGIA DEL RAPPORTO cui si riferisce la controversia:

☐ conto corrente o deposito bancario ☐ operazione di finanziamento (mutuo, affidamento, ...)

☐ strumento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico, ...)

☐ altro: *specificare*

RICHIESTE ALL'ARBITRO
(indicare COSA si chiede all'Arbitro Bancario Finanziario e le relative MOTIVAZIONI - vedi istruzioni per la compilazione)

NOTA: qualora questo spazio non fosse sufficiente, il ricorrente potrà svolgere le proprie considerazioni su fogli acclusi, debitamente sottoscritti e menzionati tra i documenti allegati come "altra documentazione".

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

MODULO PER IL RICORSO
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

www.arbitrobancariofinanziario.it

D) DICHIARAZIONI

Il sottoscritto Cognome _____ Nome _____ **dichiara che:**

- **con riferimento alla presente controversia è stato presentato reclamo all'intermediario in data:** _____ **al quale l'intermediario**

☐ non ha risposto nel termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo

☐ ha risposto in modo ritenuto insoddisfacente (in tal caso, allegare la risposta)

- **la controversia non è stata già sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria ovvero rimessa a decisione arbitrale; che sulla stessa non è pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge e che il sottoscritto non ha aderito ad azione collettiva risarcitoria di cui all'art. 140-*bis* del Codice del Consumo;**
- **provvederà a inviare tempestivamente all'intermediario copia del presente ricorso con raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (PEC);**
- **acconsente al trattamento dei dati personali in conformità all'acclusa informativa.**

Il sottoscritto dichiara inoltre che *(barrare le caselle che interessano)*:

☐ **intende ricevere copia delle controdeduzioni che verranno presentate dall'intermediario all'Arbitro Bancario Finanziario**

☐ **sulla medesima controversia ha già presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario interrotto a seguito di tentativo di conciliazione fallito in data** _____

ALLEGATI

1) Copia del reclamo presentato all'intermediario e della eventuale risposta ricevuta.
2) Copia della ricevuta del versamento del contributo alle spese della procedura di € 20.
3) Fotocopia di documento/i di identità in corso di validità (del cliente e cointestatari, del rappresentante legale, del procuratore).
4) Altra documentazione *(specificare)*: _____

SOTTOSCRIZIONE DEL RICORSO

Firma _____ Data _____
(cliente o rappresentante legale o procuratore)

Firma dell'Associazione di categoria _____ Data _____
(in caso di incarico all'Associazione senza procura, si richiede la firma dell'Associazione in aggiunta a quella del cliente)

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONI E DI ATTO DI NOTORIETÀ

(resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Il sottoscritto Cognome _____ Nome _____

in relazione alla presentazione dell'accluso ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario e allo svolgimento delle attività allo stesso connesse, consapevole che ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi o contenenti dati non più rispondenti a verità sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia,

dichiara:

di essere nato a _____ Provincia di _____ il _____

di essere domiciliato in _____ Provincia di _____

indirizzo _____

di essere in possesso del numero di codice fiscale _____

di rappresentare legalmente il cliente in qualità di *(specificare: amministratore con poteri di rappresentanza, tutore, curatore e simili)*

_____ *(lasciare in bianco se non ricorre tale ipotesi)*

Firma _____ Data _____
(cliente o rappresentante legale o procuratore)

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

RICORSO
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

www.arbitrobancariofinanziario.it

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D. LGS. N. 196/2003)

I dati personali conferiti con il presente modulo verranno trattati nell'ambito delle attività segretariali, istruttorie e decisionali relative al ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. Il trattamento dei dati è necessario ai fini sopra indicati.

In particolare:

- i dati saranno conservati su supporto cartaceo e trattati con procedure informatiche in relazione alle finalità sopra descritte e con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza dei dati personali nonché ad evitare l'indebito accesso ai dati stessi da parte di soggetti non autorizzati;

- i dati verranno messi a disposizione dei membri dell'Organo decidente;

- potranno essere forniti, a richiesta e nei limiti dell'esercizio del diritto di difesa, alla controparte (banca o intermediario finanziario).

Titolare del trattamento è la Banca d'Italia; responsabili del trattamento sono, per i profili di rispettiva competenza in relazione al Collegio alla cui decisione è rimesso il ricorso, il Direttore della Sede di Milano ovvero di Roma o Napoli - presso le quali vengono svolte le funzioni di Segreteria tecnica per l'Organo decidente - e il Capo del Servizio Rapporti esterni e affari generali, che coordina le attività delle Segreterie Tecniche.

Sarà cura degli interessati comunicare tempestivamente la modifica o l'integrazione dei dati forniti.

RICORSO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Istruzioni per la compilazione

ATTENZIONE: PRIMA DI COMPILARE IL RICORSO, SI RACCOMANDA DI LEGGERE ATTENTAMENTE LE SEGUENTI ISTRUZIONI.
Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario non pregiudica la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria ovvero di attivare le altre forme di tutela previste dall'ordinamento. Informazioni più dettagliate sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario sono disponibili sul sito internet **www.arbitrobancariofinanziario.it**. In particolare si consiglia di consultare le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" emanate dalla Banca d'Italia e la "Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario" disponibile presso le filiali delle banche, intermediari finanziari, Poste italiane e le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Come presentare il ricorso

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario può essere:

- inviato tramite posta, fax ovvero posta elettronica certificata (PEC) alla Segreteria tecnica del Collegio competente (il Collegio di Milano è competente per i clienti con domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto; il Collegio di Roma è competente per i clienti con domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, oppure in uno Stato estero; il Collegio di Napoli è competente per i clienti con domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia).
  Il ricorso può essere altresì inviato, con le stesse modalità, a qualunque Filiale della Banca d'Italia.
  Le comunicazioni inviate tramite PEC saranno ritenute valide se sottoscritte con firma digitale mediante un certificato rilasciato da un certificatore accreditato;
- presentato a mano presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che lo inviano alla Segreteria tecnica competente.

L'elenco delle strutture alle quali è possibile inviare il ricorso, nonché i relativi indirizzi e numeri di fax è disponibile nel sito internet dell'Arbitro Bancario Finanziario.

A) DATI DEL CLIENTE

In questa sezione devono essere inseriti i dati di colui che intende rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il riquadro **"persona fisica"** deve essere compilato quando il cliente è un individuo. In particolare, deve essere specificato il **domicilio**, cioè la sede principale dei propri affari o interessi. Dal momento che l'Arbitro Bancario Finanziario è articolato in tre Collegi (Milano, Roma e Napoli), il Collegio territorialmente competente per la decisione verrà individuato con riferimento al domicilio dichiarato dal cliente nel ricorso. Inoltre, deve essere indicato se il cliente è un **consumatore** (e quindi agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta) o appartiene ad **altre categorie** (ad es. è un professionista o imprenditore). Tale informazione è essenziale in quanto la composizione del Collegio che dovrà decidere sul ricorso viene determinata in relazione alla diversa tipologia dei clienti coinvolti. Nel caso ci siano altri cointestatari, compilare l'apposito riquadro del modulo 2/4.

Il riquadro **"persona giuridica o altri soggetti"** deve essere compilato in tutti gli altri casi in cui il cliente non sia una persona fisica (ad es. nel caso di una società, un'Associazione ...). In particolare, deve essere indicata la **denominazione** dell'ente e la natura dello stesso (ad es. se si tratta di una società per azioni, di una società in nome collettivo, di un'Associazione non riconosciuta ...). È inoltre necessario indicare la **sede legale dell'ente**: dal momento che l'Arbitro Bancario Finanziario è articolato in tre Collegi (Milano, Roma e Napoli), il Collegio territorialmente competente per la decisione verrà individuato con riferimento alla sede legale.

Il riquadro **"rappresentante legale"** deve contenere l'indicazione della persona che, in conformità a disposizioni di legge, rappresenta il cliente e agisce in nome e per conto suo (ad esempio, il genitore per il minorenne, il tutore per l'interdetto, l'amministratore delegato per una società). Nel caso il cliente non sia una persona fisica è sempre necessario indicare il legale rappresentante.

Nel modulo è richiesto di indicare – ove esistente – l'eventuale indirizzo di **posta elettronica certificata (PEC)** del cliente e del rappresentante. Nel caso tale informazione venga fornita, le comunicazioni tra le Segreterie tecniche e il ricorrente avverranno esclusivamente per mezzo di tale strumento.

Eventuale conferimento di rappresentanza volontaria (procura). Il ricorso può essere presentato oltre che direttamente dal cliente o dal suo rappresentante legale, anche tramite una persona alla quale il cliente volontariamente conferisce il mandato di rappresentarlo per la procedura di ricorso innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario. Detto rappresentante può essere un professionista (ad esempio un avvocato), un incaricato di un'Associazione di categoria o una persona di fiducia. In tal caso è necessario compilare l'apposito riquadro relativo al conferimento di rappresentanza (procura), con il quale il cliente rappresentato elegge altresì domicilio presso l'indirizzo del rappresentante, ai fini delle comunicazioni e delle altre attività connesse con lo svolgimento del ricorso. Tale elezione di domicilio non modifica la competenza territoriale del Collegio giudicante, che è individuata con riferimento al domicilio del cliente.

Eventuali cointestatari. Nel caso siano presenti altri cointestatari (cioè soggetti titolari del medesimo rapporto per il quale è presentato ricorso), essi possono aderire al ricorso firmando l'apposito riquadro e allegando fotocopia del proprio documento di identità. In questo caso, la pronuncia dell'Arbitro Bancario Finanziario avrà effetto anche nei confronti dei cointestatari. In ogni caso, tutte le comunicazioni saranno inviate esclusivamente al cliente oppure al rappresentante di quest'ultimo.

B) DATI DELL'INTERMEDIARIO (BANCA, SOCIETÀ FINANZIARIA, ETC.)

Nel modulo va indicata con precisione la **denominazione** dell'intermediario nei confronti del quale si presenta il ricorso e l'indirizzo della **sede** (filiale, agenzia, sportello ...) presso la quale è stato concluso o è intrattenuto il contratto.

Come fare se la controversia è nei confronti di un intermediario che opera in Italia ma ha sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea, in Islanda, Liechtenstein, Norvegia: le disposizioni sui sistemi stragiudiziali prevedono che tale intermediario può non aderire all'Arbitro Bancario Finanziario purché aderisca o sia sottoposto a un sistema stragiudiziale estero facente parte della rete Fin-Net (la rete promossa dalla Commissione europea per la cooperazione tra i sistemi stragiudiziali europei).
In tal caso il cliente può presentare ricorso nei confronti di tale intermediario di fronte all'organismo estero, avvalendosi dell'assistenza della Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario.

C) DATI DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE ALL'ARBITRO

Tipologia del contratto cui si riferisce la controversia: devono essere fornite indicazioni generali sulla tipologia di contratto cui si riferisce la controversia; a tal fine, sono state indicate - a titolo di esempio - alcune delle principali categorie contrattuali. Il cliente potrà barrare una o più caselle.

Richieste all'Arbitro: in questa sezione il cliente deve sinteticamente esporre COSA CHIEDE all'Arbitro Bancario Finanziario (es. restituzione di una somma di denaro, risarcimento del danno subito, accertamento di un diritto). Inoltre, devono essere indicate le MOTIVAZIONI alla base della sua richiesta, eventualmente rinviando al contenuto della documentazione relativa alla fase di reclamo all'intermediario, che dovrà essere allegata al ricorso. Qualora lo spazio del modulo non fosse sufficiente, il ricorrente potrà svolgere le proprie considerazioni su fogli da aggiungere e debitamente sottoscritti, che dovranno essere menzionati tra i documenti allegati come "altra documentazione". Possono inoltre essere allegati i documenti ritenuti necessari.

D) DICHIARAZIONI

Al cliente è richiesto di rendere alcune dichiarazioni, anche al fine di richiamare l'attenzione su alcune condizioni necessarie per la presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. In particolare, il ricorso deve essere preceduto, a pena di inammissibilità, da un reclamo scritto all'intermediario; a tal fine è necessario indicare la data di presentazione del reclamo (dalla quale decorre il termine di 12 mesi per la presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario).

Allegati. Si richiama l'attenzione sull'esigenza di allegare fotocopia del documento di identità in corso di validità del cliente, e se indicati nel ricorso, dei cointestatari, del rappresentante legale, del procuratore. Si rammenta inoltre che il **pagamento del contributo spese di 20 euro** costituisce presupposto per la ricevibilità del ricorso. A dimostrazione del versamento deve pertanto essere allegata fotocopia della relativa ricevuta. Il pagamento può essere effettuato:

1) con bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario" IBAN IT71M0100003205000000000904;

2) con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a "Banca d'Italia – Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario";

3) in contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico con eccezione delle unità specializzate nella vigilanza (vedi sito www.arbitrobancariofinanziario.it).

In tutti i casi occorre indicare la causale "Ricorso ABF" e il codice fiscale o la Partita IVA del cliente cui il ricorso si riferisce.

Sottoscrizione del ricorso. Il modulo di ricorso deve essere sottoscritto dal cliente o dal suo rappresentante legale ovvero, nel caso del conferimento di rappresentanza volontaria, dalla persona a cui è stata conferita la procura (vedi sezione A, riquadro "eventuale conferimento di rappresentanza volontaria"). In ogni caso, è sempre necessario allegare al modulo di ricorso fotocopia del documento di identità del firmatario.

Presentazione del ricorso tramite Associazione di categoria. In caso di incarico a un'Associazione di categoria senza conferimento di procura, si richiede oltre alla firma del cliente anche quella del soggetto autorizzato a operare per conto dell'Associazione stessa.

Il cliente o il suo rappresentante devono rendere una **dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà** relativa a stati e qualità indicati nel ricorso. Le Segreterie tecniche potranno svolgere gli accertamenti necessari per verificarne la veridicità.

Banca Popolare di Sondrio
Società cooperativa per azioni - Fondata nel 1871

Sede sociale e direzione generale: I - 23100 Sondrio SO - Piazza Garibaldi 16
Tel. 0342 528.111 - Fax: 0342 528.204
Indirizzo Internet: http://www.popso.it - E-mail: info@popso.it

Iscritta al registro delle Imprese di Sondrio al n. 00053810149
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 842
Iscritta all'Albo delle Società Cooperative al n. A160536
Capogruppo del Gruppo bancario Banca Popolare di Sondrio,
Iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari al n. 5696.0
Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

www.arbitrobancariofinanziario.it