



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?
 - Come si paga?
 - Quanto tempo devi aspettare dopo la presentazione del ricorso?
- 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
 - L'interruzione della procedura
 - L'istanza di correzione

- 14 **Contatti**

QUALCHE INFORMAZIONE SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Hai un problema con una banca o un intermediario finanziario? 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 e gli altri intermediari finanziari, 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 al domicilio dei clienti (cioè l'indirizzo dichiarato nel ricorso).

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, accertando in primo luogo che sia completo, regolare e presentato nei termini;
- ricevere la documentazione presentata dall'intermediario;
- se necessario, chiedere alle parti le integrazioni;
- 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 molto 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.

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 100.000 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?

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 beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009;
- 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 (fino alla istituzione dell'elenco di cui all'articolo 112 del TUB, per i confidi diversi da quelli tenuti ad iscriversi all'albo previsto dall'articolo 106 del TUB., si fa riferimento all'elenco generale dedicato ai confidi minori ai sensi dell'art. 155, comma 4, del TUB);
- istituti di pagamento (IP);
- istituti di moneta elettronica (IMEL).

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?

Devi inviare un reclamo scritto all'intermediario, che ha tempo 30 giorni per risponderti. 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?

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.



COME SI PAGA?

Il pagamento può essere fatto:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a “Banca d'Italia Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario”, IBAN **IT71M010000320500000000904**;
- 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 DEVI ASPETTARE DOPO LA PRESENTAZIONE DEL RICORSO?

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.

Una volta completato il fascicolo, il Collegio dell'ABF si pronuncia sul tuo ricorso entro 60 giorni. Il termine di 60 giorni può essere sospeso (fino a un massimo di ulteriori 60 giorni):

- dalla Segreteria tecnica nel corso della fase preparatoria;
- dal Presidente ai fini della regolarizzazione del ricorso;
- dal Collegio per chiedere ulteriori elementi alle parti.

Altri 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la pronuncia completa della motivazione.

I termini indicati potrebbero prolungarsi a causa dell'elevato numero di ricorsi pervenuti, come è avvenuto negli ultimi anni (cfr. **la Relazione Annuale sull'attività dell'ABF**, disponibile sul sito dell'ABF).



CHE COSA È LA RETE 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.

CONTATTALA!

Maggiori informazioni su Fin-net sono disponibili sul relativo sito internet: (https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_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 (quest’ultima richiesta potrà essere rivolta anche all’intermediario). Le eventuali richieste di integrazione potranno comportare una sospensione del termine previsto per la decisione del tuo ricorso.

2

LA DECISIONE

Il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata. La decisione è presa a maggioranza ed è motivata.

Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale l’intermediario deve adempiere a quanto indicato nella decisione, compresa la restituzione in tuo favore dei 20 euro versati come contributo spese.

Se non è fissato alcun termine, l’intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione.

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;
- non versa alla Banca d’Italia il contributo spese di 200 euro, dovuto se il ricorso viene accolto anche solo in parte.

Se l’intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l’inadempimento è pubblicato sul **sito internet** (<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html>) dell’ABF, dove trovi l’elenco degli intermediari inadempienti.

4

L'INTERRUZIONE DELLA PROCEDURA

Se nel corso del procedimento comunicherai di aver avviato un tentativo di conciliazione o mediazione per la controversia o di aver aderito a un tentativo di conciliazione promosso dall'intermediario, il Collegio interromperà il procedimento.

Se la conciliazione fallirà, potrai riproporre il ricorso senza presentare nuovamente un altro reclamo all'intermediario.

Può anche accadere che, prima della decisione del Collegio, 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 30 giorni dalla sua trasmissione.

La correzione può essere richiesta anche dall'intermediario.

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

Le Segreterie tecniche risponderanno soltanto a quesiti riguardanti ricorsi già presentati. Il servizio è fornito dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,30.

Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano
Tel.: 02.724.242.46 - Fax: 02.724.244.72

Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino
Tel.: 011.551.85.90 - Fax: 011.551.85.72

Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna
Tel.: 051.643.01.20 - Fax: 051.643.01.45

Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma
Tel.: 06.4792.92.35 - Fax: 06.4792.94.208

Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli
Tel.: 081.797.53.50 - Fax: 081.797.53.55

Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari
Tel.: 080.573.15.10 - Fax: 080.573.15.33

Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo
Tel.: 091.607.43.10 - Fax: 091.607.42.65

Filiali della Banca d'Italia

Sul sito internet della Banca d'Italia puoi trovare l'elenco delle Filiali (<http://www.bancaditalia.it/chi-siamo/organizzazione/filiali/index.html>) aperte al pubblico, per la presentazione del ricorso a mani e per l'invio del ricorso per posta o via fax.



A) DATI DEL CLIENTE

PERSONA FISICA

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

Cognome	<input type="text"/>	Nome	<input type="text"/>
Nato a	<input type="text"/>	il	<input type="text"/>
Codice fiscale	<input type="text"/>		
Domicilio nel Comune di	<input type="text"/>		
Indirizzo	<input type="text"/>		
Provincia	<input type="text"/>	Stato	<input type="text"/>
		C.A.P.	<input type="text"/>
E-mail*	<input type="text"/>	Recapiti telefonici	<input type="text"/>

(*) **Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email per ricevere successive comunicazioni**

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	<input type="text"/>		
Natura del soggetto	<input type="text"/>		
Partita IVA	<input type="text"/>		
Sede legale nel Comune di	<input type="text"/>		
Indirizzo	<input type="text"/>		
Provincia	<input type="text"/>	Stato	<input type="text"/>
		C.A.P.	<input type="text"/>
E-mail*	<input type="text"/>	Recapiti telefonici	<input type="text"/>

(*) **Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email per ricevere successive comunicazioni**

consumatore altre categorie (professionista, imprenditore, etc.)

> 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	<input type="text"/>	Nome	<input type="text"/>
Qualifica	<input type="text"/>		
Nato a	<input type="text"/>	il	<input type="text"/>
Codice fiscale	<input type="text"/>		
Domicilio nel Comune di	<input type="text"/>		
Indirizzo	<input type="text"/>		
Provincia	<input type="text"/>	Stato	<input type="text"/>
		C.A.P.	<input type="text"/>
E-mail*	<input type="text"/>	Recapiti telefonici	<input type="text"/>

(*) **Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email per ricevere successive comunicazioni**

RAPPRESENTANTE LEGALE - 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 al presente 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 rappresentare legalmente il cliente in qualità di (specificare: amministratore con poteri di rappresentanza, tutore, curatore e simili)

Firma _____ Data _____



EVENTUALE CONFERIMENTO DI RAPPRESENTANZA VOLONTARIA (PROCURA)

L'indicazione di un recapito personale del ricorrente (nella pagina precedente) rimane obbligatoria.

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

(*) Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email per ricevere successive comunicazioni

- 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 o di un documento equipollente in corso di validità.

Firma _____ Data _____

EVENTUALI COINTESTATARI

Eventuali cointestatari che si associno al presente ricorso devono compilare questa sezione.

Il sottoscritto

Cognome Nome

Luogo e data di nascita

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

Firma del cointestatario _____ Data _____

Il sottoscritto

Cognome Nome

Luogo e data di nascita

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 o di un documento equipollente di ogni cointestatario.

Segreteria tecnica del Collegio di Milano
Via Cordusio, 5 – 20123 Milano
Telefono: 02 72424246

Segreteria tecnica del Collegio di Torino
Via Arsenale, 8 – 10121 Torino
Telefono: 011 5518590

Segreteria tecnica del Collegio di Bologna
Piazza Cavour, 6 – 40124 Bologna
Telefono: 051 6430120

Segreteria tecnica del Collegio di Roma
Via Venti Settembre, 97/e – 00187 Roma
Telefono: 06 47929235

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli
Via Miguel Cervantes, 71 – 80133 Napoli
Telefono: 081 7975350

Segreteria tecnica del Collegio di Bari
Corso Cavour, 4 – 70121 Bari
Telefono: 080 5731510

Segreteria tecnica del Collegio di Palermo
Via Cavour, 131/A – 90133 Palermo
Telefono: 091 6074310



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

Denominazione

Codice ABI Forma giuridica

Indirizzo (Sede legale) Comune

Provincia Stato C.A.P.

ALTRO EVENTUALE INTERMEDIARIO (BANCA, SOCIETÀ FINANZIARIA, ETC.)

Denominazione

Codice ABI Forma giuridica

Indirizzo (Sede legale) Comune

Provincia Stato C.A.P.

C) OGGETTO DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE ALL'ARBITRO

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

(indicare COSA è successo – vedi istruzioni per la compilazione)

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.

Segreteria tecnica del Collegio di Milano
Via Cordusio, 5 – 20123 Milano
Telefono: 02 72424246

Segreteria tecnica del Collegio di Torino
Via Arsenalè, 8 – 10121 Torino
Telefono: 011 5518590

Segreteria tecnica del Collegio di Bologna
Piazza Cavour, 6 – 40124 Bologna
Telefono: 051 6430120

Segreteria tecnica del Collegio di Roma
Via Venti Settembre, 97/e – 00187 Roma
Telefono: 06 47929235

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli
Via Miguel Cervantes, 71 – 80133 Napoli
Telefono: 081 7975350

Segreteria tecnica del Collegio di Bari
Corso Cavour, 4 – 70121 Bari
Telefono: 080 5731510

Segreteria tecnica del Collegio di Palermo
Via Cavour, 131/A – 90133 Palermo
Telefono: 091 6074310



D) DICHIARAZIONI

Il sottoscritto Cognome Nome dichiara che:

La controversia è già stata sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria, è stata rimessa a decisione arbitrale ovvero si è aderito all'azione di classe di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo?

Sì

No

• Sulla stessa controversia è pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi delle norme di legge?

Sì, risulta già pendente un tentativo

No, non risulta alcun tentativo pendente

• Sulla stessa controversia è fallito un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi delle norme di legge?

Sì, risulta già fallito un tentativo

No, non risultano tentativi falliti

• Sulla stessa controversia è già stato presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario interrotto a seguito di tentativo di conciliazione fallito?

No, non è già stato presentato ricorso

Sì, è già stato presentato ricorso

• Con riferimento alla presente controversia è stato presentato reclamo all'intermediario o alla banca in data:

l'intermediario non ha risposto nel termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo;

l'intermediario ha risposto in modo ritenuto insoddisfacente (in tal caso, allegare la risposta).

Il sottoscritto dichiara inoltre che:

• **acconsente al trattamento dei dati personali in conformità all'acclusa informativa.**

ALLEGATI

1) Copia del reclamo presentato all'intermediario e della eventuale risposta ricevuta.

2) Documentazione di supporto delle richieste (specificare)

3) Copia della ricevuta del versamento del contributo alle spese della procedura di € 20.

4) Fotocopia di un documento di identità o di un documento equipollente (del cliente e cointestatari, del rappresentante legale, del procuratore).

Eventuali fogli aggiuntivi "Richieste all'Arbitro" (barrare se interessa)

INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

In conformità con quanto disposto dalla normativa europea e nazionale in materia di privacy, si informa che la Banca d'Italia, via Nazionale 91, ROMA, effettua il trattamento dei dati personali del ricorrente e di terzi, eventualmente comunicati nell'ambito della procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Il trattamento dei dati – effettuato ai sensi dell'art. 128 – bis del D.lgs. 385/93 (Testo Unico bancario) – è necessario per la decisione del ricorso. I dati vengono trattati anche per finalità statistiche connesse con gli scopi di trasparenza e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti e, a tal fine, il ricorrente acconsente a essere successivamente ricontattato. I dati sono trattati con procedure informatiche o su supporto cartaceo, laddove previsto, in relazione alle finalità sopra descritte e con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza dei dati personali nonché a evitare l'indebito accesso ai dati stessi da parte di soggetti non autorizzati; i dati verranno comunicati all'Organo decidente dell'ABF e non potranno essere comunicati a terzi, salva l'ottemperanza a ordini dell'Autorità Giudiziaria o delle Autorità di pubblica sicurezza e salvi gli altri casi ammessi dalla legge; la loro diffusione potrà avvenire solo in forma aggregata, in modo tale che non sia possibile risalire ai soggetti ai quali si riferiscono.

I dati personali saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e alla tutela dei diritti degli interessati. Dei dati possono venire a conoscenza il Capo del Servizio "Tutela dei clienti e anticiclaggio" della Banca d'Italia; i Direttori delle Filiali di Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino presso le quali sono insediati i Collegi dell'ABF; gli addetti autorizzati al trattamento presso il Servizio "Tutela dei clienti e anticiclaggio" della Banca d'Italia, le Unità delle Filiali che svolgono compiti segretariati e le Segreterie tecniche dell'ABF.

L'interessato potrà esercitare, in qualsiasi momento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda (artt. 15 e ss. del Regolamento (UE) 679 del 2016) rivolgendosi al Titolare del trattamento dei dati - Servizio Organizzazione, Via Nazionale 91 - 00184 - Roma, e-mail org.privacy@bancaditalia.it

Il Responsabile della protezione dei dati è contattabile presso via Nazionale 91, 00184, ROMA, oppure al seguente indirizzo e-mail responsabile.protezione.dati@bancaditalia.it

L'interessato, qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda sia effettuato in violazione di legge, può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Sarà cura degli interessati comunicare tempestivamente la modifica o l'integrazione dei dati forniti.

SOTTOSCRIZIONE DEL RICORSO E AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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)

Segreteria tecnica del Collegio di Milano
Via Cordusio, 5 - 20123 Milano
Telefono: 02 72424246

Segreteria tecnica del Collegio di Torino
Via Arsenale, 8 - 10121 Torino
Telefono: 011 5518590

Segreteria tecnica del Collegio di Bologna
Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna
Telefono: 051 6430120

Segreteria tecnica del Collegio di Roma
Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma
Telefono: 06 47929235

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli
Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli
Telefono: 081 7975350

Segreteria tecnica del Collegio di Bari
Corso Cavour, 4 - 70121 Bari
Telefono: 080 5731510

Segreteria tecnica del Collegio di Palermo
Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo
Telefono: 091 6074310





RICORSO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Istruzioni per la compilazione del modulo cartaceo

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 "ABF in parole semplici" reperibile sul sito internet dell'ABF e disponibile presso le filiali delle banche, intermediari finanziari, Poste italiane e le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Come presentare il ricorso utilizzando il modulo cartaceo.

ATTENZIONE: la presentazione in modalità cartacea dei ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario è consentita, soltanto se il ricorrente, anche se assistito da professionista, persona di fiducia o da un'associazione di categoria, intende presentare ricorso nei confronti di due o più intermediari contemporaneamente, di intermediari esteri che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi o di confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1, TUB.

In questi casi, il modulo di ricorso cartaceo può essere:

- inviato tramite posta o fax alla Segreteria tecnica del Collegio competente (il Collegio di Milano è competente per i clienti con domicilio in Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto; il Collegio di Torino è competente per i clienti con domicilio in Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta; il Collegio di Bologna è competente per i clienti con domicilio in Emilia-Romagna, Toscana; il Collegio di Roma è competente per i clienti con domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, oppure in uno Stato estero; il Collegio di Napoli è competente per i clienti con domicilio in Campania, Molise; il Collegio di Bari è competente per i clienti con domicilio in Basilicata, Calabria, Puglia; il Collegio di Palermo è competente per i clienti con domicilio in Sardegna, Sicilia). Il ricorso può essere anche inviato, con le stesse modalità, a qualunque Filiale della Banca d'Italia;
- 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 www.arbitrobancariofinanziario.it.

A) DATI DEL CLIENTE

In questa sezione devono essere inseriti i dati della persona 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 sette Collegi (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo), 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 cointestatori, compilare l'apposito riquadro del modulo a pag. 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



ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL RICORSO

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO – RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

riconosciuta ...). È inoltre necessario indicare la **sede legale dell'ente**: dal momento che l'Arbitro Bancario Finanziario è articolato in sette Collegi (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo), il Collegio territorialmente competente per la decisione verrà individuato con riferimento alla sede legale.

Sia per le persone fisiche sia per quelle giuridiche è obbligatorio indicare un indirizzo email (non PEC) per ricevere eventuali successive comunicazioni da parte della Segreteria tecnica.

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). Se il cliente non è una persona fisica è sempre necessario indicare il legale rappresentante. Il riquadro contiene anche la dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà che il rappresentante legale deve presentare in ordine alla sua qualità; le Segreterie tecniche possono svolgere gli accertamenti necessari per verificarne la veridicità. **È obbligatorio indicare un indirizzo email (non PEC) del rappresentante legale per ricevere eventuali successive comunicazioni da parte della Segreteria tecnica.**

Eventuale conferimento di rappresentanza volontaria (procura). Il cliente può decidere di presentare il ricorso innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario tramite una persona alla quale ha volontariamente conferito il mandato di rappresentarlo. In questo 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 decidente, che è individuata con riferimento al domicilio del cliente. **Rimane obbligatoria l'indicazione di un recapito personale (telefono e/o email) nella sezione A - “Dati del cliente”.**

Eventuali cointestatori. Se ci sono altri cointestatori (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 o di un documento equipollente. In questo caso, la pronuncia dell'Arbitro Bancario Finanziario avrà effetto anche nei confronti dei cointestatori. In ogni caso, tutte le comunicazioni saranno inviate esclusivamente al cliente oppure al suo rappresentante.

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

Nel modulo va indicata con precisione la **denominazione** degli intermediari convenuti, dell'intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi o del confidi 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). Maggiori informazioni su Fin-Net sono disponibili sul [relativo sito internet](#).

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) OGGETTO DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE ALL'ARBITRO

In questa sezione il cliente deve sinteticamente esporre COSA E' SUCCESSO e COSA SI CHIEDE all'Arbitro Bancario Finanziario (es. restituzione di una somma di denaro, risarcimento del danno subito, accertamento di un diritto) e indicare le MOTIVAZIONI alla base di ciascuna richiesta. Se lo spazio del modulo non è sufficiente, il ricorrente potrà accludere fogli aggiuntivi debitamente sottoscritti, che dovranno essere menzionati tra i documenti allegati.

Attenzione: con il ricorso il cliente non può esprimere lamentele nei confronti dell'operato dell'intermediario che non siano già state oggetto del preventivo reclamo.

È inoltre importante verificare di aver raccolto e allegato tutta la documentazione rilevante e di supporto (es. quella necessaria a individuare e quantificare il danno in caso di richieste di risarcimento).

D) DICHIARAZIONI

Al cliente è richiesto di rendere alcune dichiarazioni su determinate condizioni per la presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (es. la circostanza che la controversia non sia stata già sottoposta al giudice). In particolare, il ricorso deve essere preceduto, a pena di inammissibilità, da un reclamo scritto all'intermediario; a tal fine è anche necessario indicare la data di



ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL RICORSO

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO – RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

presentazione del reclamo perché da questa decorre il termine massimo di 12 mesi per la presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Allegati. Al ricorso devono essere allegati vari documenti. In primo luogo quelli relativi alla fase del reclamo e quelli necessari a supportare le richieste all'Arbitro. **Prima di presentare il ricorso si consiglia di raccogliere tutta la documentazione rilevante, eventualmente facendone richiesta all'intermediario.** E' anche necessario allegare fotocopia di un documento di identità o di un documento equipollente in corso di validità del cliente, e se indicati nel ricorso, dei cointestatari, del rappresentante legale, del procuratore. Si ricorda 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 o di un documento equipollente 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.



IRFIS - Finanziaria per lo Sviluppo della Sicilia S.p.A.
In breve denominata anche IRFIS - FinSicilia S.p.A.

Referente in materia di controversie stragiudiziali:

U.O. Legale e organi statutari

Via Giovanni Bonanno, 47

90143 PALERMO

e-mail: reclami@irfis.it

Fax: 091-6255909



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



GUIDA ALL'UTILIZZO DEL PORTALE ABF



Questa Guida ti spiega come utilizzare il Portale per presentare online un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Ti verrà illustrato come registrarti e accedere al Portale [cfr. **La registrazione sul Portale; L'accesso al Portale**], come trasmettere il ricorso tramite una procedura guidata.

Ti sarà chiesto di indicare se presenti il ricorso a titolo personale o nell'interesse di una terza persona, i dati dell'intermediario coinvolto nel ricorso e alcune informazioni sul reclamo che hai in precedenza inviato all'intermediario. Dovrai poi descrivere la controversia cioè il motivo per cui fai ricorso e le richieste che intendi rivolgere all'ABF, allegando tutta la documentazione a supporto della tua richiesta [cfr. **L'invio del ricorso**].

Dopo la trasmissione del ricorso, potrai monitorarne lo stato di avanzamento tramite il Portale. La Guida ti spiega inoltre come utilizzare le diverse funzioni offerte dal Portale che ti consentono, ad esempio, di ricevere la documentazione trasmessa dall'intermediario e replicare alla stessa, rinunciare al ricorso o inviare un'istanza di correzione della decisione [cfr. **Le attività successive all'invio del ricorso**].

Se hai necessità di modificare il tuo profilo utente del Portale (ad es. dati personali, password e numero di telefono), consulta la Guida per sapere come si fa [cfr. **Come modificare il profilo utente**].

INDICE

4	La registrazione sul Portale
7	L'accesso al Portale
9	L'invio del ricorso
19	Le attività successive all'invio del ricorso
30	Come modificare il profilo utente

LA REGISTRAZIONE SUL PORTALE

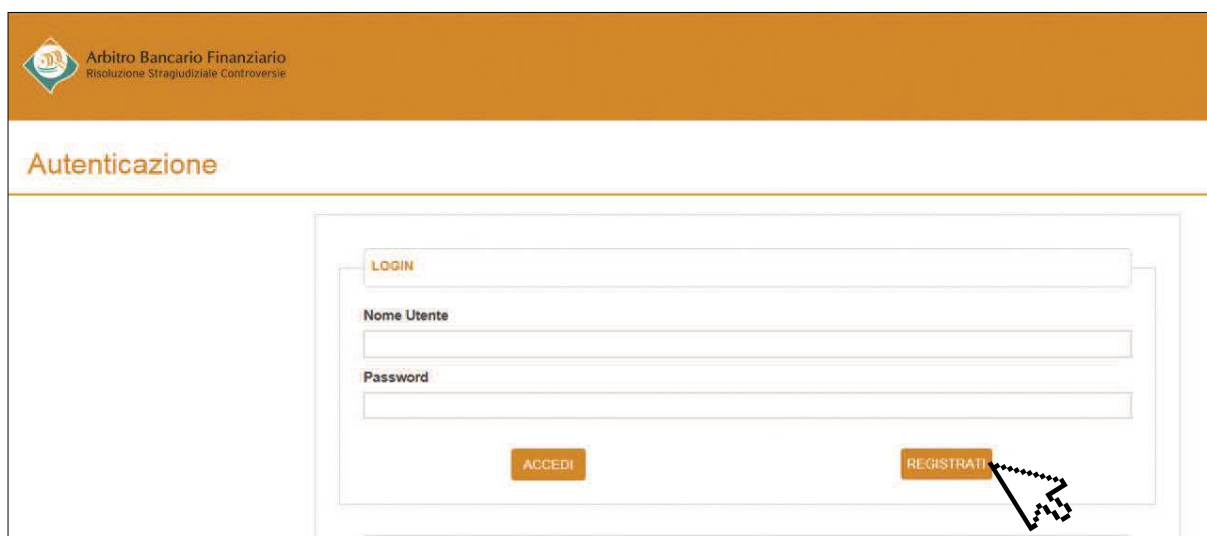
Per inviare online il tuo ricorso, dovrai innanzitutto registrarti sul Portale.

Accedi all'indirizzo **www.arbitrobancariofinanziario.it** e clicca in alto a destra per entrare nell'**Area Riservata**.



1

Si aprirà la schermata di autenticazione: al primo accesso seleziona **“Registrati”**.



2

Si aprirà una scheda di registrazione che dovrai compilare in tutti i suoi campi (nome utente, password, nome, cognome, email, domanda per risposta segreta, risposta segreta, numero di cellulare). La mancata compilazione di uno o più campi non consente di completare la registrazione.



Nel campo relativo all'email, **non** potrai inserire un indirizzo di **posta elettronica certificata - PEC**.

IDENTIFICAZIONE

Nome Utente
Lo username deve iniziare con almeno 3 (tre) caratteri alfabetici.

Password
La password deve essere lunga tra i 10 (dieci) e i 20 (venti) caratteri e deve contenere almeno una lettera minuscola, una maiuscola, un numero e un carattere speciale (es: ".", "_"). Inoltre non deve contenere la username, il nome, il cognome e la parola "password"

Conferma Password

INFORMAZIONI OBBLIGATORIE

Nome

Cognome

Email (PEC non consentita)

Conferma Email

Domanda per risposta segreta

Risposta Segreta

Selezione Prefisso Internazionale

Italy

Numero Cellulare

+39

Conferma Numero Cellulare

+39

Dovrai accettare i termini e le condizioni d'uso del Portale, digitare i caratteri per la verifica ("captcha") e cliccare su "Conferma".

TERMINI E CONSENSO

Termini e Condizioni

Leggere attentamente i termini e le condizioni d'uso del nostro servizio

Gli utenti devono fornire i propri dati personali per avere accesso ai servizi del Portale ABF. In tal caso, i dati e le informazioni richiesti saranno trattati dalla Banca d'Italia, in qualità di Titolare del trattamento, nel rispetto della vigente normativa e degli obblighi di riservatezza in materia di privacy.

Il trattamento sarà effettuato mediante procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza dei dati personali nonché a evitare l'indebito accesso ai dati stessi da parte di soggetti terzi, o di personale, non autorizzati; i dati personali saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e alla tutela dei diritti degli interessati.

Dei dati possono venire a conoscenza il Capo del Servizio "Tutela dei clienti e antiriciclaggio" della Banca d'Italia; i Direttori delle Filiali di Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino presso le quali sono insediati i Collegi dell'ABF; gli addetti autorizzati al trattamento presso il Servizio "Tutela dei clienti e antiriciclaggio" della Banca d'Italia e le Segreterie tecniche dell'ABF.

Gli utenti potranno esercitare in qualsiasi momento i diritti di cui agli art. 15 e ss. del Regolamento (UE) 679 del 2016 (GDPR) rivolgendosi al Titolare del trattamento dei dati - Banca d'Italia - Servizio Organizzazione, Via Nazionale 91 - 00184 - Roma (Italia), e-mail org.privacy@bancaditalia.it.


Il Responsabile della protezione dei dati per la Banca d'Italia può essere contattato presso via Nazionale, 91, 00184 Roma, o al seguente indirizzo e-mail responsabile.protezione.dati@bancaditalia.it.

L'interessato, qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda sia effettuato in violazione di legge, può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Declaro di aver letto e di accettare i termini e le condizioni d'uso del servizio

Inserisca il codice visualizzato nell'immagine o contenuto nel file audio rispettando maiuscole e minuscole

tr ale d



Captcha*

Controlla la tua email: riceverai un link da cliccare entro le successive 72 ore per completare la registrazione. Scadute le 72 ore, dovrai compilare nuovamente la scheda di registrazione (in questo caso potrai usare però lo stesso username e la stessa email del precedente tentativo).

Registrazione al sito Arbitro Bancario Finanziario

Gentile Sig.ra/Sig. **rossi mario**,
la Sua richiesta di **registrazione** al sito di Arbitro Bancario Finanziario è stata ricevuta alle ore **12:44:43** del **24 gen 2018**.

Per completare correttamente il processo di registrazione selezioni il seguente collegamento <https://adr.arbitrobancariofinanziario.it/newRegistration?id=gyjNznFjzswCUsDmDjA9TAziWTL6TkzGfA1VR6UM9yEizb0u@rgR9bVX15Hjbn2Gru0f97kDpsj5KNmCEXgZUsjqBoIz9N2vf1PAxjab8jDEF82&user=E6KdkiMd1Fk%3D> entro la data: **27 gen 2018 12:44:43**.
Dopo questa data il link non sarà più utilizzabile e sarà necessario ripetere il processo di registrazione.

In caso di problemi tecnici, può trovare utili informazioni per la soluzione del problema nella pagina di FAQ disponibile al seguente indirizzo [https://www.abf.it/faq](#)

Arbitro Bancario Finanziario

Questa e-mail è stata generata automaticamente, pertanto La preghiamo di non rispondere direttamente a questo messaggio.
Qualora avesse ricevuto questa comunicazione per errore, La preghiamo di cancellarla e segnalarcelo via e-mail all'indirizzo autoregistrazione@bancaditalia.it
Grazie per la gentile collaborazione.

Visualizzerai poi un messaggio di conferma dell'avvenuta autenticazione.

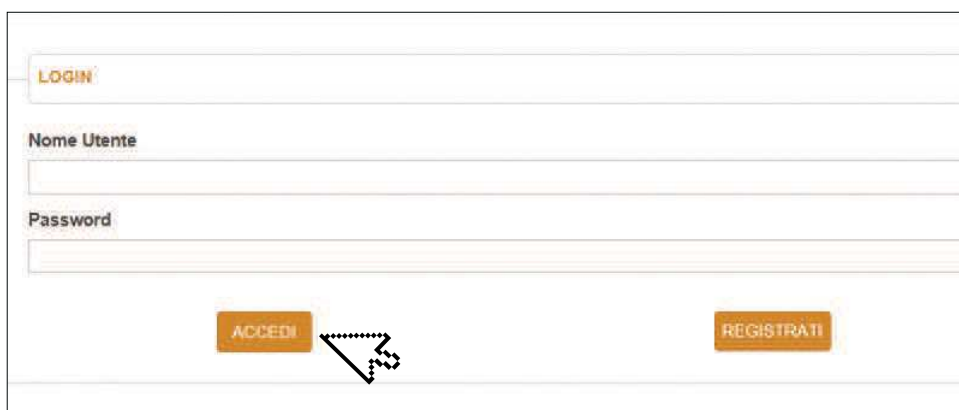
ATTIVAZIONE AVVENUTA CON SUCCESSO

[Vai alla home](#)

L'ACCESSO AL PORTALE

Accedendo nuovamente all'indirizzo **www.arbitrobancariofinanziario.it**, oppure direttamente dalla pagina di conferma dell'autenticazione, potrai entrare nella tua Area Riservata.

Inserisci le credenziali di accesso; clicca su **"Accedi"**.

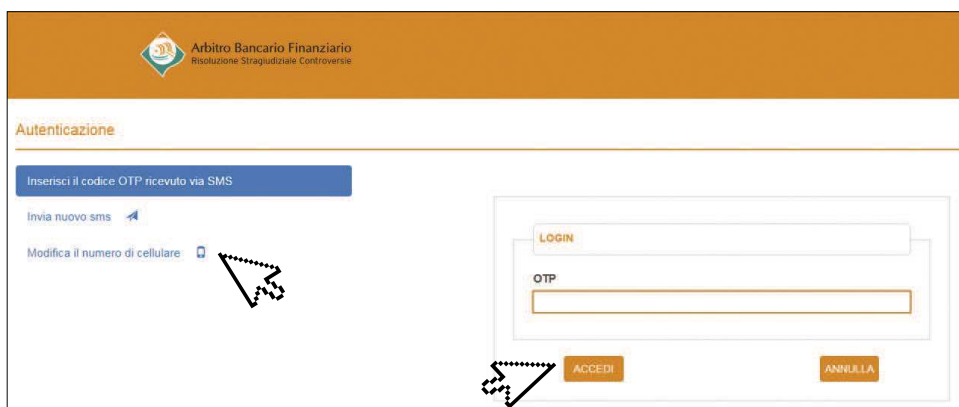


The screenshot shows a login form with the following elements:

- A header box containing the word "LOGIN".
- A text input field labeled "Nome Utente".
- A text input field labeled "Password".
- Two orange buttons at the bottom: "ACCEDI" and "REGISTRATI".
- A mouse cursor is pointing at the "ACCEDI" button.

Ogni volta che accederai al Portale, dopo aver inserito le credenziali, riceverai tramite sms un codice (c.d. one-time-password – OTP) che ti servirà per entrare nell'Area Riservata.

Qualora non dovessi ricevere l'sms, potrai chiedere un secondo invio o modificare il numero di cellulare.



The screenshot shows the authentication page with the following elements:

- Header: Arbitro Bancario Finanziario - Risoluzione Stragiudiziale Controverse.
- Section: Autenticazione.
- Instruction: "Inserisci il codice OTP ricevuto via SMS".
- Links: "Invia nuovo sms" and "Modifica il numero di cellulare".
- Form: A smaller version of the login form with fields for "LOGIN" and "OTP", and buttons for "ACCEDI" and "ANNULLA".
- Mouse cursor is pointing at the "Modifica il numero di cellulare" link and the "ACCEDI" button.

4

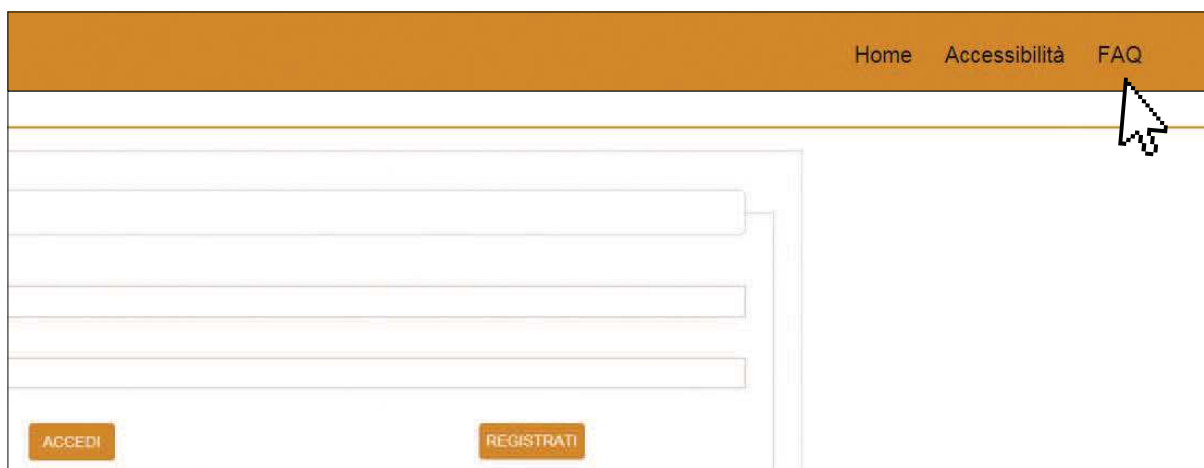
La prima volta che accederai al Portale, dovrai inserire i tuoi dati personali per aggiornare il tuo profilo utente. Clicca su **“Salva”**.



Se sei un **legale rappresentante/genitore/tutore/curatore o un professionista**, una persona di fiducia o un incaricato di una associazione di categoria e vuoi presentare un ricorso nell'interesse di una terza persona, dovrai fornire in questa fase le tue informazioni personali; i dati del ricorrente ti verranno richiesti successivamente.

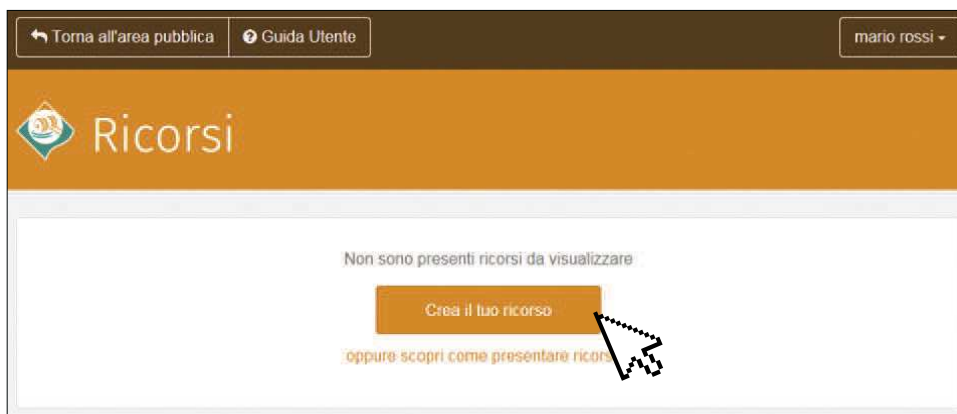
5

Se avessi difficoltà nell'accesso al sistema potrai consultare la pagina delle **“FAQ”** e, se necessario, chiedere supporto alla casella email **autoregistrazione@bancaditalia.it**.



L'INVIO DEL RICORSO

Per iniziare a compilare il tuo ricorso all'ABF, dovrai cliccare su **"Crea il tuo ricorso"**.



6

Per chi fai ricorso?

Dovrai prima di tutto specificare per chi intendi presentare il ricorso, selezionando l'opzione che ti occorre.

Nuovo ricorso

Per chi stai facendo questo ricorso?

Per me stesso / per la mia ditta individuale	Per la società / l'ente di cui sono legale rappresentante	Per un minore (sono il genitore) / per un interdetto (sono il tutore) / per un inabilitato (sono il curatore)
--	---	--

Se sei un professionista, una persona di fiducia o un incaricato di un'associazione di categoria, per chi fai ricorso?

Per una persona / per una ditta individuale che mi ha delegato	Per una società / l'ente che mi ha delegato	Per il genitore / per il tutore / per il curatore che mi ha delegato
---	---	--

Seleziona **"Per me stesso/per la mia ditta individuale"** se la controversia coinvolge te o la tua ditta individuale. In questo caso, si aprirà una schermata in cui, dopo aver dato il consenso per il trattamento dei dati personali, dovrai inserire le informazioni relative al ricorso.

In tutti gli **altri casi**, ti verrà chiesto di identificare il ricorrente e di caricare, trascinandola dal desktop o selezionando il file, ulteriore documentazione, ad es. copia del documento di riconoscimento del ricorrente, autodichiarazione dei poteri di rappresentanza legale per persona giuridica o soggetto minore/interdetto/inabilitato, procura in caso di ricorso presentato tramite un professionista, una persona di fiducia o un incaricato di un'associazione di categoria.

7

Come compilare il ricorso?

La compilazione del ricorso è articolata nei seguenti passaggi:

- a) **Informazioni:** dovrai indicare se il ricorrente è un consumatore o meno e alcune ulteriori informazioni, raccolte solo a fini statistici (il titolo di studio e la condizione professionale in caso di consumatore; il settore di riferimento e il numero degli addetti in caso di non consumatore).

Dovrai poi fornire alcune informazioni sul **reclamo** che devi aver presentato all'intermediario prima di inviare il ricorso all'ABF. Il sistema ti permette di procedere con la compilazione soltanto se, in assenza di risposta da parte dell'intermediario, sono trascorsi almeno 30 giorni dalla data del reclamo; in caso contrario il sistema ti invita a riprendere la compilazione del ricorso decorso tale termine.

Quando è stato fatto il reclamo alla banca o intermediario? *

L'intermediario ha risposto?

Sì, c'è stata risposta

No, non c'è stata risposta

Prosegui Annulla

- b) **Co-intestatari**: dovrai segnalare la presenza di eventuali co-intestatari che intendono aderire al ricorso (ad esempio, nel caso in cui il ricorso riguardi un conto corrente cointestato) e fornire le generalità nell'apposita schermata che si aprirà selezionando su “Sì, ci sono dei co-intestatari”. Ti sarà richiesto di caricare il documento di riconoscimento e la dichiarazione del co-intestatario (il quale dovrà dichiarare che “in quanto co-titolare del rapporto giuridico, intende aderire al ricorso”).

Se i co-intestatari sono più di uno, dovrai cliccare sul simbolo “+” per inserirne le generalità e le relative dichiarazioni di adesione; altrimenti dovrai cliccare su “**Prosegui**” per passare alla schermata successiva.

Informazioni Co-intestatari Intermediario Controversia Pagamento e Identificazione Dichiarazioni

Ci sono dei co-intestatari oltre al ricorrente ?

No, non ci sono dei co-intestatari

Sì, ci sono dei co-intestatari

Nome *

Cognome *

Luogo di nascita *

Data di nascita *

gg/mm/aaaa

Documento di riconoscimento del Cointestatario *

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file ?

Dichiarazione del cointestatario di adesione al ricorso *

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file ?

Prosegui

- c) **Intermediario**: dovrai ora indicare l'intermediario nei cui confronti vuoi proporre ricorso. Digita il **nome** dell'intermediario o il **codice ABI**; selezionalo nel menù a tendina e clicca su “Prosegui”. Non è possibile selezionare più di un intermediario.



Se vuoi presentare un ricorso nei confronti di **due o più intermediari contemporaneamente**, un **intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi** o un **confidi** ai sensi dell'art. 112, comma 1, del TUB, non puoi trasmetterlo tramite il Portale: dovrai invece utilizzare il "modulo di ricorso" cartaceo (secondo le modalità indicate sul sito internet dell'ABF).

Per agevolarti nella ricerca, il menù a tendina indicherà se un intermediario ha cambiato denominazione, se è stato cancellato, se sono state effettuate operazioni straordinarie (fusione, scissione o altro). Ti consigliamo in ogni caso di effettuare la ricerca utilizzando il codice ABI dell'intermediario.

Quale è la banca o l'intermediario nei confronti di cui stai facendo ricorso?

Q Intermediario Alfa

INTERMEDIARIO ALFA <small>ora è diventata:</small>	ABI	+ Seleziona
INTERMEDIARIO BETA	ABI	

Gli intermediari non più attivi non potranno essere selezionati; questo rappresenta un vantaggio in quanto evita la presentazione di un ricorso (e il pagamento del contributo alla procedura di 20 euro) che sarebbe dichiarato comunque inammissibile.

Quale è la banca o l'intermediario nei confronti di cui stai facendo ricorso?

Q Intermediario Alfa

Intermediario Alfa	ABI	+ Seleziona
⚠ Questo intermediario non è più attivo		

Se alla denominazione o al codice ABI digitati non corrisponde alcun intermediario, dovrai seguire le istruzioni che ti compaiono nella schermata:

Nessun risultato trovato

Ricorda che all'ABF possono essere presentati ricorsi nei confronti di una banca, un intermediario finanziario iscritto in albi ed elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (società finanziaria, confidi, Istituto di pagamento, Istituto di moneta elettronica - IMEL), BancoPosta o un intermediario estero operante in Italia.

- Verifica che il nome sia scritto correttamente
- Verifica che l'intermediario rientri nelle categorie sopra descritte
- Prova ad inserire il codice ABI che puoi trovare nel tuo codice IBAN:
- Se hai eseguito tutte le verifiche e non hai trovato l'intermediario, puoi richiedere supporto.

IBAN

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Per la descrizione della controversia, potrai compilare i campi a disposizione oppure caricare un documento.

Per quale motivo fai ricorso?

Descrivi qui la vicenda oggetto di ricorso (max 1000 caratteri)

Hai già pronto un documento? [Seleziona un documento](#)

Quali sono le tue richieste all'Arbitro Bancario Finanziario?

Descrivi qui le tue richieste all'Arbitro (ad esempio, la richiesta di una somma, di documentazione, la richiesta di accertamento di un diritto, ecc. max 1000 caratteri)

Hai già pronto un documento? [Seleziona un documento](#)

Allega tutti i documenti che pensi che possano essere utili al Collegio ai fini della decisione

Allegato generico al ricorso
Trascina i file dal tuo desktop oppure

[Seleziona un file](#)

Non sai cosa caricare?
[Aiuto al caricamento](#)

Ricorda di allegare **tutta** la documentazione a sostegno della tua richiesta (ad esempio il reclamo all'intermediario e anche quella che pensi sia già in possesso della banca / intermediario finanziario): **l'ABF decide solo sulla base dei documenti ricevuti!**

[Prosegui](#) [Annulla](#)

Per agevolarti nell'**individuazione dei documenti** da inviare a sostegno della tua richiesta, il sistema fornisce alcuni esempi della documentazione che potrebbe essere utile al Collegio ai fini della decisione della controversia.

Dovrai cliccare su "**Aiuto al caricamento**", selezionare l'oggetto della controversia e seguire le indicazioni (nell'esempio che segue, è riportato il caso di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio).



Ricordati che **non sarà possibile trasmettere** documentazione contenente **categorie particolari di dati personali o di dati relativi a condanne penali e reati** (previsti dagli artt. 9 e 10 del Regolamento UE 679 del 2016) **tramite il Portale ABF**. Dopo aver inoltrato online il ricorso, potrai comunque inviare documentazione della specie all'indirizzo **PEC della Filiale della Banca d'Italia** presso la quale opera la Segreteria tecnica di competenza (che trovi sul **sito internet <https://www.bancaditalia.it/footer/contatti/>** - della Banca d'Italia), specificando nell'oggetto i riferimenti del ricorrente e dell'intermediario, o tramite consegna cartacea a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia.

e) **Pagamento e Identificazione:** in questa fase dovrai caricare il tuo documento di riconoscimento (a prescindere dal soggetto per il quale proponi ricorso). Se sei un procuratore ricordati che il tesserino dell'ordine di appartenenza (ad es. Ordine degli avvocati) non può considerarsi un valido documento di riconoscimento.

Ricordati di caricare anche la ricevuta attestante il pagamento del contributo alla procedura di 20 euro (per sapere come pagare i 20 euro cfr. la guida "**L'ABF in parole semplici**", alla sezione "**Qualche domanda per conoscere meglio l'ABF**").

f) **Dichiarazioni:** dovrai fornire alcune dichiarazioni sulla tua controversia, cliccando SI o NO.

Nuovo ricorso

Informazioni ✓ Co-intestatari ✓ Intermediario ✓ Controversia ✓ Pagamento e Identificazione ✓ Dichiarazioni ●

Autorità giudiziaria

La controversia è stata già sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria, è stata rimessa a decisione arbitrale ovvero si è aderito all'azione di classe di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo?

Sì, è stata sottoposta No, non è stata sottoposta

Sulla stessa controversia è pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi delle norme di legge?

Sì, risulta pendente già un tentativo No, non risulta alcun tentativo pendente

Sulla stessa controversia è fallito un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi delle norme di legge?

Sì, risulta fallito già un tentativo No, non risultano tentativi falliti

Sulla stessa controversia hai già presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario interrotto a seguito di tentativo di conciliazione fallito?

No, non è già stato presentato ricorso Sì, ho già presentato ricorso



Se hai già sottoposto la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria, a decisione arbitrale o se hai aderito all'azione di classe di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo, verrai informato che l'ABF non può esaminare tali questioni.

Qualora per la medesima controversia sia pendente un tentativo di conciliazione o mediazione verrai informato che l'ABF non può esaminare questioni per le quali è pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione.

8

Nel Portale, la compilazione del ricorso sarà accompagnata dal graduale avanzamento di una **barra di progressione**.



Durante la compilazione del ricorso, potrai in ogni momento tornare a una schermata precedente, selezionando la fase desiderata nella barra di progressione in alto.



Potrai interrompere la compilazione del ricorso in ogni momento.

In tale caso, il sistema salverà una bozza del tuo ricorso in automatico; potrai tornare alla compilazione del ricorso cliccando su **“Azioni”** e selezionando **“Compila Ricorso”** dall’elenco dei ricorsi.




Il sistema non ti consentirà di salvare più di due bozze per volta. Potrai decidere in ogni momento di cancellare la bozza del ricorso, cliccando su **“Azioni”** e selezionando **“Cancella la bozza”**. In ogni caso, la bozza di un ricorso non trasmesso verrà automaticamente cancellata dal sistema dopo 120 giorni.

9

Come trasmettere il ricorso?

Al termine della compilazione, potrai visualizzare la schermata di riepilogo, che ti consente di rivedere, ed eventualmente modificare, le informazioni fornite e la documentazione allegata.

Per effettuare le modifiche, dovrai cliccare sull'icona: 

Nella schermata di riepilogo troverai anche l'indicazione del Collegio competente a decidere il tuo ricorso. Clicca su **“Trasmetti il ricorso”** per inviare il ricorso all'ABF.



Una volta **cliccato** su **“Trasmetti il ricorso”**, **non potrai più modificare** il ricorso!

Notifiche


Le comunicazioni, i messaggi e le notifiche relative a questo ricorso verranno inviate ai seguenti contatti:

Email

La modifica dell'email o del numero di telefono per la ricezione dei messaggi può essere eseguita tramite la modifica del profilo personale.

Trasmetti ricorso
Annulla

Dopo la trasmissione riceverai alcune informazioni sulla procedura ABF.



Ricorso trasmesso

Cosa succede ora?

Riceverai il protocollo del ricorso che ti accompagnerà per tutta la durata della procedura.

Potrai essere contattato dalla Segreteria tecnica che riceve il ricorso per eventuali richieste (ad es. documentazione integrativa da produrre).

L'intermediario verso cui hai presentato il ricorso potrà presentare le proprie difese (controdeduzioni) entro 45 giorni.

Successivamente il tuo ricorso verrà esaminato dal Collegio competente.

Potrai monitorare sul portale lo stato di avanzamento del tuo ricorso.

Per ogni cambiamento/comunicazione verrai avvisato ai recapiti che hai indicato in fase di registrazione (email e SMS, se non hai disattivato quest'ultima opzione).

Cosa devo fare?

Controlla l'email che ci hai lasciato in fase di registrazione: lì riceverai tutte le nostre comunicazioni o richieste.

In fondo alla pagina trovi la ricevuta di trasmissione del ricorso che contiene il "numero identificativo temporaneo" (il "numero di identificativo temporaneo" sarà sostituito dal numero di "protocollo" che ti arriverà nelle prossime ore).

Quanto dovrò attendere?

Nel 2017 la durata media di gestione dei ricorsi ABF è stata di 295 giorni.

La trasmissione del ricorso sarà confermata da una email e da un sms (**a meno che tu non abbia disattivato quest'ultima funzione**; v. la sezione **"Come modificare il profilo utente"**) che ti informeranno sulla presenza di nuovi messaggi sul portale. Potrai scaricare anche la ricevuta di trasmissione del ricorso.



Controlla periodicamente l'Area Riservata del Portale per vedere se ci sono nuovi messaggi o azioni da svolgere con riguardo al tuo ricorso. **Ricordati di controllare anche i recapiti da te forniti** (email, telefono cellulare) per interagire con l'ABF (ad esempio, per rispondere con tempestività a una richiesta di invio di documentazione integrativa). Assicurati che la tua casella di posta non sia piena, altrimenti non riceverai le notifiche e potresti perdere una comunicazione importante.

La Segreteria tecnica provvederà a trasmettere il tuo ricorso all'intermediario.

LE ATTIVITÀ SUCCESSIVE ALL'INVIO DEL RICORSO

Dopo aver trasmesso il ricorso all'ABF potrai utilizzare le diverse funzioni del Portale, ad esempio, per controllare lo stato del ricorso, interagire con la Segreteria tecnica, inviare un'istanza di correzione o trasmettere altri ricorsi, come di seguito descritto.



I successivi contatti con la Segreteria tecnica avverranno **esclusivamente** tramite il **Portale**. Ricordati pertanto di **controllare periodicamente l'email** e il numero di cellulare indicati oltre che la tua Area Riservata del Portale.

10

Lo stato del tuo ricorso e la barra di progressione

Se accedi con le tue credenziali all'Area Riservata del Portale, potrai monitorare i tuoi ricorsi che visualizzerai in un elenco, con alcune informazioni sullo stato di avanzamento.



Nel Portale è presente una **barra di progressione** che consente di monitorare **l'avanzamento della trattazione del ricorso**.



Le principali fasi che sono mostrate nella barra di progressione sono:

- **Trasmissione del ricorso:** indica che il ricorso deve essere ancora trasmesso; al completamento di questa fase, verrà attribuito il numero di protocollo definitivo, che ti sarà comunicato anche via email;
- **Valutazione preliminare:** indica che è in corso la valutazione sulla completezza, regolarità e tempestività della documentazione presentata per individuare i casi di manifesta irricevibilità o inammissibilità del ricorso; in questa fase potresti ricevere una richiesta di integrazione, qualora il ricorso presenti irregolarità sanabili o la documentazione presentata risulti incompleta;
- **Completamento del fascicolo:** indica che il ricorso ha superato la fase di valutazione preliminare e che la Segreteria tecnica è in attesa che il fascicolo venga completato, tramite la presentazione delle controdeduzioni ed eventuali repliche e controrepliche;
- **Istruttoria:** indica che il fascicolo del ricorso è completo e che è in corso l'istruttoria e l'esame da parte del Collegio;
- **Decisione del Collegio:** in questa fase ti verrà comunicata la decisione sul ricorso.

In presenza di determinati eventi, la barra di progressione potrebbe cambiare (ad es. in caso di dichiarazione dell'inammissibilità del ricorso, sospensione o rinuncia).

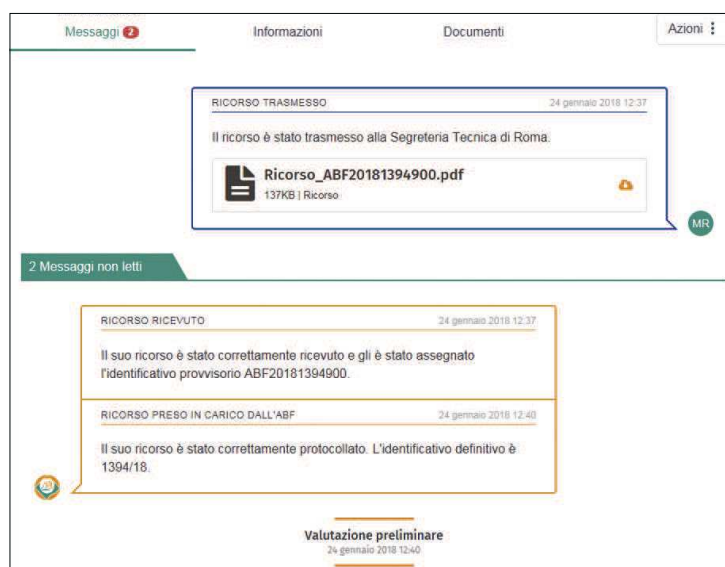
11

Messaggi

Le comunicazioni con la Segreteria tecnica avverranno tramite l'invio di messaggi sul Portale. Verrai informato della presenza di nuovi messaggi tramite una email e un sms che ti inviteranno ad accedere all'Area Riservata. Qui noterai la presenza di un "Messaggio non letto", in blu, nel riquadro relativo al ricorso per il quale hai ricevuto una notifica.



Cliccando sul ricorso o su **"Messaggi non letti"** potrai visualizzare il contenuto del messaggio, che si aprirà in una nuova schermata.



Tramite la visualizzazione dei messaggi potrai ricostruire tutto l'iter del ricorso e prendere visione delle interazioni intercorse con la Segreteria tecnica.

Le richieste di integrazione

Qualora la documentazione o le informazioni che hai fornito risultino incomplete, ti verrà richiesto di fornire ulteriori informazioni o documentazione aggiuntiva; riceverai una email e un sms di notifica che ti inviteranno ad accedere al Portale.

Nella tua Area Riservata troverai l'avviso circa la presenza di **“Azioni per il ricorrente”**, in rosso. Questa notifica ti informa che ci sono attività che dovrai svolgere.



Dovrai cliccare sul ricorso di interesse o su **“Azioni per il ricorrente”**: si aprirà la schermata dei messaggi dove troverai istruzioni specifiche sui documenti da fornire ed entro quale termine.



Il caricamento delle informazioni richieste non sarà più possibile decorso il termine indicato. Tale termine è sospeso ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

Seguendo le istruzioni potrai fornire le informazioni richieste (nell'esempio riportato viene chiesto di allegare copia del documento di riconoscimento del ricorrente).



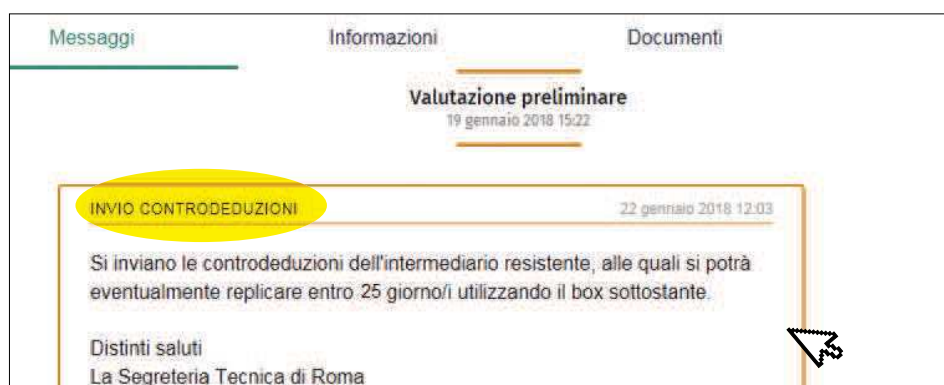
13

Le controdeduzioni ed eventuali repliche e controrepliche

Se l'intermediario invierà le sue controdeduzioni sulla controversia, riceverai una e-mail e un sms di notifica che ti inviteranno ad accedere al Portale. Nella tua Area Riservata troverai la notifica circa la presenza di **“Azioni per il ricorrente”** nel riquadro relativo al ricorso e noterai l'avanzamento della barra di progressione sino a **“Completamento del fascicolo”**.



Clicca su **“Azioni per il ricorrente”** o sul ricorso di interesse: si aprirà la sezione relativa ai messaggi dove potrai scaricare le controdeduzioni.



Se lo ritieni opportuno potrai anche allegare ulteriori repliche alle controdeduzioni, entro il termine indicato, seguendo le istruzioni.





Il caricamento delle repliche non sarà più possibile decorso il termine indicato.
Tale termine è sospeso ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

Nel caso in cui l'intermediario trasmetta eventuali controrepliche, potrai scaricarle nella tua Area Riservata.

14

La decisione del Collegio

Una volta che il Collegio avrà deciso il tuo ricorso riceverai una email e un sms di notifica che ti inviteranno ad accedere al Portale.

Nella tua Area Riservata, verrai informato della presenza di **"Messaggi non letti"** e potrai visualizzare l'esito del ricorso (ad esempio, potresti visualizzare i seguenti esiti: accolto; accolto parzialmente; inammissibile; respinto).

Ricorso 155313/17 del 18 settembre 2017
Presentato nei confronti di **INTERMEDIARIO ALFA**
da **MARIO ROSSI**

Trasmissione del ricorso ✓ Valutazione preliminare ✓ Completamento del fascicolo ✓ Istruttoria ✓ Decisione del Collegio ●

Accolto Ricorso deciso

Azioni ⋮

Dovrai cliccare sull'icona **"Messaggi non letti"** o sul ricorso: si aprirà la schermata dei messaggi dove potrai scaricare la decisione del Collegio e la relativa comunicazione della Banca d'Italia.

< **Ricorso 155313/17 del 18 settembre 2017**
Presentato nei confronti di **INTERMEDIARIO ALFA**
da **MARIO ROSSI**

Messaggi Informazioni Documenti Azioni ⋮

Decisione del Collegio
19 settembre 2017 16:24

COMUNICAZIONE DELLA DECISIONE 19 settembre 2017 16:24

Con riferimento al ricorso in oggetto, si trasmette copia della decisione assunta dal Collegio ABF di Roma.

Distinti saluti
La Segreteria Tecnica di Roma

Pronuncia.pdf
236KB | Comunicazione di Pronuncia

L'istanza di correzione

Solo se ritieni che la decisione assunta dal Collegio sia affetta da omissioni o errori materiali o di calcolo, potrai formulare un'istanza di correzione.

L'istanza di correzione potrà essere inoltrata tramite il Portale soltanto nei 30 giorni successivi alla ricezione della pronuncia. Tale termine è sospeso ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

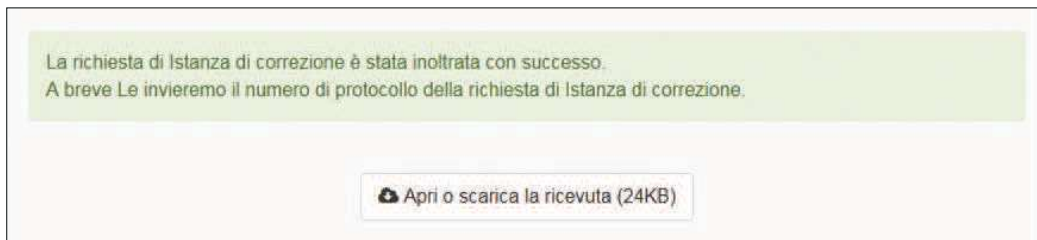
Nel riquadro del ricorso per il quale vuoi presentare l'istanza di correzione, dovrai cliccare su **"Azioni"** e selezionare **"Istanza di correzione"**.



Dovrai motivare l'istanza e caricare l'eventuale documentazione di supporto; clicca su **"Prosegui"** e conferma l'invio.

The screenshot shows the "ISTANZA DI CORREZIONE" form. At the top, it states: "al ricorso 1394 del 24/01/2018 presentato all'Arbitro Bancario Finanziario nei confronti dei seguenti intermediari: INTERMEDIARIO ALFA". Below this, there is a section titled "Motivazione della correzione" with a large text area for input. At the bottom, there is a section for attachments: "Allegato al documento dell'istanza di Correzione" with the instruction "Trascina i file dal tuo desktop oppure:" and a "Seleziona un file" button with a question mark icon.

Verrai informato della corretta trasmissione dell'istanza di correzione mediante una email e un sms che ti inviteranno ad accedere all'Area Riservata; potrai anche scaricare la relativa ricevuta di trasmissione.



Verrai informato dell'esito dell'istanza di correzione tramite un messaggio sul Portale.

16

La rinuncia al ricorso

Potrai in ogni momento rinunciare al ricorso: ciò significa che il Collegio non si pronuncerà più sulla controversia. Nel riquadro relativo al ricorso di interesse, clicca su **“Azioni”** e seleziona **“Rinuncia al ricorso”**.



Dovrai indicare i motivi della rinuncia ed eventualmente allegare la documentazione di supporto.



In caso di rinuncia a un ricorso in cui sono presenti dei **co-intestatari** che hanno aderito al ricorso, è necessario allegare la **dichiarazione di adesione alla rinuncia di tutti i co-intestatari**.

Se sei un **professionista, una persona di fiducia o un incaricato** di un'associazione di categoria, **accertati di essere legittimato a rinunciare e a transigere al ricorso**. Se necessario, in questa fase puoi caricare una nuova procura che preveda in capo al rappresentante il potere di rinunciare e di transigere.

Dopo aver cliccato il tasto **“Prosegui”**, ti comparirà una finestra che ti chiederà di confermare nuovamente l’intenzione di rinunciare al ricorso.



Riceverai una email e un sms che ti inviteranno ad accedere alla tua Area Riservata. Tramite un nuovo messaggio, sarai informato che la tua richiesta di rinuncia è stata ricevuta ed è in fase di elaborazione. Riceverai poi il numero di protocollo e potrai scaricare la ricevuta.



A questo punto, il tuo ricorso comparirà nell’elenco dei ricorsi con la dicitura **“Presentata rinuncia”**.



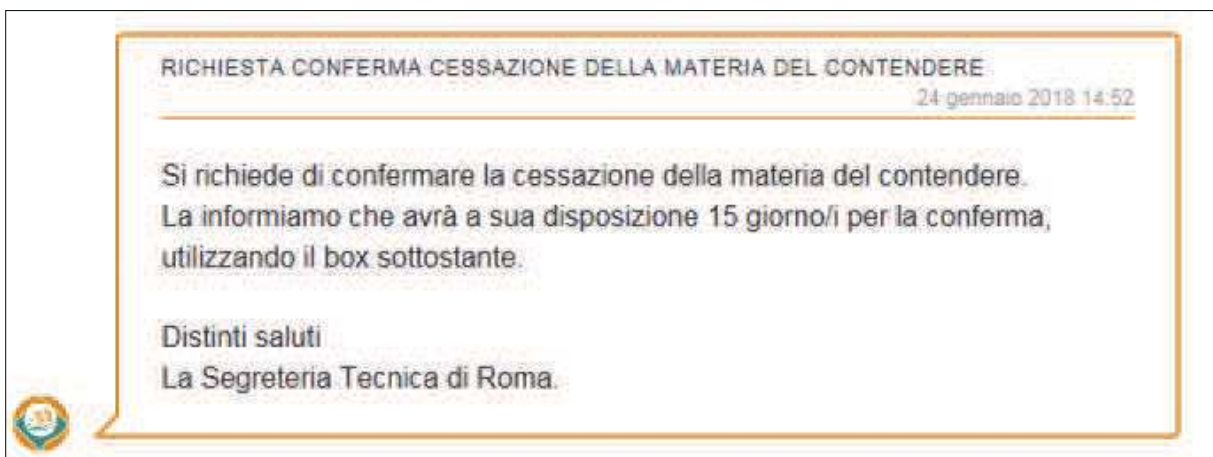
Quando il Collegio prenderà atto della rinuncia, verrai informato con un nuovo messaggio sul Portale e a fianco del ricorso comparirà il seguente esito:



17

La conferma della cessazione della materia del contendere

Se raggiungi un accordo con l'intermediario prima della decisione, il Collegio dichiarerà la cessazione della materia del contendere. Dopo che l'intermediario avrà trasmesso la richiesta di cessazione della materia del contendere, la Segreteria tecnica potrebbe contattarti per chiederne la conferma. Riceverai una email e un sms che ti inviteranno ad accedere alla tua Area Riservata, dove ti sarà chiesto di confermare la cessazione della materia del contendere.



18

La richiesta di supporto

Se hai bisogno di assistenza, sia per i ricorsi che hai già trasmesso sia per quelli in bozza, puoi inviare una **richiesta di supporto** tramite il Portale.

Nel riquadro del ricorso per cui vuoi ricevere assistenza, clicca su **"Azioni"** e seleziona **"Richiesta di supporto"**.



Si aprirà una nuova schermata dove potrai formulare la tua richiesta, indicando la tipologia di supporto richiesto ("aspetti sul funzionamento dell'ABF", "aspetti tecnico informatici", "aspetti legati al tuo ricorso").

Richiesta supporto

Tipologia di supporto richiesta:

Dettaglio richiesta di supporto *

Verrai contattato al più presto tramite Portale oppure telefonicamente al numero indicato nella fase di registrazione.

Verrai contattato quanto prima!

19

La trasmissione di un nuovo ricorso

Per inviare un nuovo ricorso, dovrai entrare nell'Area Riservata e cliccare su "Nuovo ricorso", in alto a destra.

The screenshot shows the top navigation bar of the ABF portal. On the left, there is a logo and the text "Ricorsi > Tutti". On the right, there is a button labeled "Nuovo ricorso" with a mouse cursor hovering over it. Below the navigation bar, there is a card for a specific case: "Ricorso ABF20181401291/18 del 24 gennaio 2018" with the status "Ricorso in compilazione". To the right of the card, there are buttons for "In bozza" and "Azioni".

COME MODIFICARE IL PROFILO UTENTE

Per modificare e aggiornare le informazioni relative al tuo Profilo, all'interno della tua Area Riservata, dovrai cliccare sul tuo nome utente in alto a destra, e selezionare "**Profilo**".



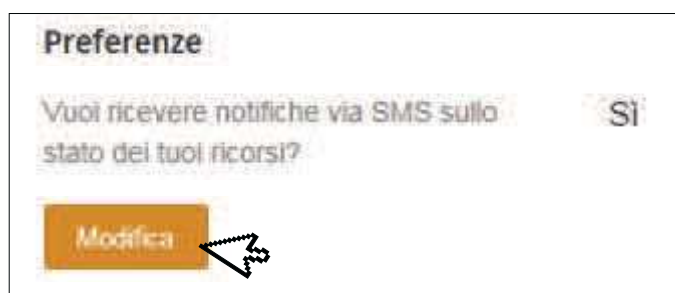
Nella schermata del tuo profilo potrai visualizzare:

- i tuoi dati personali;
- i tuoi dati di nascita;
- il tuo domicilio;
- le tue preferenze;
- le questioni relative alla sicurezza e all'accesso.

Ogni campo potrà essere modificato cliccando sull'icona

Modifica

Nella sezione "**Preferenze**", potrai anche modificare le impostazioni relative all'invio degli sms:



Disattivando la notifica via **sms** riceverai gli **aggiornamenti** sul tuo ricorso soltanto **via email**. Le notifiche via email non possono essere disattivate.

Potrai modificare anche le impostazioni di sicurezza, inserendo le informazioni richieste (password, OTP oppure la risposta alla domanda segreta).



Dopo aver effettuato i cambiamenti desiderati, verrai informato che la modifica è stata apportata con successo.





Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie