



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



ABF IN PAROLE SEMPLICI



INDICE

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

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

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

- 14 **Contatti**

QUALCHE INFORMAZIONE SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Hai un problema con una banca 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).

Per esigenze legate alla funzionalità del sistema è possibile che la decisione del tuo ricorso sia assunta da un Collegio diverso. Sarai in ogni caso informato tramite un avviso sul sito internet.

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

Ogni Collegio è composto da cinque membri:

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



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

Ciascuna Segreteria tecnica ha il compito, tra l'altro, di:

- ricevere il ricorso, verificando in primo luogo che sia completo, regolare e presentato nei termini;
- ricevere la documentazione presentata dall'intermediario;
- curare le comunicazioni relative alla procedura di ricorso alle parti.

QUALCHE DOMANDA PER CONOSCERE MEGLIO L'ABF



COSA PUÒ FARE L'ABF?

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

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



QUANDO PUOI RICORRERE ALL'ABF?

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

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

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



QUANDO NON PUOI RICORRERE ALL'ABF?

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.

ATTENZIONE: la competenza temporale dell'ABF cambierà a partire dal 1° ottobre 2022: da quel momento non potranno essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso.



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

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

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



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

Dovrai pagare soltanto 20 euro di contributo spese per la procedura.

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

Il pagamento può essere fatto:

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

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



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

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

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

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

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



CHE COSA È LA RETE FIN-NET?

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).

2

LA DECISIONE

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

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

3

IN CASO DI INADEMPIMENTO DELL'INTERMEDIARIO

L'intermediario si considera inadempiente se:

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

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

4

ALTRI ESITI DELLA PROCEDURA

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

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

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

5

L'ISTANZA DI CORREZIONE

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

La correzione può essere richiesta anche dall'intermediario.

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, posta elettronica certificata (pec) o via fax.

MODULI PER RICORSO



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

(*) Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email (specificare se si tratta di PEC) 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
 Natura del soggetto
 Partita IVA
 Sede legale nel Comune di
 Indirizzo
 Provincia Stato C.A.P.
 E-mail* Recapiti telefonici

(*) Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email (specificare se si tratta di PEC) per ricevere successive comunicazioni

> 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

(*) Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email (specificare se si tratta di PEC) 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

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



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 E NELLE ATTIVITÀ ALLO STESSO CONNESSE: [barrare l'opzione scelta]

compreso il potere di transigere la controversia e rinunciare al ricorso

escluso il potere di transigere la controversia e rinunciare al ricorso

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 (specificare se si tratta di PEC) 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 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



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

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

- l'intermediario non ha risposto nel termine di 60 giorni della ricezione del reclamo (o, se la questione riguarda i servizi di pagamento, 15 giorni lavorativi)
- 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

- Copia del reclamo presentato all'intermediario e della eventuale risposta ricevuta.
- Documentazione di supporto delle richieste (specificare)
- Copia della ricevuta del versamento del contributo alle spese della procedura di € 20.
- 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)

In conformità con quanto disposto dalla normativa europea e nazionale in materia di privacy, si informa che la Banca d'Italia, Istituto di diritto pubblico con sede in Roma, via Nazionale 91, effettua il trattamento dei dati personali del ricorrente, di eventuali cointestatari del ricorso e di terzi, eventualmente comunicati dalle parti nell'ambito della procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

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 ed è effettuato in adempimento di un compito assegnato dalla legge alla Banca d'Italia per finalità pubbliche, ai sensi della Direttiva 2013/11/UE, del D.lgs. 130/2015 e della Delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e successive modificazioni, oltre che a seguito dell'esplicito consenso del ricorrente che decide di rivolgersi all'ABF.

Ai medesimi fini la Banca d'Italia effettua, alle condizioni di seguito indicate, il trattamento dei dati:

- c.d. particolari del ricorrente, di eventuali cointestatari del ricorso o di terzi (previsti dall'art. 9 del Regolamento UE 679 del 2016), allegati al ricorso o ai successivi atti del procedimento;
- relativi a condanne penali e reati riferibili al ricorrente, a eventuali cointestatari del ricorso o a terzi (previsti dall'art. 10 del Regolamento UE 679 del 2016), allegati al ricorso o ai successivi atti del procedimento.

I dati personali (compresi quelli c.d. particolari e relativi a condanne penali e reati) contenuti nel ricorso e nei successivi atti del procedimento, alle condizioni di seguito indicate, saranno comunicati alle altre parti - per consentire l'esercizio del diritto di difesa loro spettante - e all'Organo decidente. Se ritenuti necessari dall'Organo decidente, i dati sono utilizzati ai fini della risoluzione della controversia.

I dati vengono trattati anche nell'ambito delle elaborazioni statistiche condotte sui ricorsi e sui loro esiti per finalità connesse alle funzioni di vigilanza e di tutela della clientela svolte dalla Banca d'Italia e per l'informativa al pubblico sulle attività svolte dall'ABF, nonché per valutare aspetti di qualità dell'eventuale assistenza ricevuta dai ricorrenti in occasione della presentazione del ricorso; a tali fini, il ricorrente acconsente a essere successivamente ricontattato. Il ricorrente potrebbe anche essere contattato da una società esterna per indagini statistiche sull'uso del servizio. L'adesione all'indagine è volontaria.

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 di contatto di eventuali utenti audiolesi saranno comunicati, esclusivamente per le finalità connesse con il servizio di supporto agli stessi, alla società Informa Sistemi Spa che fornisce gli strumenti offerti dall'App Peditus per contattare tale categoria di utenti.

Al di fuori dei predetti casi, i dati non potranno essere comunicati a terzi, salva l'ottemperanza a ordini dell'Autorità Giudiziarica o delle Autorità di pubblica sicurezza e salve altre eccezioni ammesse 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, salva ogni altra previsione di legge.

Dei dati possono venire a conoscenza: il Capo del Servizio "Tutela Individuale dei Clienti" 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 Individuale dei Clienti" della Banca d'Italia; le Unità delle Filiali che svolgono compiti segretariali e le Segreterie tecniche dell'ABF.

L'interessato potrà richiedere, 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 quale darà riscontro entro il termine previsto e nei limiti stabiliti dalla normativa in materia.

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

Con la presente autorizzazione, il ricorrente rilascia esplicito consenso al trattamento dei dati c.d. particolari e relativi a condanne penali e reati a sé riferibili, per le finalità innanzi indicate. In presenza di cointestatari del ricorso, con la sottoscrizione in calce gli stessi autorizzano esplicitamente il trattamento dei dati c.d. particolari e relativi a condanne penali e reati a sé riferibili, per le finalità innanzi indicate.

In relazione a quanto sopra richiamato e avuto presente il principio di minimizzazione dei dati personali (art. 5 del Regolamento (UE) 679 del 2016), si invita il ricorrente a oscurare i dati personali - ivi inclusi i dati c.d. particolari o relativi a condanne penali e reati - riferiti a cointestatari e/o terzi, ritenuti non indispensabili per far valere le proprie ragioni presso l'ABF, ovvero a produrre il consenso del terzo al relativo trattamento. Ove si intenda trasmettere documentazione contenente dati c.d. particolari e dati relativi a condanne penali e reati riferibili al ricorrente, a eventuali cointestatari del ricorso o a terzi, il ricorso dovrà essere trasmesso esclusivamente tramite PEC all'indirizzo della Filiale della Banca d'Italia presso la quale opera la Segreteria tecnica di competenza (reperibile sul sito internet - <https://www.bancaditalia.it/footer/contatti/> - della Banca d'Italia), ovvero tramite consegna cartacea a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia.

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

Segreteria tecnica del Collegio di Torino
Via Arsenalale, 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 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

Segreteria tecnica del Collegio di Roma
Corso Cavour, 97/e - 00187 Roma
Telefono: 06 47929235

SOTTOSCRIZIONE DEL RICORSO E AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

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

Firma dell'eventuale cointestatario per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali _____ Data _____

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)





Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie