



### RICORSO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

## Istruzioni per la compilazione

**ATTENZIONE: PRIMA DI COMPILARE IL RICORSO, SI RACCOMANDA DI LEGGERE ATTENTAMENTE LE SEGUENTI ISTRUZIONI.**

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario non pregiudica la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria ovvero di attivare le altre forme di tutela previste dall'ordinamento. Informazioni più dettagliate sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario sono disponibili sul sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://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

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario può essere presentato tramite Portale o, nei casi previsti, in modalità cartacea.

Il modulo di ricorso cartaceo può essere utilizzato soltanto nei seguenti casi:

- fino al 5 agosto 2018, per i ricorsi non assistiti da professionista, persona di fiducia o da un'associazione di categoria;
- fino al 30 giugno 2019, per i ricorsi presentati nei confronti di: due o più intermediari contemporaneamente; intermediari esteri che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi; confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1, TUB (anche se assistiti da professionista, persona di fiducia o da un'associazione di categoria).

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](http://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 cointestatari, 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 soltanto nei seguenti casi: A) ricorso contro due o più intermediari contemporaneamente; B) ricorso contro intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi; C) ricorso contro un confidi ai sensi dell'art. 112 TUB. In questi casi, 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 riconoscimento. 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** dell'intermediario nei confronti del quale si presenta il ricorso e l'indirizzo della **sede** (filiale, agenzia, sportello ...) presso la quale è stato concluso o è intrattenuto il contratto. Come fare se la controversia è nei confronti di un intermediario che opera in Italia ma ha sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea, in Islanda, Liechtenstein, Norvegia: le disposizioni sui sistemi stragiudiziali prevedono che tale intermediario può non aderire all'Arbitro Bancario Finanziario purché aderisca o sia sottoposto a un sistema stragiudiziale estero facente parte della rete Fin-Net (la rete promossa dalla Commissione europea per la cooperazione tra i sistemi stragiudiziali europei). 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 del documento di riconoscimento 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](http://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 riconoscimento 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.