



LA LEGGE PER TUTTI
INFORMAZIONE E CONSULENZA LEGALE

Arbitro Bancario Finanziario: da oggi ricorso on line

Autore: Maria Monteleone | 05/02/2018



Arriva il ricorso on line all'Arbitro Bancario Finanziario per risolvere le controversie contro le banche: ecco come funziona.

A partire dal 5 febbraio 2018 sarà attivo il **Portale dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** che permetterà la trasmissione e gestione on line dei ricorsi presentati dai clienti di servizi bancari, finanziari e di pagamento. Il Portale è uno strumento semplice e interattivo che assiste gli utenti nell'invio del ricorso tramite

un'apposita procedura guidata e consente di gestire tutte le fasi della procedura.

ABF: come presentare ricorso on line

Per presentare un ricorso online all'ABF, i clienti di servizi bancari, finanziari e di pagamento dovranno prima **registrarsi al Portale** tramite il sito **www.arbitrobancariofinanziario.it**.

In una seconda fase il Portale sarà accessibile anche da parte degli intermediari e della relativa associazione di categoria riconosciuta.

ABF: quando è possibile presentare il ricorso cartaceo

La presentazione del ricorso in modalità cartacea sarà **consentita soltanto nei seguenti casi**:

- **fino al 5 agosto 2018**, se il ricorrente **non è assistito** da un professionista, persona di fiducia o da un'associazione di categoria;
- **fino al 30 giugno 2019**, se il ricorrente, anche se assistito da un professionista, persona di fiducia o da un'associazione di categoria, intende presentare ricorso nei confronti di: due o più intermediari contemporaneamente; un intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi; un confidi ai sensi dell'art. 112, comma 1, del TUB.

In caso di utilizzo della modalità cartacea, il "**modulo di ricorso**" potrà essere inviato, unitamente a tutta la documentazione, per posta o via fax alla Segreteria tecnica competente per territorio o a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia oppure tramite consegna a mano presso una Filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico.

Il ricorso presentato in modalità cartacea al di fuori dai casi espressamente previsti non sarà preso in considerazione dall'ABF.

Quando rivolgersi all'ABF

L'ABF può decidere su tutte le controversie che riguardano i servizi bancari e

finanziari (mutui, conti correnti, prestiti) fino a 100.000 euro, se si chiede una somma di denaro.

Se, invece, non si ricorre per ottenere una somma dalla banca bensì per accertare obblighi o diritti, non vi sono limiti di importo. Deve in ogni caso trattarsi di atti o comportamenti non anteriori al 1 gennaio 2009.

L'ABF non può, invece, decidere sulle controversie che riguardano servizi e attività di investimento (per esempio compravendita di azioni) oppure beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari (per esempio beni concessi in leasing).

L'ABF non può inoltre giudicare su controversie che siano già state deferite all'autorità giudiziaria o ad un organismo di mediazione.

Ricorso ABF: cosa fare

Prima di ricorrere all'ABF il cliente deve presentare un **reclamo scritto alla banca** facendo presente il proprio problema. La banca deve rispondere entro 30 giorni comunicando i tempi di soluzione del problema espostole.

Se la banca non risponde oppure non accoglie il reclamo o comunque il cliente non è soddisfatto dalla risposta, può proporre ricorso all'ABF.

Il ricorso deve essere presentato **entro 12 mesi** dalla presentazione del reclamo e deve essere compilato secondo il formato messo a disposizione sul sito dell'ABF.

La presentazione del ricorso costa **20 euro (spese di segreteria)** che possono essere versati:

- tramite bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario" IBAN IT71M0100003205000000000904
- 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.

ABF: decisione del ricorso

L'ABF decide sulla controversia entro 60 giorni dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni dall'intermediario, oppure dalla data di scadenza del termine per presentarle. Tale termine può essere prorogato qualora siano necessarie delle integrazioni della documentazione e dei chiarimenti richiesti alle parti dalla Segreteria.

La decisione è assunta, a maggioranza, sulla sola base della documentazione raccolta ed è sempre motivata. La Segreteria tecnica comunica alle parti la decisione completa della motivazione entro 30 giorni.

Se il ricorso è accolto anche solo in parte, l'intermediario deve adempiere entro trenta giorni (o entro un termine diverso stabilito dall'ABF) agli obblighi indicati nella decisione, compreso il pagamento a favore del cliente dei 20 euro versati per la presentazione del ricorso.

Se il ricorso non viene accolto, il cliente può sempre e comunque far valere la propria pretesa in sede giudiziale.

La decisione dell'ABF non ha infatti valore giudiziario pari a quello che avrebbe una sentenza; di conseguenza essa non preclude alle parti il **ricorso all'autorità giudiziaria** o alla mediazione o arbitrato.