



VALUTRANS SPA

GUIDA ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

QUALCHE INFORMAZIONE SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti, da una parte, e le banche e gli altri intermediari finanziari, dall'altra. È detto "stragiudiziale" perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice. Il ricorso può essere presentato online o in modalità cartacea e non serve l'assistenza legale o l'aiuto di un professionista. L'ABF è un sistema da non confondere con la conciliazione o con l'arbitrato.

L'Arbitro è un organismo indipendente e imparziale che decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.

Le sue decisioni, non sono vincolanti per le parti, tuttavia se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario, presentando ad essi un reclamo. Qualora non sia soddisfatto della decisione dell'Arbitro, il cliente potrà in ogni caso rivolgersi al Giudice come potrà fare l'intermediario a sua volta.

STRUTTURA DELL'ABF

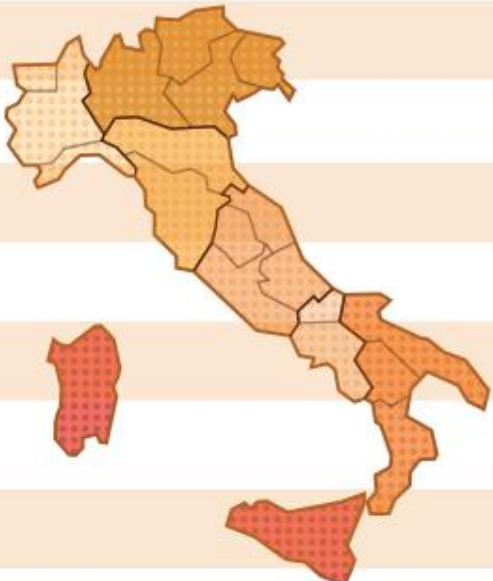
L'Arbitro Bancario Finanziario è articolato in sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti, cioè l'indirizzo dichiarato nel ricorso.

Per esigenze legate alla funzionalità del Sistema è possibile che la decisione del ricorso sia assunta da un Collegio diverso, in ogni caso verrà dato avviso sul sito internet.

GUIDA PRATICA

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO - RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

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 (imprese e consumatori).

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

QUALCHE DOMANDA PER CONOSCERE MEGLIO L'ABF

Chi può ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario e quando?

Tutti i clienti, cioè tutti coloro che hanno in corso o hanno avuto rapporti contrattuali con un intermediario per servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento.

L'ABF decide su tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari. Se ad esempio la controversia riguarda conti correnti, mutui, prestiti personali si può ricorrere all'ABF se si chiede:

- una somma di denaro per un import non superior 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.

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

Quando non si può ricorrere all'ABF?

Non si può ricorrere all'ABF se la controversia:

- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad esempio negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni); di questo si occupa l'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF (<http://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. Tuttavia il ricorso all'ABF è 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.

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

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

Il cliente può presentare 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 all'istituzione dell'elenco di cui all'art. 112 del TUB, per i confidi diversi da quelli tenuti ad iscriversi nell'albo previsto dall'art. 106 del TUB, si fa riferimento all'elenco generale dedicato ai confidi minori ai sensi dell'art. 155 comma 4 del TUB);
- Istituti di Moneta Elettronica (IMEL);
- Istituti di pagamento (IP);
- banche e intermediari esteri che operano in Italia e non sono sottoposti ad un sistema stragiudiziale che fa parte della rete europea Fin-Net.

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

Per verificare se il soggetto nei cui confronti si vuole proporre ricorso è sottoposto all'ABF, è possibile consultare gli Albi ed Elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/albi-elenchi/>).

La rete **Fin-Net (Financial Dispute Resolution Network)** 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 si vuole proporre ricorso aderisce ad un sistema che fa parte di Fin-Net, la Segreteria tecnica può assistere il cliente ai fini della presentazione del ricorso all'organismo competente.

Quanto costa e come si paga?

Per presentare il ricorso occorre versare un contributo spese di 20 euro per la procedura.

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

Il pagamento può essere effettuato:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a "Banca d'Italia Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario", IBAN IT71M0100003205000000000904;
- con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a "Banca d'Italia - Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario";

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

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

Cosa fare prima di presentare un ricorso?

Prima di ricorrere all'ABF è necessario presentare un **reclamo scritto all'intermediario che ha di norma 60 giorni per rispondere** (salvo casi particolari ad es. materia di servizi di pagamento dove il termine è di 15 giorni lavorativi).

Nel ricorso possono essere proposte soltanto questioni già espresse nel preventivo reclamo.

Se l'intermediario non risponde oppure il cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta, potrà rivolgersi all'ABF.

Il ricorso all'ABF può essere presentato al massimo entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Trascorso tale termine sarà necessario presentare un nuovo reclamo.

LA PROCEDURA ABF PASSO DOPO PASSO

1) La fase iniziale

Il ricorso può essere presentato **online tramite il Portale ABF** (vedi la “Guida all’utilizzo del Portale ABF”) che assiste gli utenti nell’invio del ricorso tramite un’apposita procedura guidata e consente di gestire tutte le fasi della procedura.

La presentazione del ricorso in **modalità cartacea** è consentita soltanto se si 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, posta elettronica certificata (PEC) o via fax alla Segreteria tecnica competente o a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia oppure tramite consegna a mano presso una Filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico.

Si ricorda che se si presenta un ricorso in modalità cartacea fuori dai casi previsti, l’ABF non lo potrà prendere in considerazione.

Il modulo da compilare per la presentazione del ricorso unitamente alle istruzioni per la compilazione sono allegati alla presente Guida e sono scaricabili anche dal sito internet dell’ABF.

Dopo la presentazione del ricorso, la Segreteria tecnica provvederà ad accertare completezza, regolarità e tempestività della documentazione presentata. A seguito della valutazione, potrà essere richiesto al cliente di regolarizzare il ricorso e fornire ulteriori elementi (quest’ultima richiesta potrà essere rivolta anche all’intermediario).

Dalla ricezione del ricorso, l’intermediario ha 45 giorni per presentare le proprie controdeduzioni, poi:

- Il cliente potrà replicare alla documentazione presentata dall’intermediario entro i 25 giorni successivi;
- L’intermediario potrà trasmettere le controrepliche nei 20 giorni successivi.

Entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo, il cliente riceverà una comunicazione dell'esito del ricorso che potrà avvenire anche tramite l'invio del solo dispositivo (dove è indicato se il ricorso è stato accolto o respinto); in questo caso la decisione completa di motivazione verrà comunicata entro ulteriori 30 giorni.

Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se il ricorso è di particolare complessità (ad 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). In ogni caso il cliente sarà informato di tale proroga e del nuovo termine previsto per la conclusione della procedura.

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 esista un orientamento consolidato dei Collegi che comporti l'accoglimento della domanda del ricorrente, la controversia potrà essere gestita dall'ABF più velocemente grazie all'intervento del Presidente e senza attendere la decisione del Collegio.

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 rimborsa al cliente 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 dell'ABF (<http://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html>) dove è possibile consultare 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 il cliente comunicherà 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 inviterà il cliente a dichiarare se ha interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF. Se il cliente manifesta il proprio interesse entro 30 giorni, la procedura innanzi all'Arbitro proseguirà; in caso contrario, il Collegio dichiarerà l'estinzione del procedimento.

5) L'istanza di correzione

Solamente nel caso in cui il cliente riscontri omissioni, errori materiali o di calcolo nella decisione, potrà richiederne la correzione entro il termine perentorio di 30 giorni dalla sua trasmissione.

La correzione può essere richiesta anche dall'intermediario.

DOMANDE, CHIARIMENTI? I CONTATTI UTILI

L'Arbitro Bancario Finanziario ha un sito web dedicato (www.arbitrobancariofinanziario.it), dove verificare, con il percorso guidato, se il problema può essere risolto dall'Arbitro, consultare albi ed elenchi degli intermediari che aderiscono all'ABF, scaricare la modulistica e la normativa di riferimento, consultare le decisioni e sapere quali intermediari non le hanno rispettate. Oltre alla richiesta di supporto che si può inoltrare attraverso il Portale, per le informazioni generali sull'ABF è possibile 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 è possibile consultare l'elenco delle Filiali aperte al pubblico (<http://www.bancaditalia.it/chia-siamo/organizzazione/filiali/index.html>) per la presentazione del ricorso a mani e per l'invio del ricorso per posta, posta elettronica (pec) o via fax.



L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO DALLA A ALLA Z

Arbitrato

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

Conciliazione

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

Controdeduzioni

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

Controversia o lite

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

Parti

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

Istituti di moneta elettronica (IMEL)

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

Posta elettronica certificata (PEC)

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

Reclamo

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

Ricorso irricevibile

Ricorso incompleto, irregolare o presentato oltre i termini previsti (ad esempio: ricorso che palesemente non rientri nella competenza dell'Arbitro; ricorso in cui sia indeterminato il cliente o l'intermediario oppure proposto nei confronti di soggetti che non sono intermediari; ricorso in cui manchi la contestazione di un comportamento dell'intermediario; ricorso per il quale non sia attestato il versamento del contributo spese di 20 euro; ricorso presentato senza utilizzare l'apposita modulistica oppure privo di firma; ricorso proposto oltre la scadenza del termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; ricorso relativo a operazioni o comportamenti dell'intermediario anteriori al 1° gennaio 2009).



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 (specificare se si tratta di PEC) per ricevere successive comunicazioni			
<input type="checkbox"/>	consumatore	<input type="checkbox"/>	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 (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	<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 (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) _____	
<input type="checkbox"/>	incaricato della seguente Associazione di consumatori o di categoria (specificare denominazione) _____	
<input type="checkbox"/>	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 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?

Si

No

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

Si, 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

- 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 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 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.dat@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

