



La procedura passo dopo passo

Il ricorso

Il cliente può ricorrere all'ABF entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario. Se sono trascorsi 12 mesi è tenuto a presentare un nuovo reclamo prima di potersi rivolgere all'ABF.

Una volta deciso di rivolgersi all'ABF, il cliente deve:

- compilare il ricorso utilizzando l'apposito modulo allegato anche a questa Guida. **È importante sapere** che con il ricorso il cliente non può esprimere lamentele nei confronti dell'operato dell'intermediario che non siano già state oggetto del preventivo reclamo;
- raccogliere e allegare al ricorso tutta la documentazione necessaria a provare e sostenere le proprie ragioni;
- versare 20 euro come contributo spese. Il versamento, con causale "Ricorso ABF", può essere fatto:
 - con 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 (www.arbitrobancariofinanziario.it).

Nel versamento è necessario indicare il codice fiscale o la Partita IVA del cliente cui il ricorso si riferisce.

L'invio del ricorso

Il cliente deve:

- compilare e firmare il modulo per il ricorso. Il modulo è disponibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e alla fine di questa Guida;
- assemblare il modulo, la documentazione allegata, la ricevuta del pagamento dei 20 euro (indispensabile, altrimenti il ricorso sarà considerato irricevibile > L'ABF dalla A alla Z);
- inviare la documentazione per posta, via fax o con posta elettronica certificata (PEC) (> L'ABF dalla A alla Z) alla Segreteria tecnica competente o a qualsiasi filiale della Banca d'Italia; è anche possibile consegnarla a mano o tramite un rappresentante (incluse le associazioni di categoria alle quali il cliente aderisce) presso una filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico, che la invierà alla Segreteria tecnica competente. Per contatti e indirizzi: www.arbitrobancariofinanziario.it.

La comunicazione del ricorso all'intermediario

Il cliente deve inviare all'intermediario una copia del ricorso con raccomandata A/R o per posta elettronica certificata (PEC). Se non lo ha fatto il cliente lo fa la Segreteria tecnica che ha ricevuto il ricorso, per consentire l'avvio della procedura. Dalla ricezione della comunicazione del ricorso l'intermediario ha a disposizione al massimo 45 giorni per inviare alla Segreteria tecnica le proprie controdeduzioni (> L'ABF dalla A alla Z) e la documentazione necessaria.



La fase preparatoria

La Segreteria tecnica verifica che il ricorso sia ricevibile, cioè completo, regolare e presentato nei termini, e lo esamina esclusivamente sulla base della documentazione fornita dalle parti, cliente e intermediario. La Segreteria tecnica, il Presidente del Collegio o il Collegio possono chiedere al cliente di regolarizzare il ricorso e alle parti di fornire ulteriori elementi. Questa richiesta può comportare una sospensione del termine previsto per la decisione da parte del Collegio.

L'interruzione della procedura

Nel corso del procedimento può accadere che il cliente comunichi di aver avviato un tentativo di conciliazione per la controversia o di aver aderito a un tentativo di conciliazione promosso dall'intermediario. In questo caso, il Collegio interrompe il procedimento. Se la conciliazione fallisce, il ricorso può essere riproposto senza che sia necessario presentare un nuovo 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 (> L'ABF dalla A alla Z). In entrambi i casi, la Segreteria tecnica chiede al cliente se ha comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF. Se il cliente dichiara il proprio interesse entro 30 giorni, il procedimento prosegue; in caso contrario, il Collegio dichiara estinto il procedimento.

La decisione

Il Collegio prende la sua decisione 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. Il ricorso è deciso esclusivamente sulla base della documentazione raccolta durante la fase preparatoria. La decisione è presa a maggioranza ed è sempre motivata. La Segreteria tecnica comunica alle parti la decisione completa della motivazione entro 30 giorni. Il Presidente del Collegio può decidere di comunicare subito la parte cosiddetta "dispositiva", cioè il contenuto essenziale della decisione, e in un secondo momento, ma comunque entro 30 giorni, la decisione completa della motivazione. Se il ricorso è accolto anche solo in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere a quanto indicato nella decisione, compreso il pagamento a favore del cliente dei 20 euro versati da quest'ultimo come contributo spese; se non è fissato alcun termine, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione.

Se il cliente o l'intermediario riscontrano errori materiali o di calcolo nella decisione possono richiederne la correzione, ad esempio nel caso di errori nel conteggio della somma stabilita come risarcimento o in caso di errori nell'indicazione della parte tenuta alla prestazione.

La pubblicità dell'inadempimento

Se l'intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l'inadempimento è pubblicato sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it e, a cura e spese dell'intermediario, su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.

In particolare, l'intermediario è inadempiente se:

- non invia o invia in ritardo la documentazione richiesta e in tal modo impedisce all'ABF di prendere la decisione sulla controversia;

I.P.E. COOP. CONFIDI
Via Cola di Rienzo, 190
00192 ROMA



- non esegue o esegue solo in parte quanto deciso dall'ABF;
- non paga al cliente i 20 euro che questi ha versato 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;
- non versa il contributo dovuto per liquidare i compensi dei membri dei Collegi designati dalle associazioni degli intermediari.

I.P.E. COOP. CONFIDI
Via Cola di Rienzo, 190
00192 ROMA