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, un intermediario finanziario o un gestore di crediti in sofferenza? 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, gli intermediari finanziari e i gestori di crediti in sofferenza, dall'altra. Decide in tempi rapidi ed è alla portata di tutti.

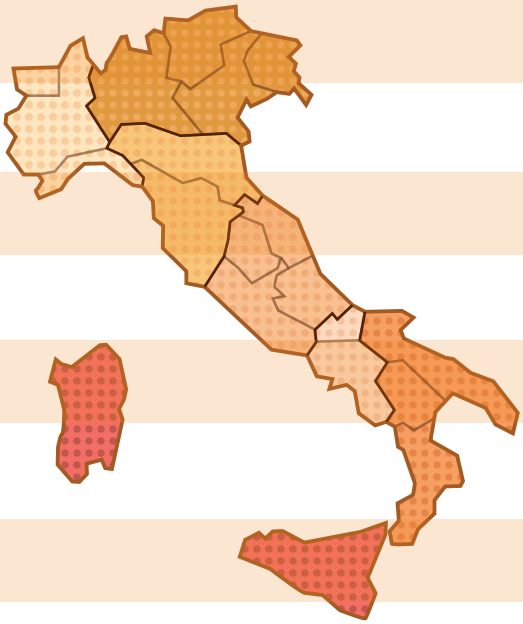
- L'ABF è autonomo e imparziale ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.
- L'ABF è un'alternativa al giudice, più semplice, rapida ed economica.
- Puoi fare ricorso da solo e online. Devi crederci: è semplice!
- Per ricorrere all'ABF non ti serve l'assistenza legale o l'aiuto di un 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 all'indirizzo di domicilio dichiarato dal cliente 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, o con un gestore di crediti in sofferenza.

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?

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 controversie assicurative, che puoi rivolgere all'Arbitro Assicurativo - AAS (https://www.arbitroassicurativo.org/);
- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- riguarda operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso;
- 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.

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;
- istituti di pagamento (IP);
- istituti di moneta elettronica (IMEL);
- gestori di crediti in sofferenza iscritti nell'albo di cui all'art. 114.5 TUB;
- Poste Italiane, per l'attività di Bancoposta.

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?

prima di proporre un 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-ABF 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.

Quando il periodo concesso per lo scambio di memorie tra il cliente e l'intermediario è concluso, il fascicolo è completo. 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 o 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?

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.

Maggiori informazioni su Fin-net sono disponibili sul relativo sito internet: (https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network_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.

2

LA DECISIONE

il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata. La decisione è presa a maggioranza dei componenti del Collegio 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

Per i soli quesiti riguardanti ricorsi già presentati puoi rivolgerti alla Segreteria tecnica competente per territorio, alla quale potrai lasciare un messaggio vocale sulla segreteria telefonica oppure inviare una e-mail per descrivere il tuo problema. In entrambi i casi verrai ricontattato quanto prima.

Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 - 20123 Milano
Tel.: 02.724.242.46 - e-mail: milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 - 10121 Torino
Tel.: 011.551.85.90 - e-mail: torino.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 - 40124 Bologna
Tel.: 051.643.01.20 - e-mail: bologna.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma
Tel.: 06.4792.92.35 - e-mail: roma.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli
Tel.: 081.797.53.50 - e-mail: napoli.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 - 70121 Bari
Tel.: 080.573.15.10 - e-mail: bari.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A - 90133 Palermo
Tel.: 091.607.43.10 - e-mail: palermo.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it

Filiali della Banca d'Italia

Filiali aperte al pubblico, per la presentazione del ricorso a mani.
Tutte le Filiali per l'invio del ricorso per posta ordinaria o posta elettronica certificata (pec).
La presentazione del ricorso tramite questi canali è ammessa nei soli casi in cui non è possibile utilizzare il Portale.
Per maggiori informazioni, visita il sito https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/index.html

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Stampa a cura
della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

GUIDA ALL'UTILIZZO
DEL PORTALE ABF

Questa Guida spiega come utilizzare il Portale per presentare online un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). La procedura è semplice.
Per prima cosa, accedi al Portale [cfr. **L'accesso al Portale**], quindi compila il ricorso con l'aiuto della procedura guidata.

Indica se presenti il ricorso per te stesso o per un'altra persona; inserisci poi i dati della banca, dell'intermediario finanziario, o del gestore di crediti in sofferenza nei cui confronti vuoi che l'Arbitro decida; fornisci informazioni sul reclamo, che devi inviare per iscritto all'intermediario prima del ricorso. Spiega quindi perché fai ricorso e quali sono le tue richieste all'ABF, allegando tutta la documentazione che ritieni utile per la decisione. Quando hai terminato, invia tutto all'Arbitro [cfr. **L'invio del ricorso**].

Dopo la trasmissione del ricorso puoi monitorarne lo stato di avanzamento grazie al Portale. Il Portale, inoltre, ti offre la possibilità di accedere a diverse funzioni: ad esempio, puoi inviare una richiesta di supporto, vedere quali documenti ha inviato l'intermediario in sua difesa e rispondere con le tue osservazioni, rinunciare al ricorso o chiedere la correzione della decisione [cfr. **Le attività successive all'invio del ricorso**].

Puoi anche modificare il profilo utente, per aggiornare i dati e le informazioni personali [cfr. **Come modificare il profilo utente**].

INDICE

1. L'ACCESSO AL PORTALE 4
Completamento del profilo 7

2. L'INVIO DEL RICORSO 8
Come si cambia un rappresentante? 9
Come compilare il ricorso? 9
Come trasmettere il ricorso? 16

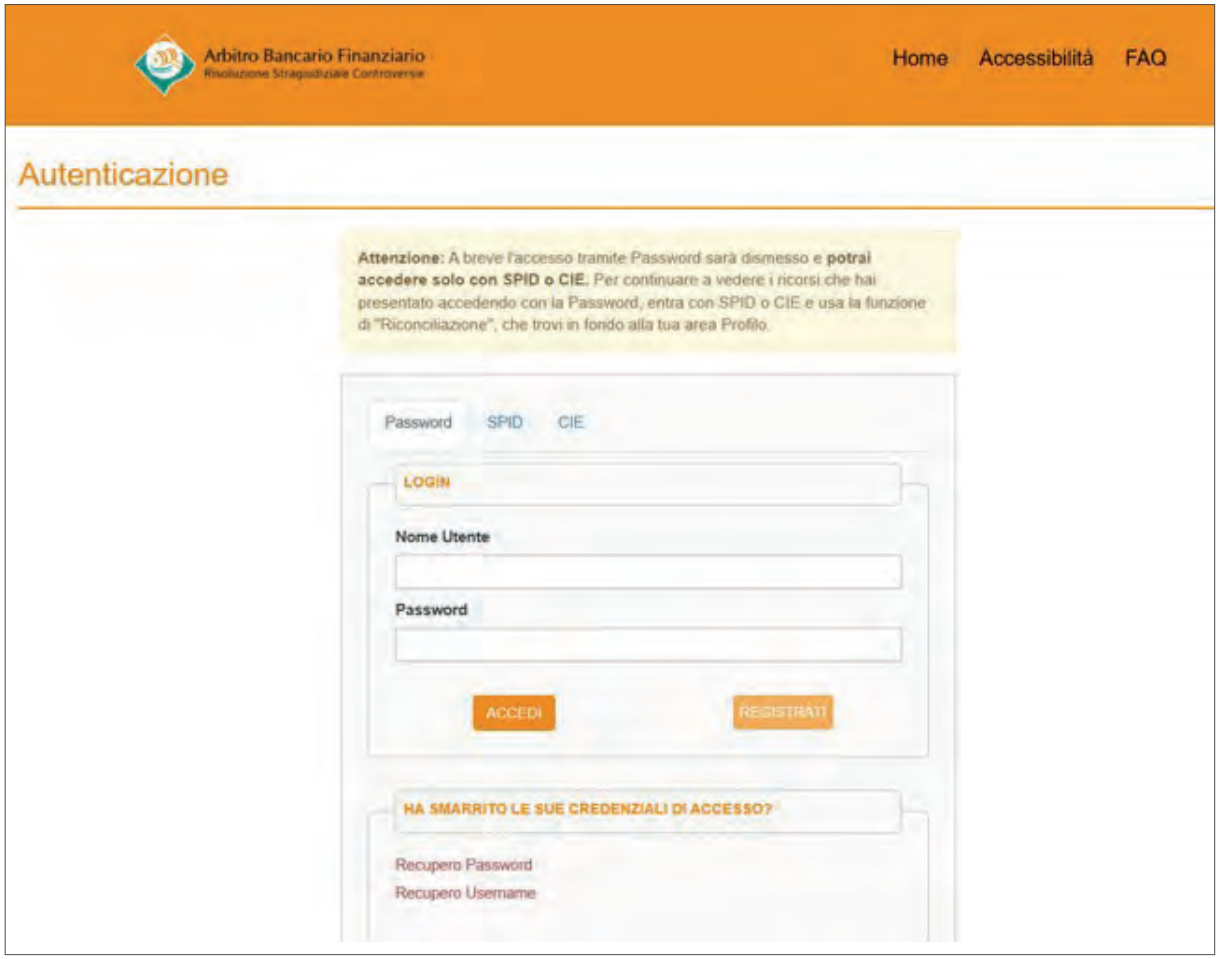
3. LE ATTIVITÀ SUCCESSIVE ALL'INVIO DEL RICORSO 18
Lo stato del tuo ricorso e la barra di progressione 18
Messaggi 19
Le richieste di integrazione in fase di valutazione preliminare 20
Le controdeduzioni e le eventuali repliche e controrepliche 22
Le richieste di integrazione in fase decisoria 23
La decisione sul ricorso 24
L'istanza di correzione 25
La rinuncia al ricorso 26
La conferma della cessazione della materia del contendere 27
La richiesta di supporto 28
La trasmissione di un nuovo ricorso 29

4. COME MODIFICARE IL PROFILO UTENTE 30

1. L'ACCESSO AL PORTALE

Per inviare online un ricorso, devi accedere tramite SPID/CIE.
Vai all'indirizzo **www.arbitrobancariofinanziario.it** e clicca in alto a destra per entrare nell'**Area Riservata**.

Si aprirà la schermata di autenticazione.

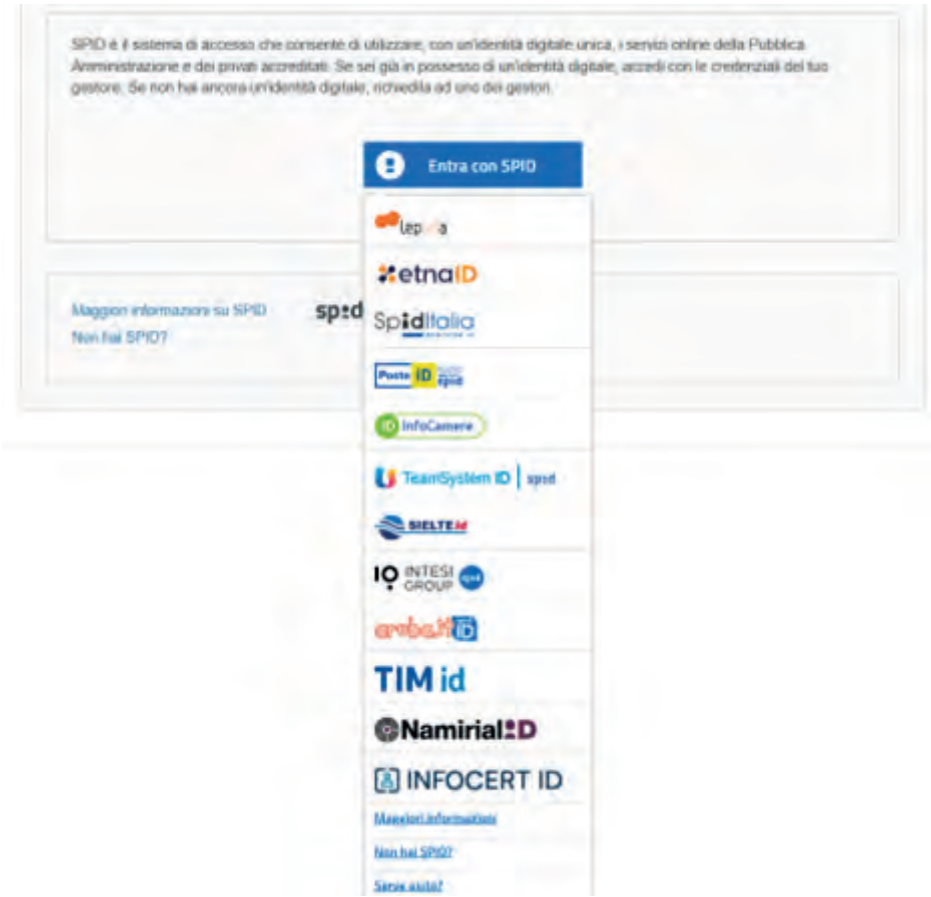


Scegli una delle modalità di autenticazione tra SPID e CIE:

a) Accesso con SPID

Seleziona “entra con SPID”.

Seleziona poi il tuo Identity Provider.



Segui le modalità di autenticazione previste dal tuo provider. In caso di problemi, consulta le "FAQ" sul Portale o il manuale del tuo provider SPID. Se necessario, invia una richiesta di supporto a **autoregistrazione@bancaditalia.it**.

b) Accesso con la carta di identità elettronica (CIE)

Seleziona "entra con CIE".

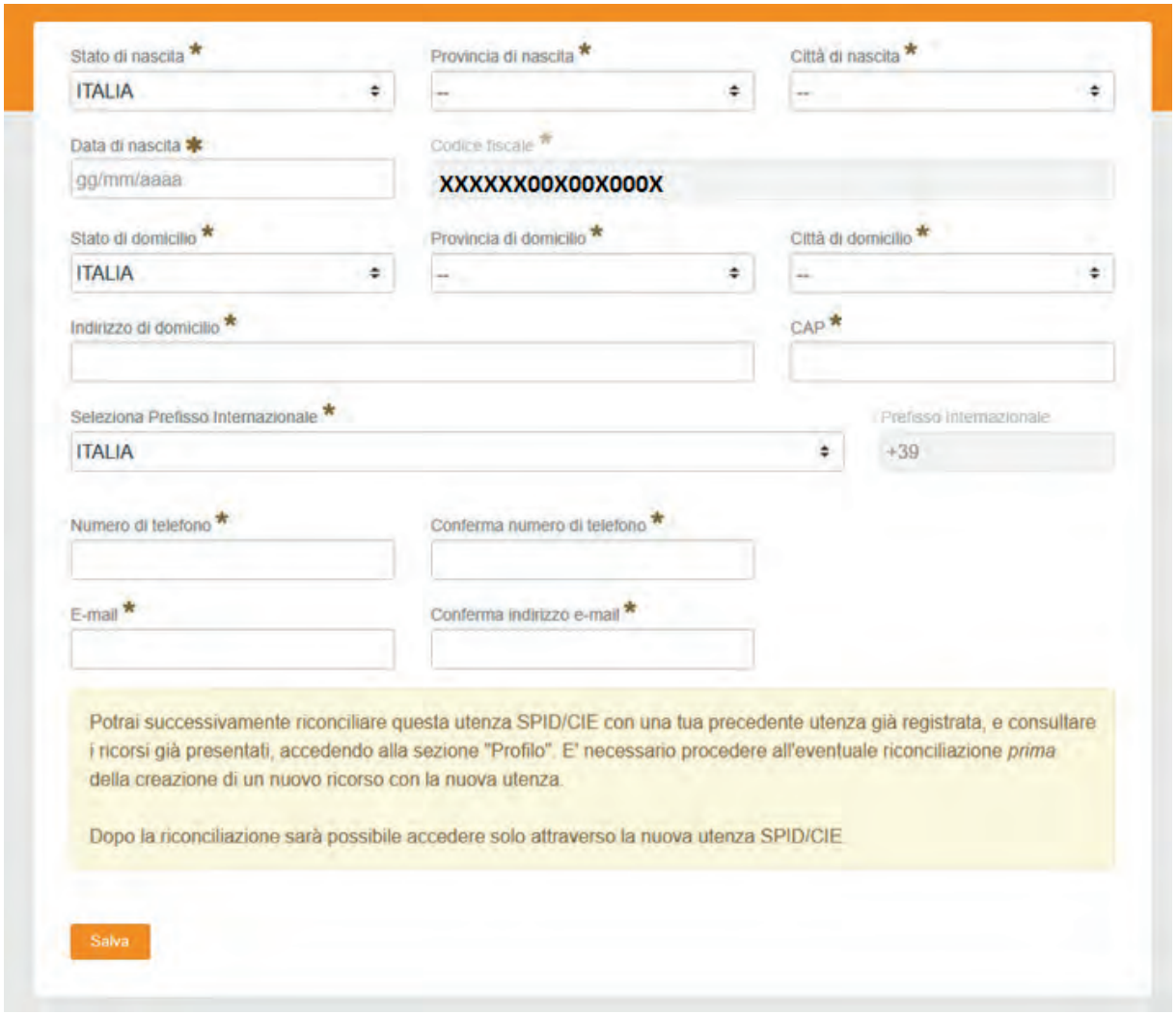
Per accedere usa, a scelta: i) le credenziali CIE (numero CIE/Codice Fiscale/e-mail e password dell'App CieID); ii) il QR code scansionato con l'App CieID; iii) la modalità "lettura carta". Segui poi le istruzioni e completa l'accesso[1].

Se hai difficoltà nell'accesso, consulta la pagina delle "FAQ" o, se necessario, invia una richiesta di supporto a **autoregistrazione@bancaditalia.it**.

1 Per ulteriori informazioni sull'accesso con CIE, consulta il sito: https://www.cartaidentita.interno.gov.it/info-utili/cie-id/

Completamento del profilo

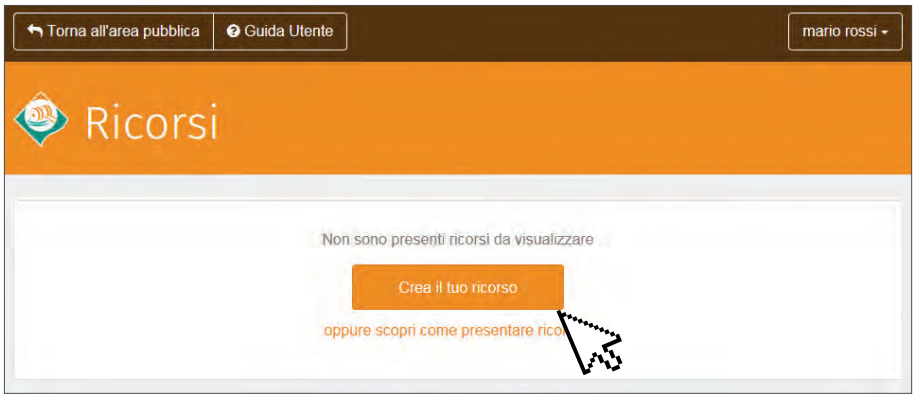
La prima volta che accedi al Portale con SPID/CIE è necessario completare il profilo utente con alcuni dati personali. Dopo aver compilato tutti i campi, clicca su “Salva”



Nel campo relativo all’e-mail, non è possibile inserire un indirizzo di posta elettronica certificata - PEC.

2. L'INVIO DEL RICORSO

Per iniziare a compilare il tuo ricorso all'ABF, dovrai cliccare su "**Crea il tuo ricorso**".



Nel corso della compilazione dovrai caricare alcuni documenti obbligatori (ad es. copia del documento di identità[2]) e tutta la documentazione che ritieni utile per sostenere le tue ragioni (l'ABF decide i ricorsi solo sulla base dei documenti prodotti dalle parti). Il Portale offre alcuni esempi di documenti da allegare a seconda del tipo di controversia che intendi sottoporre all'Arbitro.
Il sistema permette di inviare al massimo 30 allegati e ci sono limiti dimensionali: ogni singolo file allegato non può superare la dimensione di 6 MB; l'insieme di tutti gli allegati non può superare la dimensione di 40 MB. Le tipologie di file che possono essere allegate sono le seguenti: .doc, .docx, .pdf, .xls, .xlsx, .rtf, .txt, .jpg, .jpeg, .tiff, .bmp, .pmg. Non sono ammessi file video o audio a supporto del ricorso e, di conseguenza, tali file non possono essere caricati sul Portale.

Per chi fai ricorso?

Indica per chi intendi presentare il ricorso, scegliendo tra le opzioni disponibili.

2 Verifica che il documento di identità sia in corso di validità. Puoi usare, oltre alla carta d'identità, i documenti ad essa equipollenti ai sensi dell'art. 35 co. 2 del D.P.R. 445/2000, quali ad esempio il passaporto, la patente di guida, la patente nautica. Il tesserino degli ordini professionali non è un documento di identità valido.

Seleziona “Per me stesso/per la mia ditta individuale” se la controversia riguarda te o la tua ditta individuale; se il ricorso è a nome di una società, un ente o di un’altra persona, seleziona invece la più adatta tra le altre opzioni.
Quando presenti il ricorso per un altro soggetto, devi caricare anche i documenti di identità di questa persona e quelli che attestano il tuo ruolo di rappresentante. Sul Portale trovi l’elenco dei documenti da allegare per ognuno dei casi previsti. Se presenti il ricorso per una società, un ente, un minore/interdetto/inabilitato devi allegare l’autocertificazione dei tuoi poteri di legale rappresentante.

Se sei un Amministratore di sostegno, seleziona la stessa opzione di tutori e curatori. Al posto dell’autocertificazione dei poteri dovrai, però, allegare il decreto di nomina emesso del giudice, che stabilisce durata e limiti dell’amministrazione, nonché l’eventuale decreto di proroga (art. 405 c.c.).

Nella sezione “Presentare un ricorso” del sito dell’ABF trovi un esempio di autocertificazione.

Sono disponibili nella stessa sezione i modelli di procura con cui il ricorrente può delegare una persona, un ente o un’associazione a presentare il ricorso al suo posto. Ricorda comunque che, per presentare un ricorso all’ABF, non è obbligatoria l’assistenza di un legale o di un altro professionista.

Come si cambia un rappresentante?

Se, nel corso del procedimento, il ricorso dev’essere proseguito da un rappresentante diverso da quello che lo aveva inserito nel Portale, o se il ricorrente intende gestire il ricorso in prima persona, occorre procedere in questo modo.

Il nuovo rappresentante – o il ricorrente, a seconda dei casi — deve registrarsi sul Portale e trasmettere un nuovo ricorso, specificando che si tratta di un ricorso già inviato e per cui si intende sostituire o rimuovere il rappresentante. Al nuovo ricorso va allegata la prova della cessazione dell’originaria rappresentanza (ad es., revoca della procura; provvedimento di rimozione del tutore o del curatore) e, se interviene un altro rappresentante, anche la prova del nuovo incarico.

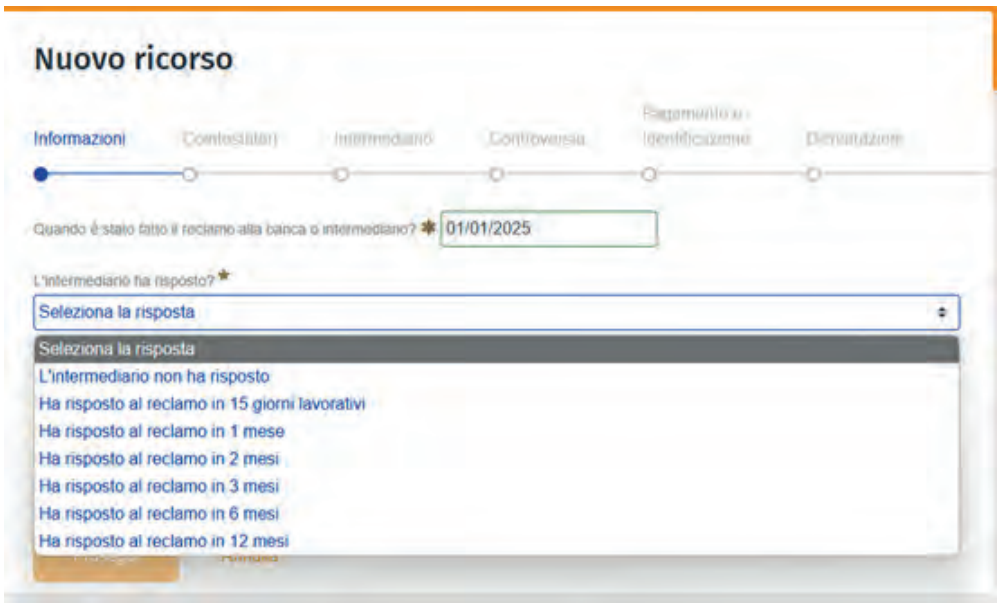
In entrambi i casi, restano validi i documenti già prodotti nel primo ricorso e i termini eventualmente assegnati per il deposito di memorie o documenti.

Come compilare il ricorso?

Per compilare il ricorso completa tutte le sezioni di seguito indicate:

a) Informazioni: indica se la persona per cui presenti il ricorso è o non è un consumatore e fornisci alcune informazioni a fini statistici (titolo di studio e condizione professionale in caso di consumatore; settore di riferimento e numero degli addetti in caso di non consumatore).

Inserisci la data in cui hai inviato un reclamo scritto all'intermediario e indica se hai ricevuto risposta, come nell'esempio.



Puoi rivolgerti all'ABF solo se prima hai inviato all'intermediario un reclamo scritto e non hai ricevuto risposta entro 60 giorni di calendario, oppure hai ricevuto una risposta che non ti ha soddisfatto. In alcuni casi il termine è più breve: per le frodi nei servizi di pagamento l'intermediario deve rispondere entro 15 giorni lavorativi. Una volta inviato il reclamo, hai 12 mesi per presentare il ricorso; oltre questo termine dovrai inviare un nuovo reclamo e aspettare ancora la risposta dell'intermediario.

b) **Cointestatari**: segnala se c'è un altro soggetto, oltre al ricorrente, che ha interesse a ricevere una decisione dell'ABF sul ricorso[3] e, dopo aver selezionato "Si, ci sono dei cointestatari", inserisci le sue generalità. Carica quindi il documento di identità e la dichiarazione di adesione del cointestatario (il modello è disponibile sul sito dell'ABF).

Se i cointestatari sono più di uno, clicca sul simbolo "+" per inserire le generalità e le dichiarazioni di adesione di ciascuno; clicca poi su "Prosegui" per passare alla schermata successiva.

c) **Intermediario**: indica qui l'intermediario o il gestore dei crediti in sofferenza nei cui confronti vuoi proporre ricorso. Digita il nome dell'intermediario o il suo codice ABI[4], oppure il nome del gestore dei crediti in sofferenza; selezionali nel menu a tendina e clicca su "Prosegui".

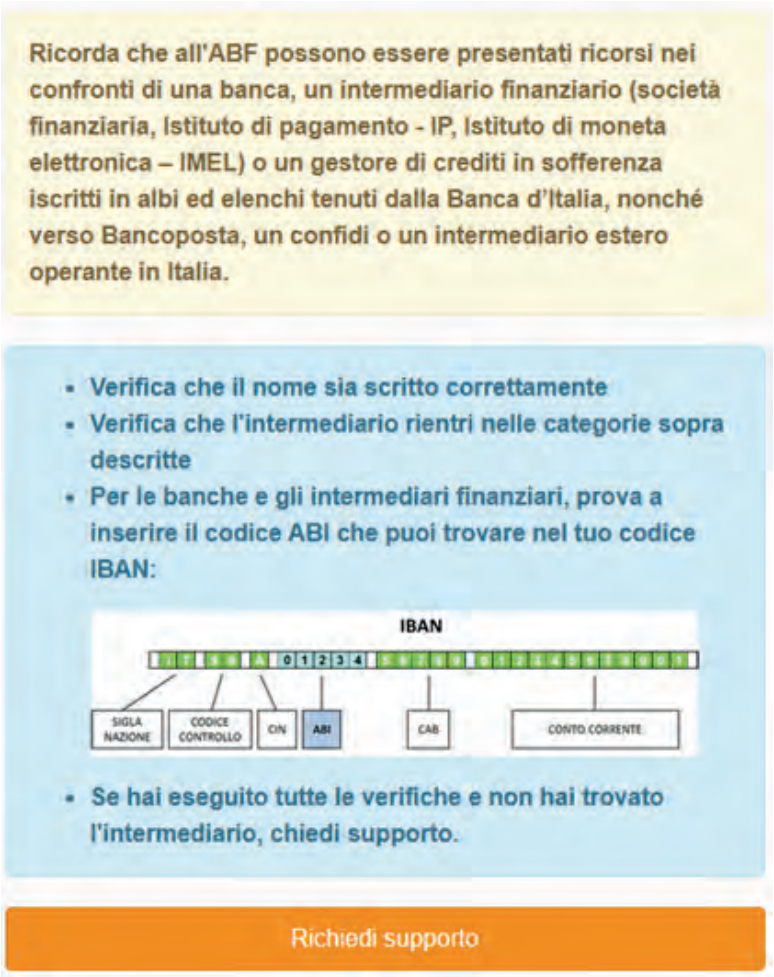
Ti consigliamo, quando possibile, di effettuare la ricerca utilizzando il codice ABI dell'intermediario, in quanto potrebbero esserci più intermediari con una denominazione simile tra loro[5]. Se inserisci la denominazione o il codice ABI ma non ottieni risultati, segui le istruzioni che compaiono nella schermata. Tieni presente che gli intermediari non più attivi non possono essere selezionati, perché nei loro confronti non è possibile proporre ricorso.

---

3 Ad esempio, nel caso di ricorso presentato in materia di conto corrente, potrebbero essere interessati all'esito del ricorso i contitolari del conto corrente in questione.

4 Il codice ABI è un numero identificativo composto da 4 o 5 cifre che individua un determinato intermediario. Si trova all'interno del codice IBAN (cfr. esempio riportato nella pagina successiva).

5 I gestori di crediti in sofferenza non hanno un codice ABI.



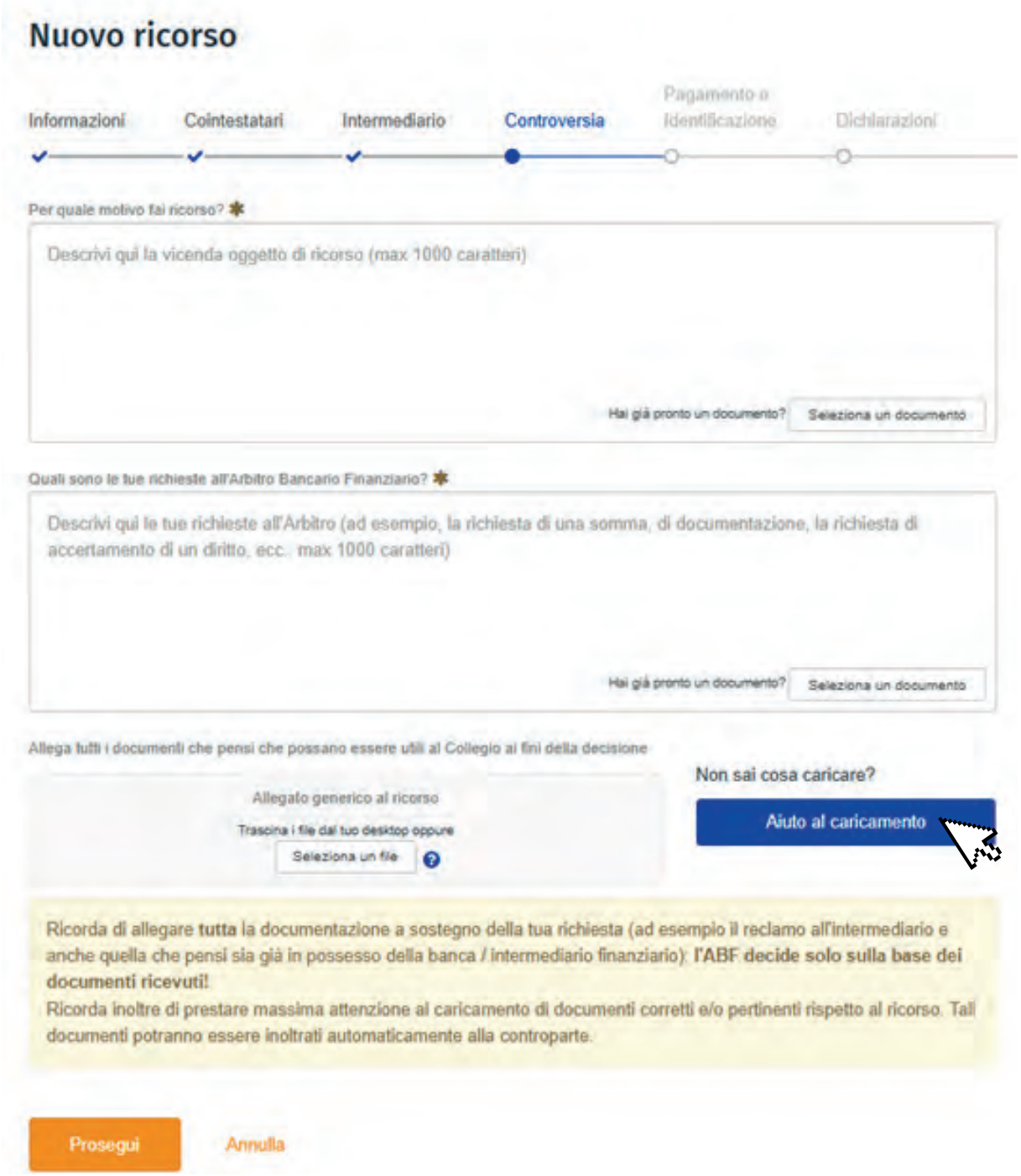
Non è possibile selezionare più di un intermediario. Se vuoi presentare un ricorso nei confronti di due o più intermediari contemporaneamente, verso un intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi o contro un confidi, non puoi servirti del Portale ma devi usare il "modulo di ricorso" cartaceo (per maggiori dettagli, consulta il sito internet dell'ABF, sezione "presentare un ricorso").

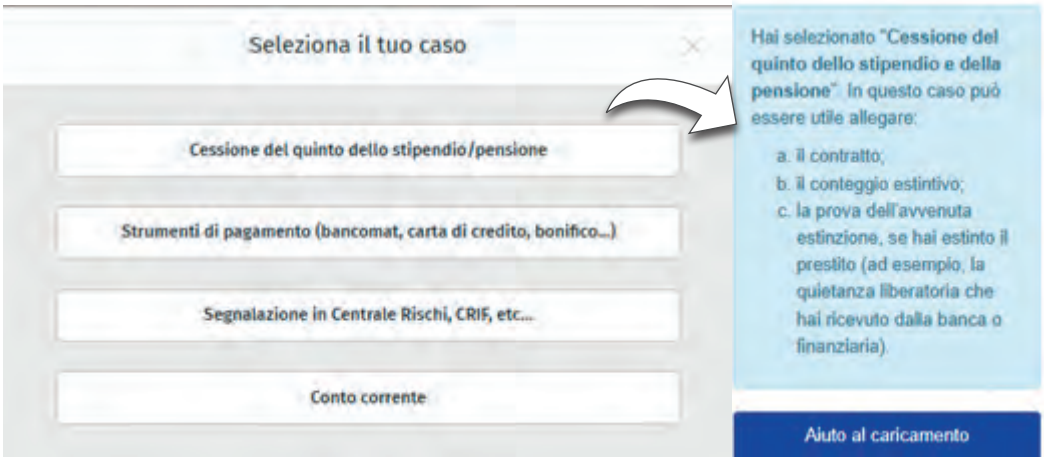
d) Controversia: descrivi in modo chiaro i motivi per cui fai ricorso e le richieste che vuoi rivolgere all'ABF, compilando i campi a disposizione o caricando un documento. Carica tutta la documentazione che ritieni utile per sostenere la tua domanda, anche quella in possesso della banca, dell'intermediario finanziario o del gestore di crediti in sofferenza, come il reclamo inviato e l'eventuale risposta: l'ABF decide infatti solo sulla base dei documenti depositati dalle parti. Dopo ogni caricamento, accertati che il file che hai caricato sia leggibile.

Il ricorso deve riguardare controversie sorte al massimo sei anni prima della sua presentazione e la stessa questione esposta nel reclamo. Eventuali richieste volte a chiedere il pagamento di somme di denaro non possono superare 200.000 €.

Per aiutarti a individuare i documenti da caricare sul Portale, il sistema fornisce, con riguardo ai tipi di controversie più frequenti, l'esempio della documentazione che può essere utile inviare all'ABF in vista della decisione.

Clicca su "Aiuto al caricamento", seleziona la controversia di tuo interesse e segui le indicazioni (nell'esempio che segue, è riportato il caso di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione).





e) Pagamento e Identificazione: carica il tuo documento di identità, anche se presenti il ricorso per un altro soggetto. Se sei un professionista, ricorda che il tesserino dell'ordine di appartenenza (ad es. Ordine degli avvocati) non è un documento di identità valido.

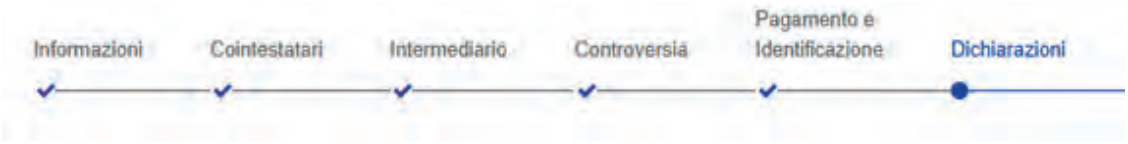
Allega inoltre la ricevuta di pagamento del contributo di 20 euro, inserendo nella causale la dicitura "Ricorso ABF" e il tuo codice fiscale o la Partita IVA. Se paghi con bonifico, la ricevuta deve riportare l'attestazione di esecuzione del bonifico e/o il CRO/TRN dell'operazione. Per conoscere tutte le modalità di pagamento del contributo, cfr. la guida "**L'ABF in parole semplici**", alla sezione "Qualche domanda per conoscere meglio l'ABF".

f) Dichiarazioni: fornisci alcune dichiarazioni sul tuo ricorso, cliccando SI o NO.

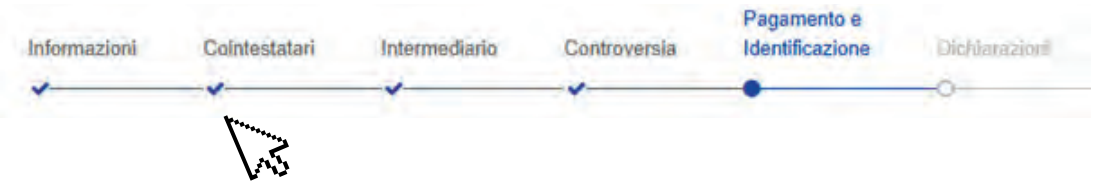
L'ABF non può decidere il tuo ricorso se:

- ✓ la controversia è stata sottoposta all'esame di un collegio arbitrale o all'autorità giudiziaria, anche nell'ambito di un'azione di classe cui il ricorrente abbia aderito (art. 140-bis del Codice del Consumo);
- ✓ sulla controversia è in corso un tentativo di conciliazione o mediazione promosso dal ricorrente o al quale quest'ultimo abbia aderito.

Mentre esegui le attività sopra indicate, una barra di progressione ti dirà a che punto sei arrivato nella compilazione del ricorso.



Puoi tornare a una schermata precedente selezionando la fase desiderata direttamente nella barra di progressione.



Inoltre, puoi interrompere la compilazione del ricorso in ogni momento. In questo caso, il sistema salva in automatico una bozza; per tornare alla compilazione del ricorso, individua il ricorso in bozza, clicca su "Azioni" e seleziona "Compila Ricorso".

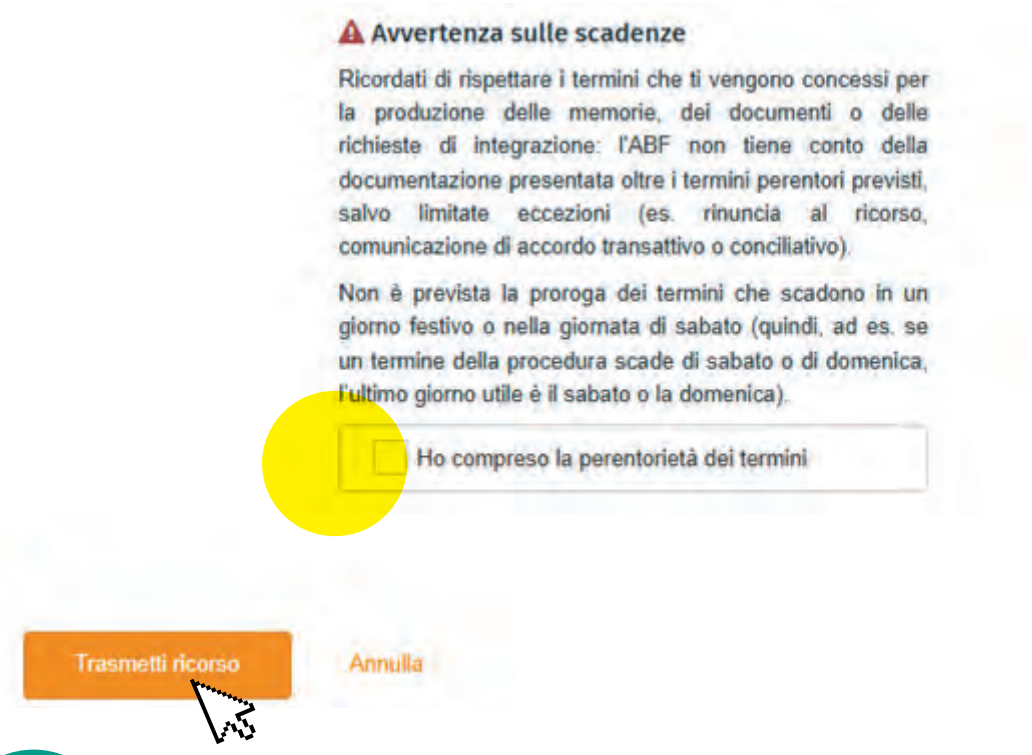
Non è possibile salvare più di due bozze di ricorso per volta.

Per cancellare una bozza, clicca su "Azioni" e seleziona "Cancella la bozza". In ogni caso, la bozza di un ricorso non trasmesso viene automaticamente cancellata dopo 120 giorni.

Come trasmettere il ricorso?

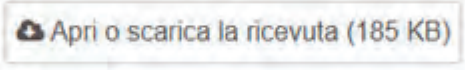
Al termine della compilazione, visualizzerai una schermata di riepilogo in cui rivedere, ed eventualmente modificare, le informazioni fornite e la documentazione allegata. Per eseguire le modifiche, clicca sull'icona:

Nella schermata di riepilogo troverai anche l'indicazione del Collegio competente a decidere il ricorso. Prendi visione dell'avvertenza sulle scadenze della procedura ABF (i termini sono perentori) e poi clicca su "Trasmetti il ricorso" per inviare il ricorso all'ABF, altrimenti resterà in bozza.



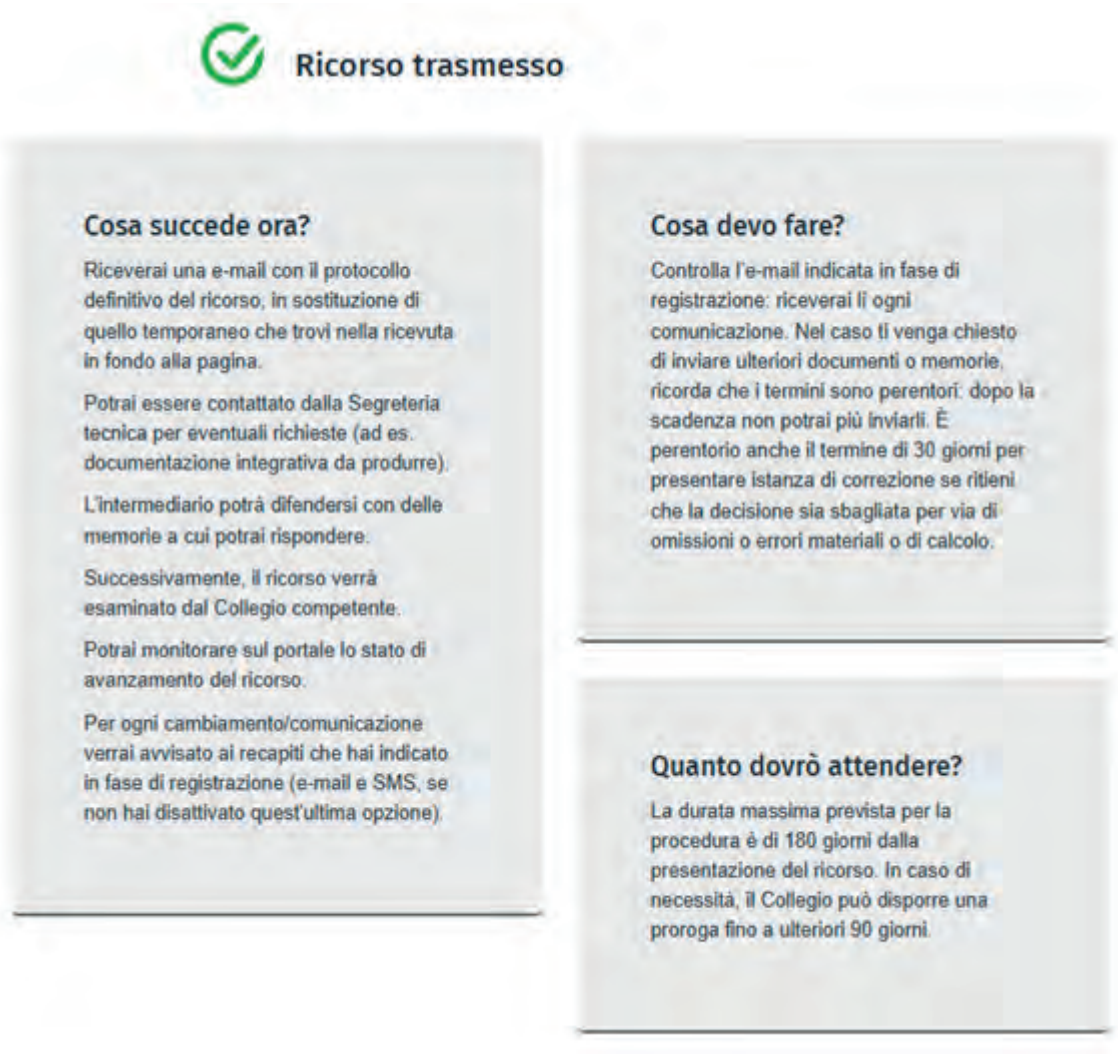
Una volta trasmesso, non potrai più modificare il ricorso e i relativi documenti.

Dopo la trasmissione saranno visualizzate alcune informazioni sulla procedura ABF e potrai scaricare la ricevuta di trasmissione del ricorso.



La trasmissione del ricorso è confermata via e-mail, con l'invio prima del numero di protocollo provvisorio e poi di quello definitivo. Riceverai inoltre degli SMS che ti informeranno sulla presenza di nuovi messaggi sul Portale (per modificare questa impostazione, vai alla sezione

"come modificare il profilo utente").Terminate le verifiche amministrative, la Segreteria tecnica comunicherà il tuo ricorso all'intermediario.



Mantieni attive le notifiche via SMS e controlla periodicamente l'Area Riservata del Portale per vedere se ci sono nuovi messaggi o azioni da svolgere per il tuo ricorso. Tieni aggiornati i recapiti (e-mail, telefono cellulare) nel tuo profilo e assicurati che la tua casella e-mail non sia piena, altrimenti non riceverai le notifiche e potresti perdere una comunicazione importante per la decisione del ricorso.

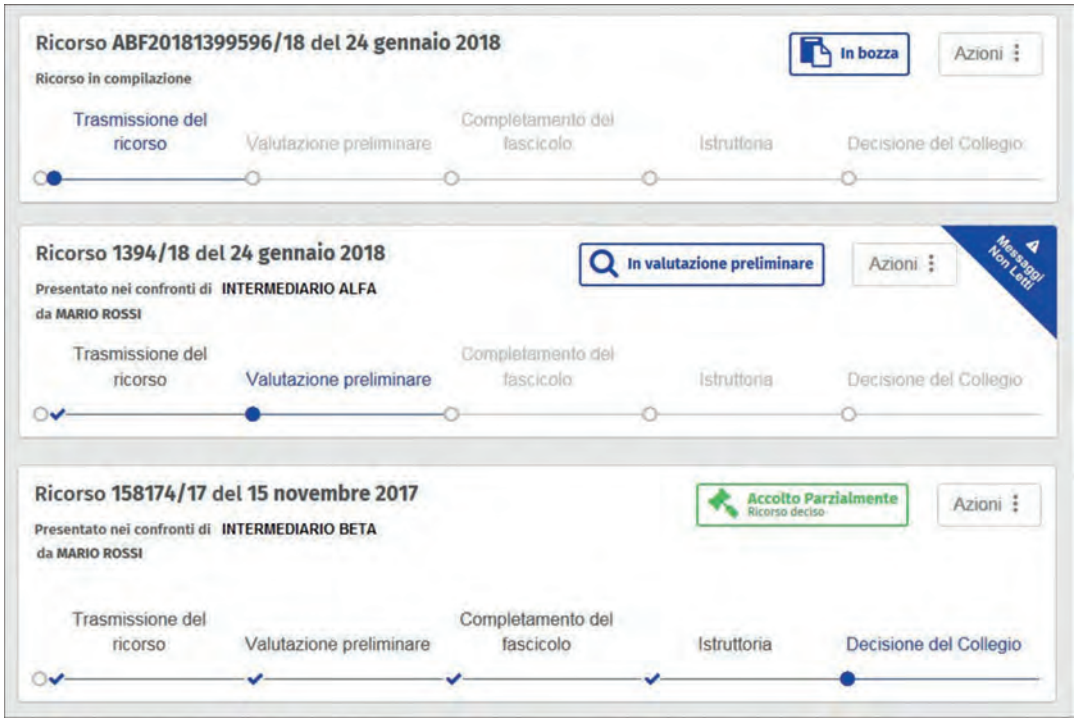
3. LE ATTIVITÀ SUCCESSIVE ALL'INVIO DEL RICORSO

Dopo aver trasmesso il ricorso all'ABF potrai utilizzare le diverse funzioni del Portale, ad esempio, per controllare lo stato del ricorso, comunicare con la Segreteria tecnica, inviare un'istanza di correzione o trasmettere altri ricorsi.

Dopo l'invio del ricorso, i contatti con la Segreteria tecnica avvengono tramite il Portale: ricorda quindi di controllare periodicamente l'Area Riservata, l'e-mail e il numero di cellulare indicati nel tuo profilo.

Lo stato del tuo ricorso e la barra di progressione

Accedendo con le credenziali all'Area Riservata, puoi monitorare i tuoi ricorsi: li trovi ordinati in un elenco, con le informazioni sul rispettivo stato di avanzamento. Nel Portale è infatti presente una barra di progressione che consente di monitorare lo stato di lavorazione di ciascun ricorso.



Le principali fasi mostrate nella barra di progressione sono:

- **Trasmissione del ricorso**: il ricorso è in bozza; al completamento di questa fase, il sistema attribuisce e comunica via e-mail il numero di protocollo del fascicolo;
- **Valutazione preliminare**: la Segreteria tecnica sta verificando la completezza e regolarità

del ricorso per individuare i casi di manifesta inammissibilità (vi sono, infatti, dei casi che l'Arbitro non può decidere[6]). In questa fase, se il ricorso presenta lievi irregolarità o se mancano alcuni documenti obbligatori, puoi ricevere una richiesta di integrazione;

- **Completamento del fascicolo**: il ricorso ha superato la fase di valutazione preliminare e la Segreteria tecnica è in attesa che il fascicolo sia completato con le memorie difensive dell'intermediario (controdeduzioni) e con le eventuali repliche del ricorrente, cui possono seguire le controrepliche dell'intermediario;
- **Istruttoria**: il fascicolo è completo e sono in corso l'istruttoria e l'esame del ricorso da parte dell'ABF;
- **Decisione del Collegio**: in questa fase viene comunicata la decisione sul ricorso. Se necessario, prima di decidere il Collegio può chiedere a una o a entrambe le parti documenti integrativi.

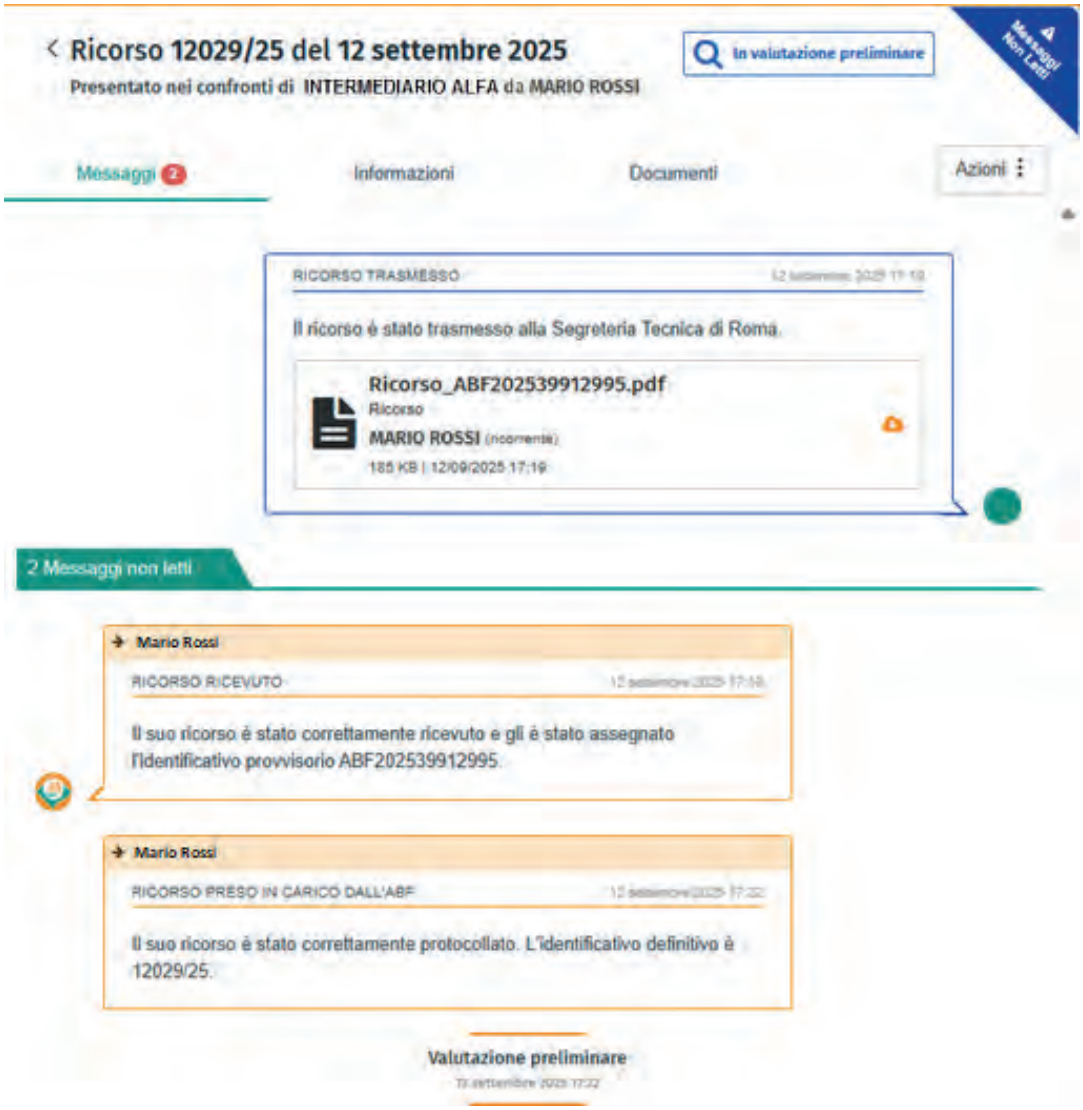
In presenza di determinati eventi, quali la dichiarazione dell'inammissibilità del ricorso, la barra di progressione può cambiare, assumendo un aspetto diverso dal solito.

Messaggi

Le comunicazioni con la Segreteria tecnica avvengono tramite messaggi sul Portale. La presenza di nuovi messaggi è segnalata da una e-mail e da un SMS con l'invito ad accedere all'Area Riservata: qui troverai in blu, nel riquadro del ricorso cui si riferisce la notifica, un avviso di "Messaggi non letti".

Cliccando sul ricorso o su "Messaggi non letti" puoi visualizzare il contenuto del messaggio, che si apre in una nuova schermata. I messaggi permettono di ricostruire l'iter del ricorso e le comunicazioni con la Segreteria tecnica.

6 Per ulteriori informazioni consulta la guida "ABF in parole semplici", pagg. 6 ss.



Le richieste di integrazione in fase di valutazione preliminare

Se la documentazione obbligatoria o le informazioni che hai fornito sono incomplete, in fase di valutazione preliminare (cfr. il par. *Lo stato del tuo ricorso e la barra di progressione*) la Segreteria tecnica può chiedere ulteriori informazioni o documentazione aggiuntiva. In questo caso, riceverai una e-mail e un SMS di notifica che ti inviteranno ad accedere al Portale. Nell'Area Riservata troverai in rosso l'avviso "Azioni per il ricorrente".

Clicca sul ricorso o su “Azioni per il ricorrente” per aprire la schermata dei messaggi, dove troverai la richiesta di documenti o informazioni da fornire e il termine entro cui rispondere.

L’invio delle informazioni e dei documenti deve avvenire entro e non oltre il termine indicato nel messaggio. I termini sono comunque sospesi, e dunque non decorrono, tra il 1° e il 31 agosto e tra il 23 dicembre e il 6 gennaio di ogni anno. Queste regole valgono in tutti i casi in cui devi inviare memorie e documenti all’ABF (cfr. paragrafi successivi).

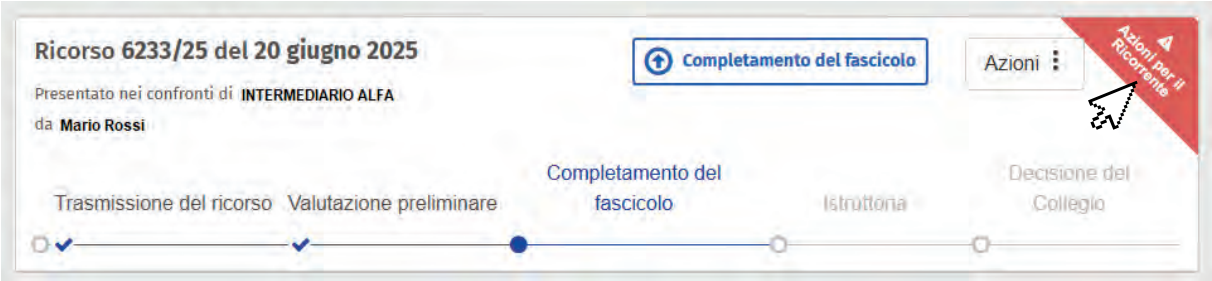
Inserisci la risposta al messaggio e allega i documenti necessari, quindi clicca su “invia messaggio”. Quando viene chiesto di allegare copia di più documenti, devi inserire in ogni box il documento corrispondente: se un box viene lasciato vuoto, il messaggio non viene inviato dal sistema.

Per evitare il caricamento di documenti estranei al ricorso, il sistema segnala se il nome del file contiene o meno alcune parole chiave riferibili al ricorso stesso; la segnalazione non è bloccante e puoi comunque decidere di inviare il file, se sei sicuro che sia giusto.

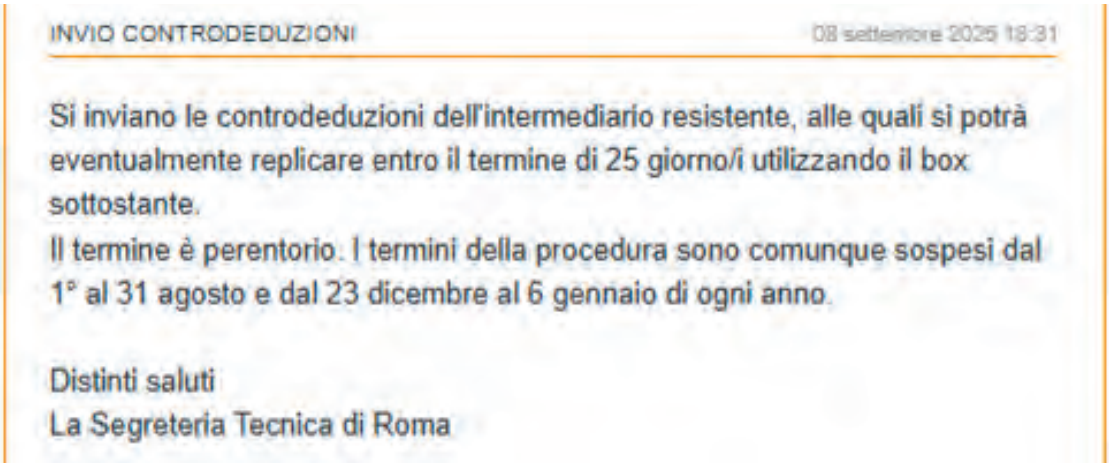
Le controdeduzioni e le eventuali repliche e controrepliche

Quando l'intermediario riceve il ricorso, deve inviare una memoria con le proprie difese (controdeduzioni) che viene caricata sul Portale. Una e-mail e un SMS di notifica ti inviteranno ad accedere nell'Area Riservata per prenderne visione e il riquadro relativo al ricorso segnalerà la presenza di "Azioni per il ricorrente".

L'invio delle controdeduzioni comporta l'avanzamento della barra di progressione sino a "Completamento del fascicolo".

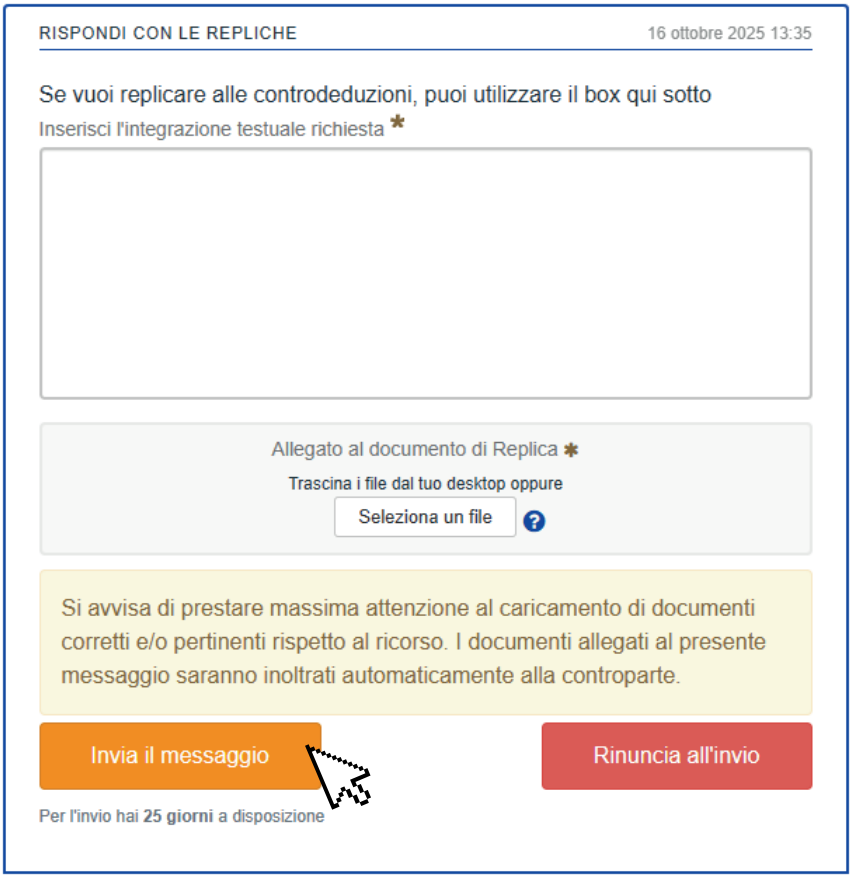


Clicca su "Azioni per il ricorrente" o sul ricorso di interesse: si aprirà la sezione relativa ai messaggi, dove potrai scaricare le controdeduzioni.



Se lo ritieni utile, hai 25 giorni per inviare una memoria e replicare alle controdeduzioni. In alternativa, se non hai nulla da aggiungere e non vuoi attendere la scadenza del termine, puoi mandare un messaggio scrivendo che rinunci alle repliche. In questo caso, il fascicolo viene subito considerato completo e pronto per le successive fasi di lavorazione.

Il sistema permette di inviare con le repliche al massimo 20 allegati, con gli stessi limiti tecnici previsti per gli allegati al ricorso (cfr. pag. 14).



Se presenti delle repliche, l'intermediario può a sua volta rispondere con una ulteriore memoria difensiva (controrepliche), scaricabile dall'Area Riservata in modo analogo a quanto illustrato per le controdeduzioni.

Dopo le controrepliche non è possibile presentare altre memorie. Fanno eccezione le comunicazioni di rinuncia al ricorso o di raggiungimento di un accordo tra le parti per la chiusura della controversia, che possono essere inviate fino a che il ricorso non è stato deciso.

Ricorda di rispettare i termini indicati nei messaggi per l'invio di memorie, documenti o integrazioni: una volta superati, il Portale non consente più di compiere le azioni richieste. Il Collegio non terrà conto dei documenti inviati tardivamente, anche se usi canali diversi dal Portale, ma deciderà sulla base delle sole informazioni disponibili nel fascicolo, che potrebbero non essere sufficienti per accogliere la tua domanda.

Le richieste di integrazione in fase decisoria

Se lo ritiene necessario per la decisione, il Collegio può chiedere a una o a entrambe le parti documenti e/o informazioni ulteriori rispetto a quelli già prodotti. In questo caso, una e-mail e un SMS di notifica ti inviteranno ad accedere nell'Area Riservata per prendere visione della richiesta.

Se la domanda di integrazione ti riguarda, devi caricare i documenti entro il termine indicato nel messaggio. Durante questo periodo il ricorso è sospeso.

La decisione sul ricorso

Quando il Collegio decide il ricorso, ricevi una e-mail e un SMS con l'invito ad accedere al Portale. Entra nell'Area Riservata per visualizzare l'esito del ricorso (accolto; accolto parzialmente; respinto; inammissibile).

Clicca sull'icona "Messaggi non letti" o sul ricorso per scaricare il dispositivo della decisione oppure, se già disponibile, la decisione completa delle motivazioni[7].

7 Quando ricevi solo il dispositivo, la decisione completa delle motivazioni è inviata in un secondo momento.

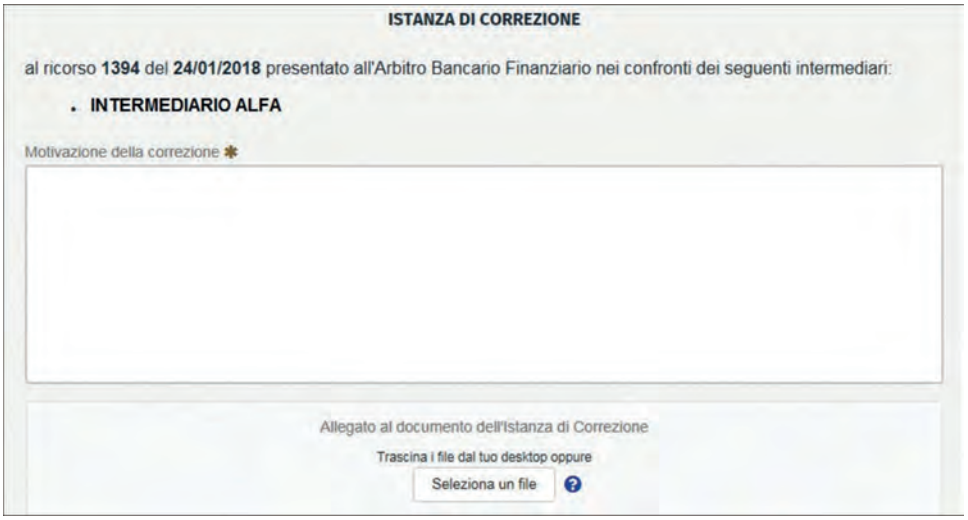
L'istanza di correzione

Se ritieni che la decisione contiene omissioni o errori materiali o di calcolo, puoi presentare un'istanza di correzione; non è invece possibile chiedere al Collegio di esaminare nuovamente il ricorso nel merito.

L'istanza di correzione deve essere inviata tramite il Portale entro 30 giorni dalla ricezione della decisione; passato questo termine non è più possibile presentarla.

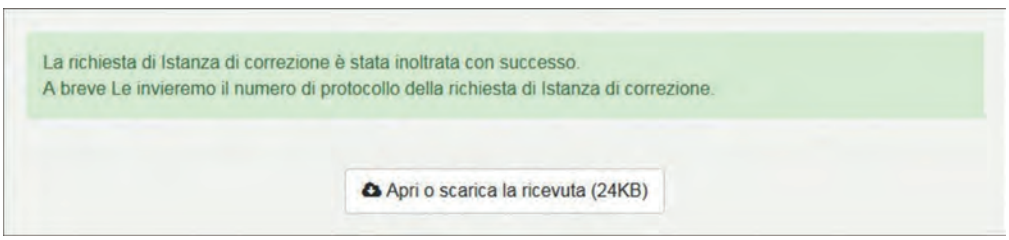
Per chiedere la correzione di una decisione, vai nel riquadro del ricorso, clicca su "Azioni" e seleziona "Istanza di correzione".

Inserisci la motivazione dell'istanza e carica l'eventuale documentazione di supporto; clicca quindi su "Prosegui" e conferma l'invio.



Verrai informato della corretta trasmissione dell'istanza di correzione mediante una e-mail e un SMS che ti inviteranno ad accedere all'Area Riservata; puoi anche scaricare la ricevuta di trasmissione.

L'esito dell'istanza di correzione sarà comunicato con un messaggio sul Portale.



La rinuncia al ricorso

Puoi rinunciare al ricorso in ogni momento, finché non è stato deciso: l'ABF non si pronuncerà più sulla questione[8]. Nel riquadro relativo al ricorso, clicca su “Azioni” e seleziona “Rinuncia al ricorso”.

Indica i motivi per cui rinunci e, nel caso, allega la relativa documentazione.

Se sei un professionista, una persona di fiducia o l’incaricato di un’associazione di categoria o di un ente, verifica se la procura ti conferisce il potere di rinunciare al ricorso e transigere. Se necessario, in questa fase puoi caricare una nuova procura che ti autorizza a rinunciare e transigere.

Dopo aver cliccato su “Prosegui”, conferma l’intenzione di rinunciare al ricorso.

Il sistema ti informerà che la rinuncia è stata inoltrata con successo. Puoi anche scaricare la ricevuta.

8 La rinuncia non comporta la restituzione del contributo di 20 euro.

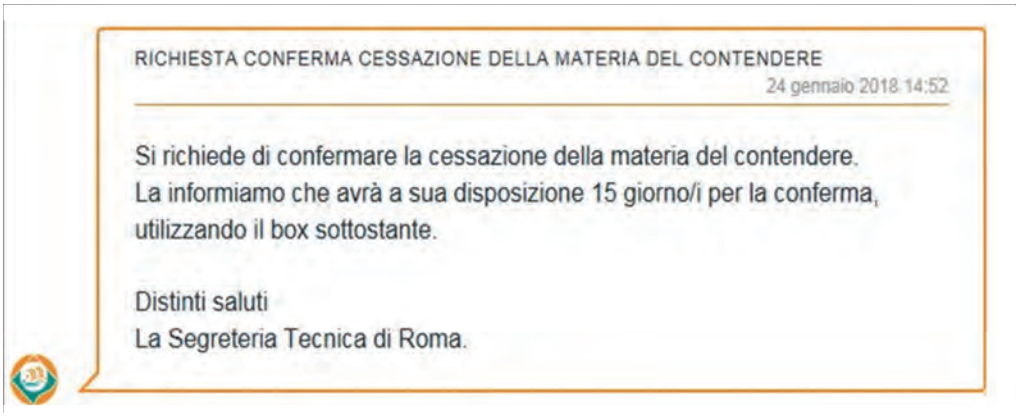
Una e-mail e un SMS ti inviteranno ad accedere all'Area Riservata. Un nuovo messaggio indicherà che la rinuncia è in lavorazione e il relativo numero di protocollo.

Una volta che la rinuncia è stata inviata e protocollata, il ricorso compare nell'elenco con la dicitura "Presentata rinuncia".

Quando l'ABF avrà preso atto della rinuncia, verrai informato con un nuovo messaggio sul Portale e a fianco del ricorso comparirà il seguente esito:

La conferma della cessazione della materia del contendere

Se l'intermediario comunica che è stato raggiunto un accordo con il ricorrente prima della decisione, l'ABF dichiara la cessazione della materia del contendere senza decidere il ricorso. In questi casi, la Segreteria tecnica potrebbe contattarti per chiedere una conferma dell'accordo: una e-mail e un SMS ti inviteranno ad accedere alla tua Area Riservata per rispondere alla richiesta.

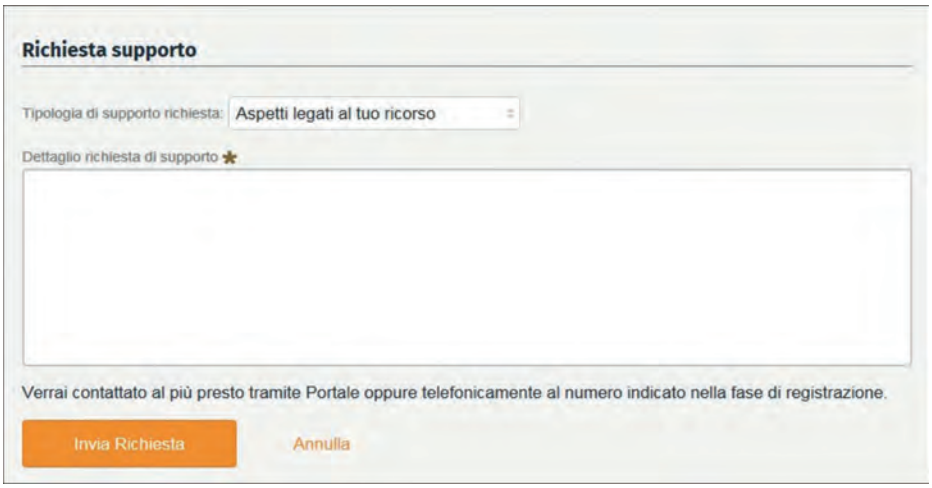


La richiesta di supporto

Se hai bisogno di assistenza, sia per i ricorsi che hai già trasmesso sia per quelli in bozza, puoi inviare una richiesta di supporto tramite il Portale.

Nel riquadro del ricorso per cui vuoi ricevere assistenza, clicca su "Azioni" e seleziona "Richiesta di supporto".

Si aprirà una schermata dove potrai inserire la richiesta, indicando di quale supporto hai bisogno ("aspetti sul funzionamento dell'ABF", "aspetti tecnico informatici", "aspetti legati al tuo ricorso").

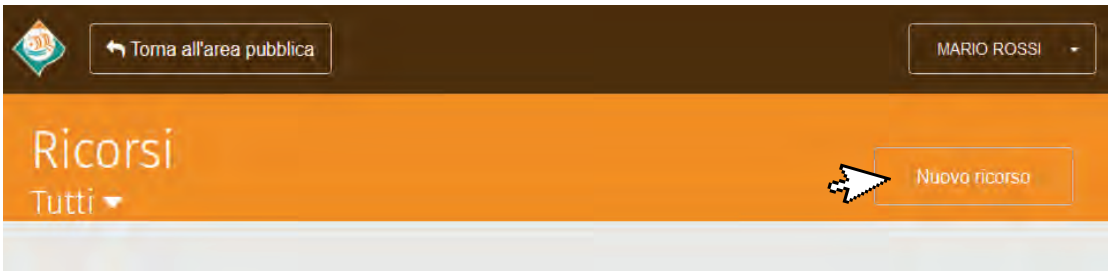


Verrai contattato quanto prima tramite il Portale oppure telefonicamente, al numero indicato nel tuo profilo.

Tramite le richieste di supporto non puoi richiedere consulenze, pareri o consigli sul merito del tuo ricorso.

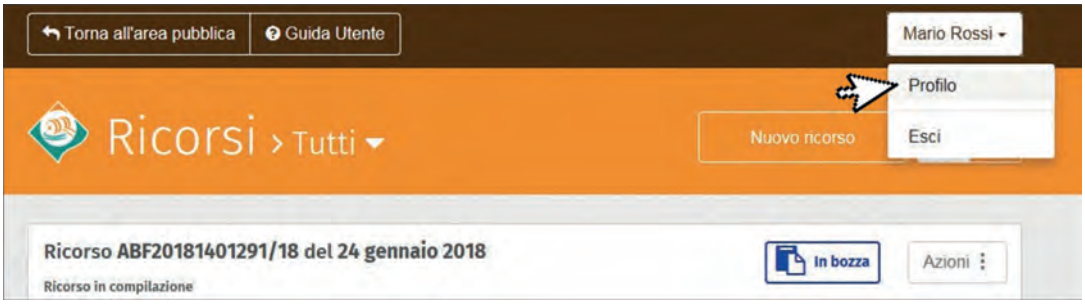
La trasmissione di un nuovo ricorso

Per inviare un nuovo ricorso, torna nell'Area Riservata e clicca su "Nuovo ricorso", in alto a destra.



4. COME MODIFICARE IL PROFILO UTENTE

Per modificare e aggiornare le informazioni relative al tuo Profilo, all'interno dell'Area Riservata clicca sul nome utente in alto a destra e seleziona "Profilo".



Nella schermata del tuo profilo potrai visualizzare:

- i dati personali;
- i dati di nascita;
- il domicilio;
- le preferenze;
- le questioni relative alla sicurezza e all'accesso.

Ogni campo potrà essere modificato cliccando sull'icona Modifica

Nella sezione "Preferenze", puoi modificare le impostazioni relative all'invio degli SMS:

Disattivando la notifica via SMS riceverai gli aggiornamenti sul tuo ricorso soltanto via email. Le notifiche via e-mail non possono essere disattivate.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Stampa a cura
della Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia