

## Banche e intermediari finanziari: risoluzione della controversia

Inviato da Nicola Tartaglia  
venerdì 13 maggio 2016

L'Arbitro Bancario Finanziario può decidere le controversie insorte tra clientela ed intermediari finanziari. Se la banca ha commesso delle scorrettezze nei vostri confronti ed è sorta una controversia, potete rivolgervi all'Arbitro Bancario Finanziario. Il cliente può attivare la procedura con soli 20 euro ed i tempi sono di gran lunga ridotti rispetto al ricorso giurisdizionale. Che cos'è l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)? È un collegio composto da cinque membri che si occupa della risoluzione stragiudiziale delle controversie insorte tra clienti (consumatori e imprese) e banche ed altri intermediari finanziari. Sul territorio sono presenti tre collegi: a Milano, Roma e Napoli. Il collegio di Milano è territorialmente competente per i clienti domiciliati in Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino Alto Adige, Valle d'Aosta e Veneto. Il collegio di Roma è competente per i clienti del Lazio, Abruzzo, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria o per uno Stato estero. Infine il collegio di Napoli è competente per Campania, Molise, Calabria, Puglia e Sicilia. Quali controversie decide l'Arbitro Bancario Finanziario? I clienti possono rivolgersi all'Arbitro per controversie relative ad operazioni e servizi bancari relativi a conti correnti, mutui, prestiti, il cui valore non superi i 100.000 euro. Se invece non si tratta del pagamento di una somma ma del mancato rispetto di un diritto del cliente o l'assolvimento di un obbligo da parte della banca, l'Arbitro è sempre competente. Non ci si può rivolgere all'ABF per controversie anteriori al 1° gennaio 2009, per servizi di investimento, per prodotti e servizi diversi da quelli bancari, oppure se è già stata adita l'Autorità Giudiziaria o instaurata altra procedura per la risoluzione della controversia. Inoltre le banche e gli intermediari finanziari possono essere interessati dalla procedura solo se iscritti negli Albi ed elenchi tenuti dalla Banca d'Italia. Come presentare il ricorso alla banca? Prima di rivolgersi all'Arbitro il cliente deve presentare reclamo all'intermediario finanziario. Se questi non risponde entro 30 giorni o se la risposta non è soddisfacente il cliente potrà adire l'ABF. La procedura deve essere avviata entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Trascorso inutilmente questo termine occorrerà inviare di nuovo il reclamo all'intermediario prima di adire l'Arbitro. Per devolvere la controversia all'ABF occorre presentare ricorso ed effettuare un pagamento di 20 euro per le spese della procedura. Il modulo per presentare il ricorso è scaricabile dal sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). Il modulo va compilato in ogni sua parte ed inoltrato tramite posta, fax o pec alla segreteria tecnica del collegio territorialmente competente oppure a qualsiasi filiale della Banca d'Italia. Il plico può essere presentato anche a mano presso la suddetta segreteria o una filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico. Il cliente deve inviare una copia del ricorso all'intermediario, il quale avrà diritto ad inviare le proprie controdeduzioni entro 45 giorni dal ricevimento della comunicazione del ricorso. L'ABF decide la controversia entro 60 giorni dalle controdeduzioni dell'intermediario (o dalla scadenza del termine per presentarle). In caso di accoglimento del ricorso, anche parziale, l'Arbitro decide entro quale termine l'intermediario dovrà adempiere. Quindi entro quanto la banca deve restituire una somma di denaro al cliente, rimediare ad un comportamento illegittimo (ad esempio illegittima segnalazione del cliente alla Centrale rischi), assolvere agli obblighi di trasparenza. Quale valore hanno le decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario? Le decisioni adottate dall'Arbitro Bancario Finanziario non sono vincolanti per le banche e gli intermediari finanziari coinvolti nella procedura. Può quindi accadere che la banca non adempia, anche solo parzialmente, alla decisione dell'Arbitro: ad esempio, non collabora producendo la documentazione necessaria, non rimborsa al cliente i 20 euro versati per attivare la procedura, non versa alla Banca d'Italia i 200 euro dovuti in caso di accoglimento del ricorso. In tal caso l'inadempimento della banca viene reso noto attraverso la pubblicazione nella sezione degli intermediari inadempienti. Il timore di subire una pubblicità negativa, induce quasi sempre le banche e gli altri intermediari a rispettare le decisioni dell'Arbitro Bancario.

**RICHIEDI CONSULENZA SU QUESTO ARGOMENTO**