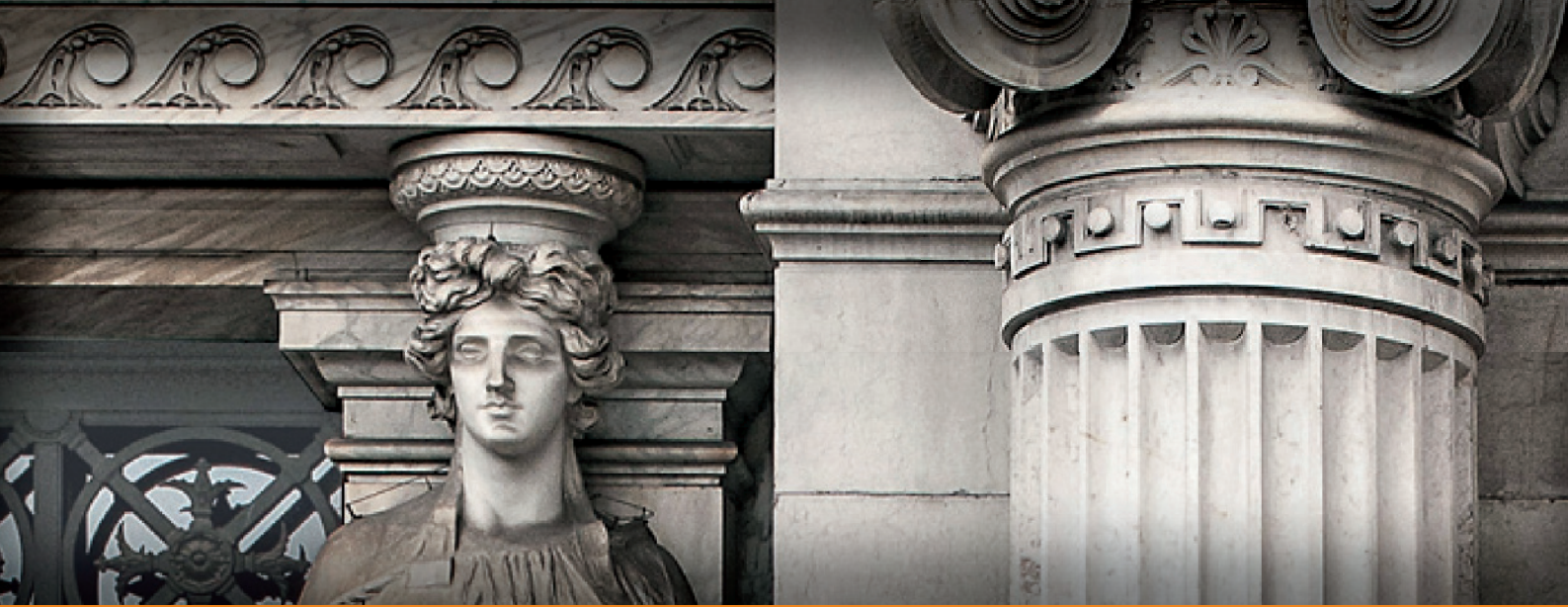




Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



# 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?
  - Come si paga?
  - Quanto tempo devi aspettare dopo la presentazione del ricorso?
- 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
  - L'interruzione della procedura
  - L'istanza di correzione
  
- 14 **Contatti**

# QUALCHE INFORMAZIONE SULL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Hai un problema con una banca o un intermediario finanziario? 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 e gli altri intermediari finanziari, 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](http://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 al domicilio dei clienti (cioè l'indirizzo dichiarato nel ricorso).

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, accertando in primo luogo che sia completo, regolare e presentato nei termini;
- ricevere la documentazione presentata dall'intermediario;
- se necessario, chiedere alle parti le integrazioni;
- 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 molto 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.

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 100.000 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?

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 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.

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 (fino alla istituzione dell'elenco di cui all'articolo 112 del TUB, per i confidi diversi da quelli tenuti ad iscriversi all'albo previsto dall'articolo 106 del TUB., si fa riferimento all'elenco generale dedicato ai confidi minori ai sensi dell'art. 155, comma 4, del TUB);
- istituti di pagamento (IP);
- istituti di moneta elettronica (IMEL).

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?

Devi inviare un reclamo scritto all'intermediario, che ha tempo 30 giorni per risponderti. 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?

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.



### COME SI PAGA?

Il pagamento può essere fatto:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a “Banca d'Italia Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario”, IBAN **IT71M010000320500000000904**;
- 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 DEVI ASPETTARE DOPO LA PRESENTAZIONE DEL RICORSO?

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.

Una volta completato il fascicolo, il Collegio dell'ABF si pronuncia sul tuo ricorso entro 60 giorni. Il termine di 60 giorni può essere sospeso (fino a un massimo di ulteriori 60 giorni):

- dalla Segreteria tecnica nel corso della fase preparatoria;
- dal Presidente ai fini della regolarizzazione del ricorso;
- dal Collegio per chiedere ulteriori elementi alle parti.

Altri 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la pronuncia completa della motivazione.

I termini indicati potrebbero prolungarsi a causa dell'elevato numero di ricorsi pervenuti, come è avvenuto negli ultimi anni (cfr. **la Relazione Annuale sull'attività dell'ABF**, disponibile sul sito dell'ABF).





### CHE COSA È LA RETE 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.

### CONTATTALA!

Maggiori informazioni su Fin-net sono disponibili sul relativo sito internet: ([https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_it](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_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 (quest’ultima richiesta potrà essere rivolta anche all’intermediario). Le eventuali richieste di integrazione potranno comportare una sospensione del termine previsto per la decisione del tuo ricorso.

# 2

## LA DECISIONE

Il ricorso è deciso dal Collegio esclusivamente sulla base della documentazione presentata. La decisione è presa a maggioranza ed è motivata.

Se il tuo ricorso è accolto, anche solo in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale l’intermediario deve adempiere a quanto indicato nella decisione, compresa la restituzione in tuo favore dei 20 euro versati come contributo spese.

Se non è fissato alcun termine, l’intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione.

# 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;
- non versa alla Banca d’Italia il contributo spese di 200 euro, dovuto se il ricorso viene accolto anche solo in parte.

Se l’intermediario non rispetta la decisione o non collabora allo svolgimento della procedura, l’inadempimento è pubblicato sul **sito internet** (<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/intermediari-inadempienti/index.html>) dell’ABF, dove trovi l’elenco degli intermediari inadempienti.

## 4

### L'INTERRUZIONE DELLA PROCEDURA

Se nel corso del procedimento comunicherai di aver avviato un tentativo di conciliazione o mediazione per la controversia o di aver aderito a un tentativo di conciliazione promosso dall'intermediario, il Collegio interromperà il procedimento.

Se la conciliazione fallirà, potrai riproporre il ricorso senza presentare nuovamente un altro 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. 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 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

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 puoi trovare l'elenco delle Filiali (<http://www.bancaditalia.it/chi-siamo/organizzazione/filiali/index.html>) aperte al pubblico, per la presentazione del ricorso a mani e per l'invio del ricorso per posta o via fax.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie





## 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 per ricevere successive comunicazioni**

consumatore  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 per ricevere successive comunicazioni**

consumatore  altre categorie (professionista, imprenditore, etc.)

> 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 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 \_\_\_\_\_



### 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 ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO E NELLE ATTIVITÀ ALLO STESSO CONNESSE**

Cognome  Nome

Luogo e data di nascita

Codice fiscale

Qualifica:  avvocato o altro professionista (specificare)

incaricato della seguente Associazione di consumatori o di categoria (specificare denominazione)

altro (specificare)

Indirizzo  Comune

Provincia  Stato  C.A.P.

E-mail\*  Recapiti telefonici

**(\*) Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email 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 cointestatarî che si associno al presente ricorso devono compilare questa sezione.

Il sottoscritto

Cognome  Nome

Luogo e data di nascita

cointestatarî del medesimo rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatarî \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Il sottoscritto

Cognome  Nome

Luogo e data di nascita

cointestatarî del medesimo rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatarî \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

**NOTA: allegare la fotocopia di un documento di identità o di un documento equipollente di ogni cointestatarî.**

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 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



#### 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?

- Sì  No
- Sulla stessa controversia è pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi delle norme di legge?  
 Sì, 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
- Sulla stessa controversia è già stato presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario interrotto a seguito di tentativo di conciliazione fallito?  
 No, non è già stato presentato ricorso  Sì, è già stato presentato ricorso
- Con riferimento alla presente controversia è stato presentato reclamo all'intermediario o alla banca in data:   
 l'intermediario non ha risposto nel termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo;  
 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 dei clienti e anticiclaggio" 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 dei clienti e anticiclaggio" della Banca d'Italia, le Unità delle Filiali che svolgono compiti segretariati 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](mailto: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](mailto: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

