
ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nasce un nuovo sistema di risoluzione delle controversie tra i clienti e le banche e gli altri intermediari finanziari

Chi è e cosa fa l'Arbitro Bancario Finanziario?

E' un sistema stragiudiziale che offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice.

L'Arbitro è un organismo indipendente e imparziale che decide - in pochi mesi- chi ha ragione e chi ha torto.

La Banca d'Italia fornisce i mezzi per il suo funzionamento.

Il cliente può rivolgersi all'Arbitro dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la banca o l'intermediario.

Le decisioni non sono vincolanti come quelle del giudice ma se l'intermediario non le rispetta, il suo inadempimento è reso pubblico.

Se il cliente non rimane soddisfatto delle decisioni dell'Arbitro, può comunque rivolgersi al giudice.

Su cosa può decidere l'Arbitro Bancario Finanziario?

Tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari, come ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali:

- ❖ fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro;
- ❖ senza limiti di importo, in tutti gli altri casi.

Su cosa non può decidere?

- ❖ Controversie che riguardano servizi e attività di investimento quali la compravendita di azioni o obbligazioni, ovvero le operazioni in strumenti finanziari derivati, che sono di competenza del sistema di conciliazione e arbitrato della Consob.
- ❖ Controversie già all'esame di un giudice, di un arbitro o di un conciliatore. Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione non va a buon fine.
- ❖ Controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007.

Come ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario?

Per preparare il ricorso basta:

- compilare un modulo, disponibile sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, in Banca d'Italia o presso gli intermediari;
- versare un contributo spese di 20 euro che viene rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto.

Il ricorso può essere spedito alla segreteria tecnica del Collegio competente (vedi sotto) o a una filiale della Banca d'Italia.

Può anche essere presentato di persona nelle Filiali aperte al pubblico.

L'Arbitro si articola in tre Collegi (Milano, Roma e Napoli) che hanno competenza per fasce geografiche.

Ciascun Collegio è composto da cinque membri: tre designati dalla Banca d'Italia, tra cui il Presidente; due designati rispettivamente dalle associazioni dei clienti e degli intermediari.

La segreteria tecnica dei Collegi è curata dalla Banca d'Italia.

Per ulteriori informazioni è possibile:

- visitare il sito dell'Arbitro Bancario Finanziario www.arbitrobancariofinanziario.it
- consultare la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario disponibile presso le Filiali della Banca d'Italia e le dipendenze di banche e intermediari finanziari;
- rivolgersi alle segreterie tecniche dell'Arbitro Bancario Finanziario presso le sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma, Napoli ai seguenti indirizzi:
 - **Segreteria tecnica del Collegio di Milano**
Via Cordusio, 5
20123 Milano
Telefono: 02 724241
 - **Segreteria tecnica del Collegio di Roma**
Via Venti Settembre, 97/e
00187 Roma
Telefono: 06 47921
 - **Segreteria tecnica del Collegio di Napoli**
Via Miguel Cervantes, 71
80133 Napoli
Telefono: 081 7975111

Nel primo periodo di funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario sarà attiva soltanto la segreteria tecnica di Roma.