



ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Di cosa si tratta?

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

Il ricorso è deciso esclusivamente sulla base della documentazione prodotta dalle parti (ricorrente e intermediario); non è necessaria l'assistenza di un avvocato.

Il cliente può ricorrere all'ABF solo dopo aver cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo scritto all'intermediario.

Attenzione: se la decisione dell'ABF è ritenuta non soddisfacente il cliente, l'intermediario o entrambi possono rivolgersi al giudice.

In quali casi si può ricorrere all'ABF?

È possibile rivolgersi all'ABF quando la controversia riguarda **una banca, un altro intermediario finanziario iscritto in albi ed elenchi tenuti dalla Banca d'Italia** o comunque previsti dalla normativa di settore (società finanziaria, confidi, Istituto di pagamento, Istituto di moneta elettronica - IMEL), **Poste italiane per l'attività di Bancoposta o un intermediario estero operante in Italia.**

Se l'intermediario non rientra tra le categorie indicate, o non ha più la qualifica di intermediario, l'ABF non può esaminare il ricorso.

Per verificare se l'intermediario è soggetto alle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario consulta:

- **albo delle banche ex art. 13 del Testo Unico Bancario (TUB)**
- **albo degli intermediari finanziari iscritti nell'elenco di cui all'art. 106 del TUB**
- **elenco dei confidi di cui all'art.112, comma 1, del TUB**
- **elenco degli istituti di pagamento**
- **elenco degli istituti di moneta elettronica (IMEL).**

L'oggetto della controversia deve riguardare **un'operazione o un servizio bancario o finanziario** (ad esempio conti correnti, mutui, prestiti personali, altri finanziamenti anche per l'acquisto di beni, carte di credito e bancomat e segnalazioni alla Centrale dei Rischi).

Importante: A partire da marzo 2025 è possibile presentare un ricorso all'ABF anche nei confronti dei gestori di crediti in sofferenza (**società di recupero crediti**) iscritti in apposito albo di cui all'art 114.5 del TUB.

Attenzione: prima di presentare ricorso all'ABF è necessario presentare un **reclamo scritto all'intermediario o alla banca**.

È possibile rivolgersi all'ABF **solo se l'intermediario non ha risposto al reclamo nel termine di 60 giorni**, salvo casi particolari (ad es. in materia di servizi di pagamento dove il termine è di 15 giorni lavorativi) **oppure se la risposta è ritenuta non soddisfacente**.

Attenzione: non è possibile presentare ricorso all'ABF se sono trascorsi più di 12 mesi da quando è stato presentato reclamo all'intermediario; è possibile comunque presentare un nuovo reclamo.

Quanto costa il ricorso e come si paga?

La presentazione del ricorso **prevede il pagamento di 20 euro quale contributo spese per la procedura**. Salvo casi particolari, se il ricorso è accolto, anche solo in parte, l'intermediario è tenuto a rimborsare il contributo versato.

Il pagamento può essere fatto:

- con bonifico bancario sul conto corrente intestato a “Banca d'Italia 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 si dovrà indicare “Ricorso ABF” e il codice fiscale o la Partita IVA.

Come si presenta il ricorso?

Preliminarmente, occorre registrarsi al portale www.arbitrobancariofinanziario.it cliccando su **Area riservata**. Dopo aver scelto username e password si compila un form (scheda) con email, dati anagrafici e numero di telefono e si dà il consenso alla

privacy. Quindi si riceve all'indirizzo email indicato una mail per la **conferma dell'iscrizione**. Si entra con username e password nel portale; così facendo viene inviato al numero del cellulare un sms con un **codice usa e getta**. Il codice serve per entrare nel form (scheda) e completare il proprio profilo (occorre inserire: luogo e data di nascita, codice fiscale, luogo di residenza).

A questo punto si può presentare il **ricorso online** seguendo le istruzioni.

Accedendo alla propria area riservata si può anche verificare **quali ricorsi sono stati presentati** e il loro **stato di avanzamento**.

L'ABF contatterà la banca in questione, che ha **30 giorni** per presentare le sue osservazioni all'Arbitro.

Ricevute queste osservazioni, il cliente che ha fatto ricorso ha 25 giorni per fare una replica. L'intermediario può fare a sua volta una controreplica entro 15 giorni oppure entro 20 giorni se lo fa tramite la sua associazione.

Dopo che sono trascorse queste tempistiche (massimo 90 giorni), decorrono i 90 giorni entro cui l'Arbitro esprime il suo giudizio sul ricorso e lo comunica alle parti.

La presentazione del ricorso in **modalità cartacea** è consentita nel caso di contestazione avanzata nei confronti di due o più intermediari contemporaneamente.

In caso di utilizzo della modalità cartacea, il "modulo di ricorso" potrà essere inviato, unitamente a tutta la documentazione, per posta o per posta elettronica certificata (PEC) alla Segreteria tecnica competente o a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia oppure tramite consegna a mano presso una Filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico.

Allegati

Istruzioni per la compilazione del ricorso

--

Link utili

<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/index.html>

(Aggiornato al 27/03/2025 L.C.)