

Per ulteriori informazioni è possibile:

Visitare il sito dell'Arbitro Bancario Finanziario  
[www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

Consultare la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario disponibile anche 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.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Un servizio per la collettività



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

[www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

Stampato nel mese di agosto 2009 presso il Centro Stampa della Banca d'Italia in Roma

Progetto grafico  
Segni di Segni - Roma

## Chi è e cosa fa l'Arbitro Bancario Finanziario?

È 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 presentare il ricorso basta:

- compilare un modulo, disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://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.

