



### A) DATI DEL CLIENTE

#### PERSONA FISICA

Questo riquadro deve essere utilizzato dai consumatori, dai professionisti o imprenditori titolari di impresa individuale.

Cognome		Nome	
Nato a		il	
Codice fiscale			
Domicilio nel Comune di			
Indirizzo			
Provincia	Stato	C.A.P.	
E-mail*	Recapiti telefonici		
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
<input type="checkbox"/> consumatore <input type="checkbox"/> 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			
Natura del soggetto			
Partita IVA			
Sede legale nel Comune di			
Indirizzo			
Provincia	Stato	C.A.P.	
E-mail*	Recapiti telefonici		
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
<input type="checkbox"/> consumatore <input type="checkbox"/> 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		Nome	
Qualifica			
Nato a		il	
Codice fiscale			
Domicilio nel Comune di			
Indirizzo			
Provincia	Stato	C.A.P.	
E-mail*	Recapiti telefonici		
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			

#### 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)

Da compilare solo nel caso in cui il cliente voglia affidare ad altri (es. un avvocato, un incaricato di un'Associazione di consumatori o di categoria, una persona di fiducia) l'incarico di presentare il ricorso e rappresentarlo davanti all'Arbitro Bancario Finanziario.

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

(\*) ha i requisiti della posta elettronica certificata  SI  NO

- 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 in corso di validità.

Firma  Data

### EVENTUALI COINTESTATARI

Da compilare solo nel caso in cui esistano altri cointestatari che si associano al presente ricorso.

Il sottoscritto

Cognome  Nome

Luogo e data di nascita

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

Firma del cointestatario  Data

Il sottoscritto

Cognome  Nome

Luogo e data di nascita

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

Firma del cointestatario  Data

**NOTA: allegare la fotocopia di un documento di identità di ogni cointestatario.**





#### D) DICHIARAZIONI

Il sottoscritto Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_ dichiara che:

• con riferimento alla presente controversia è stato presentato reclamo all'intermediario in data: \_\_\_\_\_  
al quale l'intermediario

- non ha risposto nel termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo  
 ha risposto in modo ritenuto insoddisfacente (in tal caso, allegare la risposta)

• provvederà a inviare tempestivamente all'intermediario copia del presente ricorso con raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (PEC), consapevole che in mancanza, vi provvederà la Segreteria tecnica competente;

(barrare le caselle che interessano):

- la controversia non è stata già sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria ovvero rimessa a decisione arbitrale; sulla stessa non è pendente oppure è fallito un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge; non ha aderito all'azione di classe di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo;
- sulla medesima controversia ha già presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario interrotto a seguito di tentativo di conciliazione fallito

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 documento/i di identità in corso di validità (del cliente e cointestatari, del rappresentante legale, del procurat)
- Eventuali fogli aggiuntivi "Richieste all'Arbitro" (barrare se interessa)



#### SOTTOSCRIZIONE DEL RICORSO

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)



#### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D. LGS. N. 196/2003)

I dati personali del ricorrente e i dati personali di terzi, eventualmente comunicati nell'ambito della procedura di ricorso, saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti e solo ai fini della decisione del ricorso.

In particolare:

- i dati saranno conservati su supporto cartaceo e trattati con procedure informatiche in relazione alle finalità sopra descritte e con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza dei dati personali nonché ad evitare l'indebito accesso ai dati stessi da parte di soggetti non autorizzati;
- i dati verranno messi a disposizione dei membri dell'Organo decidente.

Titolare del trattamento è la Banca d'Italia; responsabili del trattamento sono, per i profili di rispettiva competenza in relazione al Collegio alla cui decisione è rimesso il ricorso, il Direttore della Sede di Milano ovvero di Roma o Napoli – presso le quali vengono svolte le funzioni di Segreteria tecnica per l'Organo decidente – e il Capo del Servizio Rapporti esterni e affari generali, che coordina le attività delle Segreterie tecniche.

Sarà cura degli interessati comunicare tempestivamente la modifica o l'integrazione dei dati forniti.



## RICORSO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

### Istruzioni per la compilazione

**ATTENZIONE: PRIMA DI COMPILARE IL RICORSO, SI RACCOMANDA DI LEGGERE ATTENTAMENTE LE SEGUENTI ISTRUZIONI.**

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario non pregiudica la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria ovvero di attivare le altre forme di tutela previste dall'ordinamento. Informazioni più dettagliate sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario sono disponibili sul sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

In particolare si consiglia di consultare le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" emanate dalla Banca d'Italia e la "Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario" disponibile presso le filiali delle banche, intermediari finanziari, Poste italiane e le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

#### Come presentare il ricorso

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario può essere:

- inviato tramite posta, fax o posta elettronica certificata (PEC) alla Segreteria tecnica del Collegio competente (il Collegio di Milano è competente per i clienti con domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto; il Collegio di Roma è competente per i clienti con domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, oppure in uno Stato estero; il Collegio di Napoli è competente per i clienti con domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia). Il ricorso può essere anche inviato, con le stesse modalità, a qualunque Filiale della Banca d'Italia. Le comunicazioni inviate tramite PEC saranno ritenute valide se sottoscritte con firma digitale mediante un certificato rilasciato da un certificatore accreditato;
- presentato a mano presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, che lo inviano alla Segreteria tecnica competente.

L'elenco delle strutture alle quali è possibile inviare il ricorso, nonché i relativi indirizzi e numeri di fax è disponibile nel sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

#### A) DATI DEL CLIENTE

In questa sezione devono essere inseriti i dati della persona che intende rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il riquadro "**persona fisica**" deve essere compilato quando il cliente è un individuo. In particolare, deve essere specificato il **domicilio**, cioè la sede principale dei propri affari o interessi. Dal momento che l'Arbitro Bancario Finanziario è articolato in tre Collegi (Milano, Roma e Napoli), il Collegio territorialmente competente per la decisione verrà individuato con riferimento al domicilio dichiarato dal cliente nel ricorso. Inoltre, deve essere indicato se il cliente è un **consumatore** (e quindi agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta) o appartiene ad **altre categorie** (ad es. è un professionista o imprenditore). Tale informazione è essenziale in quanto la composizione del Collegio che dovrà decidere sul ricorso viene determinata in relazione alla diversa tipologia dei clienti coinvolti. Nel caso ci siano altri cointestatari, compilare l'apposito riquadro del modulo 2/4.

Il riquadro "**persona giuridica o altri soggetti**" deve essere compilato in tutti gli altri casi in cui il cliente non sia una persona fisica (ad es. nel caso di una società, un'Associazione ...). In particolare, deve essere indicata la **denominazione** dell'ente e la natura dello stesso (ad es. se si tratta di una società per azioni, di una società in nome collettivo, di un'Associazione non riconosciuta ...). È inoltre necessario indicare la **sede legale dell'ente**: dal momento che l'Arbitro Bancario Finanziario è articolato in tre Collegi (Milano, Roma e Napoli), il Collegio territorialmente competente per la decisione verrà individuato con riferimento alla sede legale.

Il riquadro "**rappresentante legale**" deve contenere l'indicazione della persona che, in conformità a disposizioni di legge, rappresenta il cliente e agisce in nome e per conto suo (ad esempio, il genitore per il minore, il tutore per l'interdetto, l'amministratore delegato per una società). Se il cliente non è una persona fisica è sempre necessario indicare il legale rappresentante. Il riquadro contiene anche la dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto di notorietà che il rappresentante legale deve presentare in ordine alla sua qualità; le Segreterie tecniche possono svolgere gli accertamenti necessari per verificarne la veridicità.



## ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE DEL RICORSO

**ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO** - R ISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Nel modulo è richiesto di indicare – ove esistente – l'eventuale indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) del cliente e del rappresentante. Nel caso tale informazione venga fornita, le comunicazioni tra le Segreterie tecniche e il ricorrente avverranno esclusivamente per mezzo di tale strumento.

**Eventuale conferimento di rappresentanza volontaria (procura).** Il ricorso può essere presentato oltre che direttamente dal cliente o dal suo rappresentante legale, anche tramite una persona alla quale il cliente volontariamente conferisce il mandato di rappresentarlo per la procedura di ricorso innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario. Detto rappresentante può essere un professionista (ad esempio un avvocato), un incaricato di un'Associazione di categoria o una persona di fiducia. In tal caso è necessario compilare l'apposito riquadro relativo al conferimento di rappresentanza (procura), con il quale il cliente rappresentato elegge altresì domicilio presso l'indirizzo del rappresentante, ai fini delle comunicazioni e delle altre attività connesse con lo svolgimento del ricorso. Tale elezione di domicilio non modifica la competenza territoriale del Collegio decidente, che è individuata con riferimento al domicilio del cliente.

**Eventuali cointestatori.** Se ci sono altri cointestatori (cioè soggetti titolari del medesimo rapporto per il quale è presentato ricorso), essi possono aderire al ricorso firmando l'apposito riquadro e allegando fotocopia del proprio documento di identità. In questo caso, la pronuncia dell'Arbitro Bancario Finanziario avrà effetto anche nei confronti dei cointestatori. In ogni caso, tutte le comunicazioni saranno inviate esclusivamente al cliente oppure al suo rappresentante.

### **B) DATI DELL'INTERMEDIARIO (BANCA, SOCIETÀ FINANZIARIA, ETC.)**

Nel modulo va indicata con precisione la **denominazione** dell'intermediario nei confronti del quale si presenta il ricorso e l'indirizzo della **sede** (filiale, agenzia, sportello ...) presso la quale è stato concluso o è intrattenuto il contratto. Come fare se la controversia è nei confronti di un intermediario che opera in Italia ma ha sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea, in Islanda, Liechtenstein, Norvegia: le disposizioni sui sistemi stragiudiziali prevedono che tale intermediario può non aderire all'Arbitro Bancario Finanziario purché aderisca o sia sottoposto a un sistema stragiudiziale estero facente parte della rete Fin-Net (la rete promossa dalla Commissione europea per la cooperazione tra i sistemi stragiudiziali europei).

In tal caso il cliente può presentare ricorso nei confronti di tale intermediario di fronte all'organismo estero, avvalendosi dell'assistenza della Segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario.

### **C) DATI DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE ALL'ARBITRO**

**Tipologia del contratto cui si riferisce la controversia:** devono essere fornite indicazioni generali sulla tipologia di contratto cui si riferisce la controversia; a tal fine, sono state indicate - a titolo di esempio - alcune delle principali categorie contrattuali. Il cliente potrà barrare una o più caselle.

**Richieste all'Arbitro:** in questa sezione il cliente deve sinteticamente esporre COSA CHIEDE all'Arbitro Bancario Finanziario (es. restituzione di una somma di denaro, risarcimento del danno subito, accertamento di un diritto) e indicare le MOTIVAZIONI alla base di ciascuna richiesta. Se lo spazio del modulo non è sufficiente, il ricorrente potrà accludere fogli aggiuntivi debitamente sottoscritti, che dovranno essere menzionati tra i documenti allegati. **Attenzione:** con il ricorso il cliente non può esprimere lamentele nei confronti dell'operato dell'intermediario che non siano già state oggetto del preventivo reclamo. È inoltre importante verificare di aver raccolto e allegato tutta la documentazione rilevante e di supporto (es. quella necessaria a individuare e quantificare il danno in caso di richieste di risarcimento).

### **D) DICHIARAZIONI**

Al cliente è richiesto di rendere alcune dichiarazioni al fine di richiamare l'attenzione sulla necessità di inviare copia del ricorso all'intermediario per avviare la procedura e su alcune condizioni per la presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (es. la circostanza che la controversia non sia stata già sottoposta al giudice). In particolare, il ricorso deve essere preceduto, a pena di inammissibilità, da un reclamo scritto all'intermediario; a tal fine è anche necessario indicare la data di presentazione del reclamo perché da questa decorre il termine di 12 mesi per la presentazione del ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

**Allegati.** Al ricorso devono essere allegati vari documenti. In primo luogo quelli relativi alla fase del reclamo e quelli necessari a supportare le richieste all'Arbitro. **Prima di presentare il ricorso si consiglia di raccogliere tutta la documentazione rilevante, eventualmente facendone richiesta all'intermediario.** E' anche necessario allegare fotocopia del documento di identità in corso di validità del cliente, e se indicati nel ricorso, dei cointestatori, del rappresentante legale, del procuratore. Si ricorda inoltre che il pagamento del contributo spese di 20 euro costituisce presupposto per la ricevibilità del ricorso. A dimostrazione del versamento deve pertanto essere allegata fotocopia della relativa ricevuta. Il pagamento può essere effettuato:



- 1) con bonifico bancario sul conto corrente intestato a “Banca d’Italia – Segreteria tecnica dell’Arbitro Bancario Finanziario” IBAN IT71M0100003205000000000904;
- 2) con versamento sul conto corrente postale n. 98025661 intestato a “Banca d’Italia – Segreteria tecnica dell’Arbitro Bancario Finanziario”;
- 3) in contanti presso tutte le Filiali della Banca d’Italia aperte al pubblico con eccezione delle unità specializzate nella vigilanza (vedi sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)).

In tutti i casi occorre indicare la causale “Ricorso ABF” e il codice fiscale o la Partita IVA del cliente cui il ricorso si riferisce.

**Sottoscrizione del ricorso.** Il modulo di ricorso deve essere sottoscritto dal cliente o dal suo rappresentante legale ovvero, nel caso del conferimento di rappresentanza volontaria, dalla persona a cui è stata conferita la procura (vedi sezione A, riquadro “eventuale conferimento di rappresentanza volontaria”). In ogni caso, è sempre necessario allegare al modulo di ricorso fotocopia del documento di identità del firmatario.

**Presentazione del ricorso tramite Associazione di categoria.** In caso di incarico a un’Associazione di categoria senza conferimento di procura, si richiede oltre alla firma del cliente anche quella del soggetto autorizzato a operare per conto dell’Associazione stessa.

