

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.

[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



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.**

## 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.

