

Guida all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Cos'è l'Arbitro Bancario Finanziario?

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) istituito dalla Banca d'Italia per risolvere le controversie tra i clienti e le banche, gli intermediari finanziari e i servizi di pagamento.

È un organismo indipendente, imparziale e gratuito che offre ai consumatori un modo rapido ed economico per risolvere i contenziosi senza ricorrere al tribunale.

Chi può ricorrere all'ABF?

Soggetti Ammessi

- **Consumatori:** persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale
- **Microimprese:** imprese con meno di 10 dipendenti e fatturato annuo non superiore a 2 milioni di euro
- **Associazioni dei consumatori:** in rappresentanza dei propri associati
- **Altri soggetti:** piccole imprese e professionisti in alcuni casi specifici

Contro Chi si può Ricorrere

- **Banche** e gruppi bancari
- **Intermediari finanziari** (es. società di finanziamento)
- **Servizi di pagamento** (es. carte di credito, bonifici)
- **Poste Italiane S.p.A.** per servizi bancari e postali

Quali Controversie possono essere Portate all'ABF?

Ambito di Competenza

L'ABF può trattare controversie relative a:

- **Conti correnti** e depositi bancari
- **Prestiti** e finanziamenti
- **Carte di credito** e di debito
- **Mutui** ipotecari
- **Servizi di pagamento** (bonifici, assegni, ecc.)
- **Investimenti** e prodotti finanziari
- **Polizze assicurative** collegate a prodotti bancari
- **Frodi** e operazioni non autorizzate

Controversie Escluse

Non possono essere trattate:

- **Controversie già decise** dal giudice
- **Controversie in corso** di giudizio
- **Richieste di risarcimento danni** superiori a 200.000 euro
- **Controversie relative a politiche di credito** (es. rifiuto di finanziamento)
- **Controversie tra banche** o intermediari

Come Presentare un Ricorso all'ABF

Requisiti Preliminari

Prima di presentare un ricorso all'ABF, è necessario:

1. **Aver tentato** una risoluzione diretta con la banca/intermediario
2. **Aver presentato** un reclamo formale alla banca/intermediario
3. **Aver ricevuto** una risposta negativa o nessuna risposta entro 30 giorni

Documentazione Necessaria

- **Modulo di ricorso** compilato (disponibile sul sito della Banca d'Italia)
- **Copia del documento** di identità

- **Documentazione** relativa alla controversia (contratti, estratti conto, corrispondenza)
- **Prova del reclamo** inviato alla banca/intermediario
- **Risposta** della banca/intermediario (se ricevuta)

Modalità di Invio

Il ricorso può essere inviato:

- **Per posta** alla Banca d'Italia
- **Per fax** al numero indicato sul sito della Banca d'Italia
- **Online** tramite il portale della Banca d'Italia

Costi

Il ricorso all'ABF è **gratuito**. Non sono previsti costi per la presentazione o l'istruttoria del ricorso.

Il Processo dell'ABF

Fase di Ammissibilità

L'ABF verifica se il ricorso è ammissibile:

- Verifica della competenza territoriale
- Verifica dei requisiti soggettivi
- Verifica dell'avvenuto reclamo alla banca
- Verifica dei termini (il ricorso deve essere presentato entro 12 mesi dalla risposta della banca)

Fase di Istruttoria

Se ammissibile, il ricorso viene assegnato a un Collegio:

- La banca/intermediario viene invitata a rispondere
- Le parti possono presentare memorie e documenti
- È possibile richiedere un'audizione
- Il Collegio valuta la documentazione

Fase di Decisione

Il Collegio emette una decisione:

- **Decisione favorevole** al ricorrente: la banca deve ottemperare
- **Decisione sfavorevole** al ricorrente: il ricorso è respinto
- **Decisione parzialmente favorevole**: accoglimento parziale delle richieste

Tempi del Processo

Il processo ABF dura in media **60-90 giorni** dalla presentazione del ricorso alla decisione.

Efficacia della Decisione ABF

Obbligatorietà per le Banche

Le decisioni dell'ABF sono **vincolanti** per le banche e gli intermediari finanziari. Se la decisione è favorevole al consumatore, la banca deve:

- Eseguire quanto disposto dalla decisione
- Comunicare l'avvenuta esecuzione entro 30 giorni
- Pagare eventuali somme dovute

Ricorso in Tribunale

Se la banca non ottempera alla decisione, il consumatore può:

- Presentare ricorso al giudice competente
- Chiedere l'esecuzione forzata della decisione ABF
- Richiedere il risarcimento dei danni

Impugnazione

La decisione dell'ABF può essere impugnata davanti al giudice competente entro 30 giorni dalla notifica.

Vantaggi dell'ABF

Per il Consumatore

- **Gratuito:** nessun costo per presentare il ricorso
- **Veloce:** tempi più brevi rispetto al tribunale
- **Semplice:** procedura meno formale del giudizio
- **Indipendente:** decisione imparziale
- **Efficace:** decisioni vincolanti per le banche

Per il Sistema Bancario

- **Riduzione del contenzioso** giudiziario
- **Miglioramento** dei rapporti con i clienti
- **Trasparenza** delle procedure
- **Standardizzazione** delle pratiche

Statistiche dell'ABF

Dati Generali

- **Ricorsi annuali:** circa 40.000
- **Tasso di accoglimento:** circa 40-50%
- **Tempo medio di decisione:** 60-90 giorni
- **Collegi territoriali:** 4 (Milano, Roma, Napoli, Bari)

Controversie più Frequenti

- **Conti correnti** e carte di pagamento
- **Prestiti** e finanziamenti
- **Mutui** ipotecari
- **Investimenti** e prodotti finanziari

Consigli per il Consumatore

Prima di Ricorrere all'ABF

1. **Tentare sempre** prima una risoluzione diretta con la banca
2. **Presentare un reclamo formale** per iscritto
3. **Conservare tutta la documentazione** (contratti, estratti, corrispondenza)
4. **Rispettare i termini** per la presentazione del ricorso
5. **Valutare l'importo** in controversia (limite 200.000 euro)

Durante il Processo

1. **Rispondere tempestivamente** alle richieste del Collegio
2. **Presentare documentazione completa** e organizzata
3. **Essere concisi** e chiari nelle argomentazioni
4. **Mantenere copia** di tutto quanto inviato

Dopo la Decisione

1. **Verificare l'esecuzione** da parte della banca
2. **Conservare la decisione** ABF
3. **In caso di inottemperanza**, valutare il ricorso al giudice
4. **Valutare l'impugnazione** se non soddisfatto

Contatti e Informazioni

Banca d'Italia - Servizio ABF

- **Sito web:** www.bancaditalia.it/abf
- **Email:** abf@bancaditalia.it
- **Telefono:** 06 47922 222
- **Indirizzo:** Via Nazionale 91, 00184 Roma

Collegi Territoriali

- **Milano:** Via Verri 8, 20121 Milano
- **Roma:** Via Nazionale 91, 00184 Roma
- **Napoli:** Via Toledo 177, 80134 Napoli
- **Bari:** Via Sparano da Bari 162, 70121 Bari

Monivia S.r.l.

Per assistenza nella preparazione del ricorso:

- **Via Savona, 15 — 20144 Milano (MI)**
- **Tel:** +39 350 853 3366
- **Email:** contatto@monivia.it
- **Sito web:** www.monivia.it

Risorse Utili

- **Sito Banca d'Italia:** www.bancaditalia.it
- **Moduli ricorso ABF:** disponibili sul sito della Banca d'Italia
- **Guide informative:** pubblicate dalla Banca d'Italia
- **Associazioni consumatori:** per assistenza nella preparazione del ricorso

Documento informativo a scopo divulgativo. Per informazioni specifiche sulle procedure ABF, consultare il sito ufficiale della Banca d'Italia.

Ultimo aggiornamento: Giugno 2026