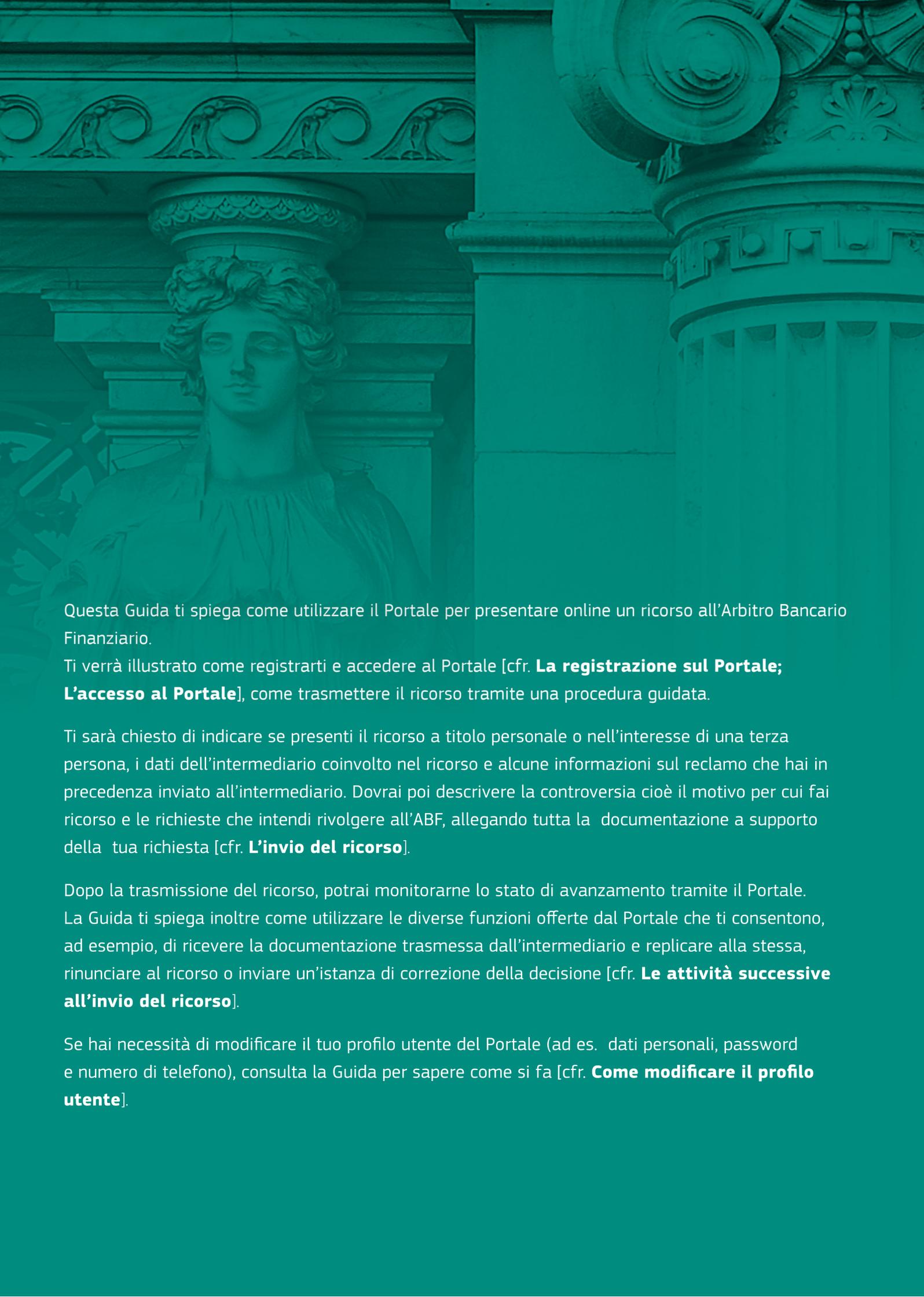




Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



GUIDA ALL'UTILIZZO DEL PORTALE ABF



Questa Guida ti spiega come utilizzare il Portale per presentare online un ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Ti verrà illustrato come registrarti e accedere al Portale [cfr. **La registrazione sul Portale; L'accesso al Portale**], come trasmettere il ricorso tramite una procedura guidata.

Ti sarà chiesto di indicare se presenti il ricorso a titolo personale o nell'interesse di una terza persona, i dati dell'intermediario coinvolto nel ricorso e alcune informazioni sul reclamo che hai in precedenza inviato all'intermediario. Dovrai poi descrivere la controversia cioè il motivo per cui fai ricorso e le richieste che intendi rivolgere all'ABF, allegando tutta la documentazione a supporto della tua richiesta [cfr. **L'invio del ricorso**].

Dopo la trasmissione del ricorso, potrai monitorarne lo stato di avanzamento tramite il Portale. La Guida ti spiega inoltre come utilizzare le diverse funzioni offerte dal Portale che ti consentono, ad esempio, di ricevere la documentazione trasmessa dall'intermediario e replicare alla stessa, rinunciare al ricorso o inviare un'istanza di correzione della decisione [cfr. **Le attività successive all'invio del ricorso**].

Se hai necessità di modificare il tuo profilo utente del Portale (ad es. dati personali, password e numero di telefono), consulta la Guida per sapere come si fa [cfr. **Come modificare il profilo utente**].

INDICE

4	La registrazione sul Portale
7	L'accesso al Portale
9	L'invio del ricorso
19	Le attività successive all'invio del ricorso
30	Come modificare il profilo utente

LA REGISTRAZIONE SUL PORTALE

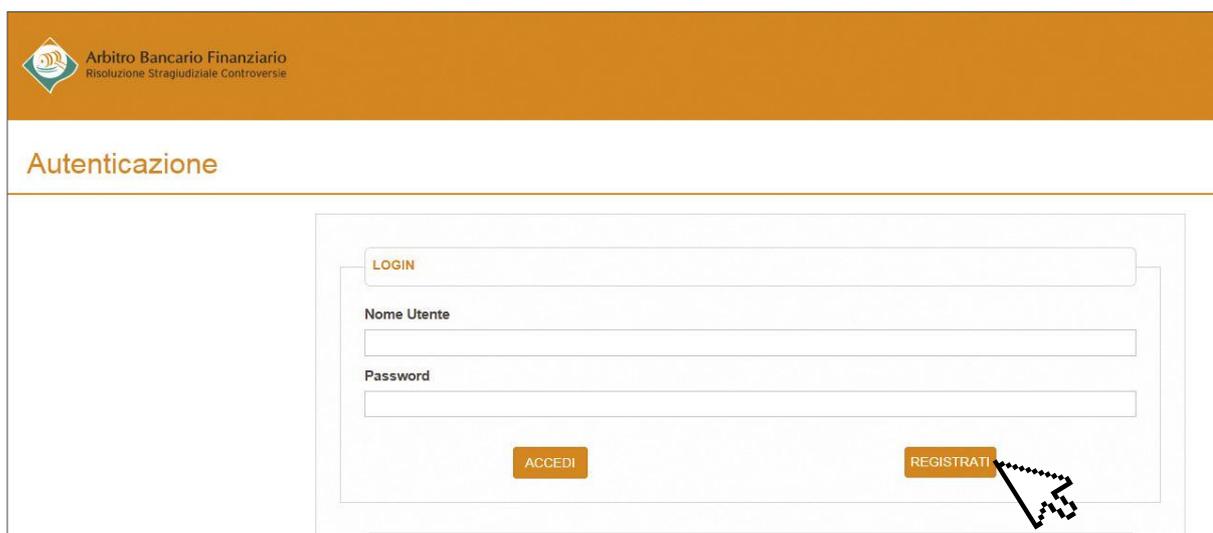
Per inviare online il tuo ricorso, dovrai innanzitutto registrarti sul Portale.

Accedi all'indirizzo www.arbitrobancariofinanziario.it e clicca in alto a destra per entrare nell'**Area Riservata**.



1

Si aprirà la schermata di autenticazione: al primo accesso seleziona **“Registrati”**.



2

Si aprirà una scheda di registrazione che dovrai compilare in tutti i suoi campi (nome utente, password, nome, cognome, email, domanda per risposta segreta, risposta segreta, numero di cellulare). La mancata compilazione di uno o più campi non consente di completare la registrazione.



Nel campo relativo all'email, **non** potrai inserire un indirizzo di **posta elettronica certificata - PEC**.

IDENTIFICAZIONE

Nome Utente

Lo username deve iniziare con almeno 3 (tre) caratteri alfabetici.

Password

La password deve essere lunga tra i 10 (dieci) e i 20 (venti) caratteri e deve contenere almeno una lettera minuscola, una maiuscola, un numero e un carattere speciale (es: ".", "_"). Inoltre non deve contenere la username, il nome, il cognome e la parola "password"

Conferma Password

INFORMAZIONI OBBLIGATORIE

Nome

Cognome

Email (PEC non consentita)

Conferma Email

Domanda per risposta segreta

Risposta Segreta

Selezione Prefisso Internazionale

Numero Cellulare

Conferma Numero Cellulare

Dovrai accettare i termini e le condizioni d'uso del Portale, digitare i caratteri per la verifica ("captcha") e cliccare su **"Conferma"**.

TERMINI E CONSENSO

Termini e Condizioni

Leggere attentamente i termini e le condizioni d'uso del nostro servizio

Gli utenti devono fornire i propri dati personali per avere accesso ai servizi del Portale ABF. In tal caso, i dati e le informazioni richiesti saranno trattati dalla Banca d'Italia, in qualità di Titolare del trattamento, nel rispetto della vigente normativa e degli obblighi di riservatezza in materia di privacy.

Il trattamento sarà effettuato mediante procedure informatiche, con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza dei dati personali nonché a evitare l'indebito accesso ai dati stessi da parte di soggetti terzi, o di personale, non autorizzati; i dati personali saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e alla tutela dei diritti degli interessati.

Dei dati possono venire a conoscenza il Capo del Servizio "Tutela dei clienti e antiriciclaggio" della Banca d'Italia; i Direttori delle Filiali di Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino presso le quali sono insediati i Collegi dell'ABF; gli addetti autorizzati al trattamento presso il Servizio "Tutela dei clienti e antiriciclaggio" della Banca d'Italia e le Segreterie tecniche dell'ABF.

Gli utenti potranno esercitare in qualsiasi momento i diritti di cui agli art. 15 e ss. del Regolamento (UE) 679 del 2016 (GDPR) rivolgendosi al Titolare del trattamento dei dati - Banca d'Italia - Servizio Organizzazione, Via Nazionale 91 - 00184 - Roma (Italia), e-mail org.privacy@bancaditalia.it.

Il Responsabile della protezione dei dati per la Banca d'Italia può essere contattato presso via Nazionale, 91, 00184 Roma, o al seguente indirizzo e-mail responsabile.protezione.dati@bancaditalia.it.

L'interessato, qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda sia effettuato in violazione di legge, può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Dichiaro di aver letto e di accettare i termini e le condizioni d'uso del servizio

Inserisca il codice visualizzato nell'immagine o contenuto nel file audio rispettando maiuscole e minuscole

tr ale d


Captcha*

Controlla la tua email: riceverai un link da cliccare entro le successive 72 ore per completare la registrazione. Scadute le 72 ore, dovrai compilare nuovamente la scheda di registrazione (in questo caso potrai usare però lo stesso username e la stessa email del precedente tentativo).

Registrazione al sito Arbitro Bancario Finanziario

Gentile Sig.ra/Sig. **rossi mario**,
la Sua richiesta di **registrazione** al sito di Arbitro Bancario Finanziario è stata ricevuta alle ore **12:44:43** del **24 gen 2018**.

Per completare correttamente il processo di registrazione selezioni il seguente collegamento <https://adr.arbitrobancariofinanziario.it/newRegistration?id=gyjNznFjzswCUsDmOjA9TAziWTL6TkzGfA1VR6UM9yEIZb0uBrgR9bVX15HhjbN2Gru0f97kDpsJ5KnmCCEXgZUsjqBpIz9N2vf1PAxjab8jDEF8j2&user=E6KdkiMd1Fk%3D> entro la data: **27 gen 2018 12:44:43**.

Dopo questa data il link non sarà più utilizzabile e sarà necessario ripetere il processo di registrazione.

In caso di problemi tecnici, può trovare utili informazioni per la soluzione del problema nella pagina di FAQ disponibile al seguente indirizzo

Arbitro Bancario Finanziario

Questa e-mail è stata generata automaticamente, pertanto La preghiamo di non rispondere direttamente a questo messaggio.
Qualora avesse ricevuto questa comunicazione per errore, La preghiamo di cancellarla e segnalarcelo via e-mail all'indirizzo autoregistrazione@bancaditalia.it
Grazie per la gentile collaborazione.

Visualizzerai poi un messaggio di conferma dell'avvenuta autenticazione.

ATTIVAZIONE AVVENUTA CON SUCCESSO

[Vai alla home](#)

L'ACCESSO AL PORTALE

Accedendo nuovamente all'indirizzo **www.arbitrobancariofinanziario.it**, oppure direttamente dalla pagina di conferma dell'autenticazione, potrai entrare nella tua Area Riservata.

Inserisci le credenziali di accesso; clicca su **"Accedi"**.

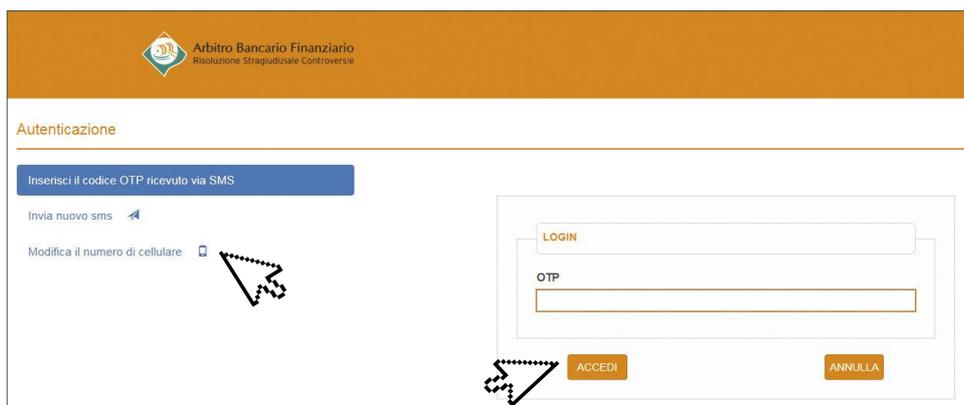


The screenshot shows a login form with the following elements:

- A header bar with the text "LOGIN" in orange.
- A label "Nome Utente" above a text input field.
- A label "Password" above a text input field.
- Two orange buttons at the bottom: "ACCEDI" on the left and "REGISTRATI" on the right.
- A mouse cursor is pointing at the "ACCEDI" button.

Ogni volta che accederai al Portale, dopo aver inserito le credenziali, riceverai tramite sms un codice (c.d. one-time-password – OTP) che ti servirà per entrare nell'Area Riservata.

Qualora non dovessi ricevere l'sms, potrai chiedere un secondo invio o modificare il numero di cellulare.



The screenshot shows the authentication page with the following elements:

- A header bar with the logo and text "Arbitro Bancario Finanziario" and "Risoluzione Stragiudiziale Controversie".
- A sub-header "Autenticazione".
- A blue button "Inserisci il codice OTP ricevuto via SMS".
- Two links: "Invia nuovo sms" with an envelope icon and "Modifica il numero di cellulare" with a mobile phone icon.
- A mouse cursor is pointing at the "Modifica il numero di cellulare" link.
- An inset box showing a smaller version of the login form with fields for "LOGIN" and "OTP", and buttons for "ACCEDI" and "ANNULLA".
- A mouse cursor is pointing at the "ACCEDI" button in the inset.

4

La prima volta che accederai al Portale, dovrai inserire i tuoi dati personali per aggiornare il tuo profilo utente. Clicca su **“Salva”**.

< Completamento del profilo

Stato di nascita * Provincia di nascita * Città di nascita *

Data di nascita *

Codice fiscale *

Stato di domicilio * Provincia di domicilio * Città di domicilio *

Indirizzo di domicilio * CAP *

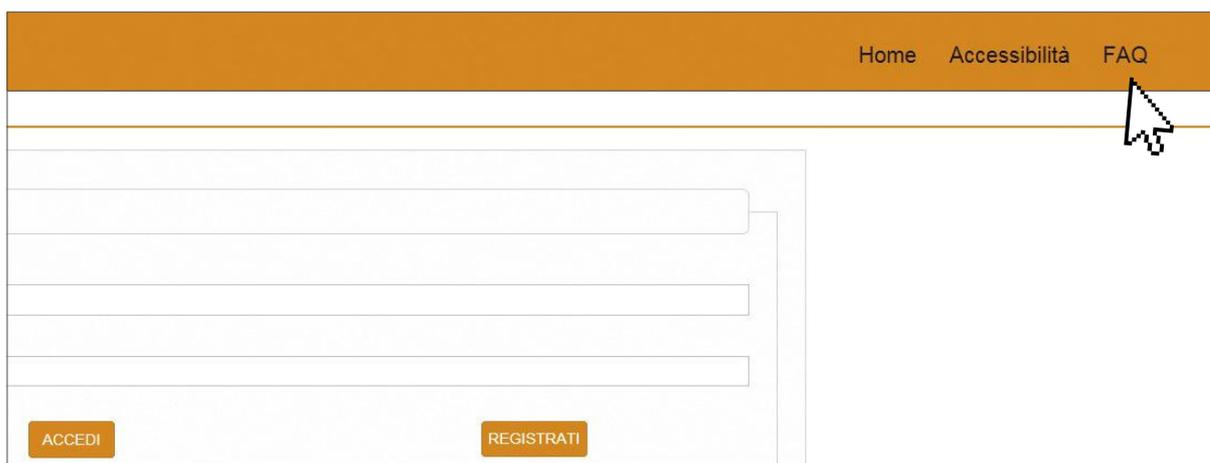
Salva



Se sei un **legale rappresentante/genitore/tutore/curatore o un professionista**, una persona di fiducia o un incaricato di una associazione di categoria e vuoi presentare un ricorso nell'interesse di una terza persona, dovrai fornire in questa fase le tue informazioni personali; i dati del ricorrente ti verranno richiesti successivamente.

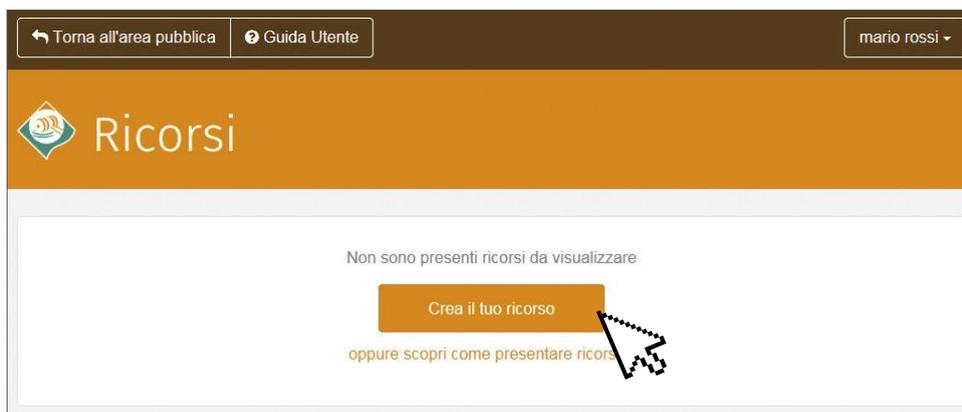
5

Se avessi difficoltà nell'accesso al sistema potrai consultare la pagina delle **“FAQ”** e, se necessario, chiedere supporto alla casella email **autoregistrazione@bancaditalia.it**.



L'INVIO DEL RICORSO

Per iniziare a compilare il tuo ricorso all'ABF, dovrai cliccare su **“Crea il tuo ricorso”**.



6

Per chi fai ricorso?

Dovrai prima di tutto specificare per chi intendi presentare il ricorso, selezionando l'opzione che ti occorre.

Nuovo ricorso

Per chi stai facendo questo ricorso?

<p style="text-align: center;">Per me stesso / per la mia ditta individuale</p>	<p style="text-align: center;">Per la società / l'ente di cui sono legale rappresentante</p>	<p style="text-align: center;">Per un minore (sono il genitore) / per un interdetto (sono il tutore) / per un inabilitato (sono il curatore)</p>
<p>Se sei un professionista, una persona di fiducia o un incaricato di un'associazione di categoria, per chi fai ricorso?</p>		
<p style="text-align: center;">Per una persona / per una ditta individuale che mi ha delegato</p>	<p style="text-align: center;">Per una società / l'ente che mi ha delegato</p>	<p style="text-align: center;">Per il genitore / per il tutore / per il curatore che mi ha delegato</p>

Seleziona **“Per me stesso/per la mia ditta individuale”** se la controversia coinvolge te o la tua ditta individuale. In questo caso, si aprirà una schermata in cui, dopo aver dato il consenso per il trattamento dei dati personali, dovrai inserire le informazioni relative al ricorso.

In tutti gli **altri casi**, ti verrà chiesto di identificare il ricorrente e di caricare, trascinandola dal desktop o selezionando il file, ulteriore documentazione, ad es. copia del documento di riconoscimento del ricorrente, autodichiarazione dei poteri di rappresentanza legale per persona giuridica o soggetto minore/interdetto/inabilitato, procura in caso di ricorso presentato tramite un professionista, una persona di fiducia o un incaricato di un'associazione di categoria.

7

Come compilare il ricorso?

La compilazione del ricorso è articolata nei seguenti passaggi:

- a) **Informazioni:** dovrai indicare se il ricorrente è un consumatore o meno e alcune ulteriori informazioni, raccolte solo a fini statistici (il titolo di studio e la condizione professionale in caso di consumatore; il settore di riferimento e il numero degli addetti in caso di non consumatore).

Nuovo ricorso

Informazioni Co-intestatari Intermediario Controversia Pagamento e Identificazione Dichiarazioni

Per chi stai facendo questo ricorso?

consumatore
una persona che fa ricorso per una questione che la riguarda

non consumatore
una impresa o una persona che fa ricorso per una questione legata all'attività imprenditoriale o professionale svolta

Informazioni aggiuntive sul ricorrente

Titolo di studio
Seleziona il titolo di studio..

Condizione professionale
Seleziona la condizione professionale..

Prosegui Annulla

Dovrai poi fornire alcune informazioni sul **reclamo** che devi aver presentato all'intermediario prima di inviare il ricorso all'ABF. Il sistema ti permette di procedere con la compilazione soltanto se, in assenza di risposta da parte dell'intermediario, sono trascorsi almeno 30 giorni dalla data del reclamo; in caso contrario il sistema ti invita a riprendere la compilazione del ricorso decorso tale termine.

Quando è stato fatto il reclamo alla banca o intermediario? *

L'intermediario ha risposto?

Sì, c'è stata risposta

No, non c'è stata risposta

Proseguì Annulla

- b) **Co-intestatari:** dovrai segnalare la presenza di eventuali co-intestatari che intendono aderire al ricorso (ad esempio, nel caso in cui il ricorso riguardi un conto corrente cointestato) e fornirne le generalità nell'apposita schermata che si aprirà selezionando su "Sì, ci sono dei co-intestatari". Ti sarà richiesto di caricare il documento di riconoscimento e la dichiarazione del co-intestatario (il quale dovrà dichiarare che "in quanto co-titolare del rapporto giuridico, intende aderire al ricorso").

Se i co-intestatari sono più di uno, dovrai cliccare sul simbolo "+" per inserirne le generalità e le relative dichiarazioni di adesione; altrimenti dovrai cliccare su "**Proseguì**" per passare alla schermata successiva.

Informazioni **Co-intestatari** Intermediario Controversia Pagamento e Identificazione Dichiarazioni

Ci sono dei co-intestatari oltre al ricorrente ?

No, non ci sono dei co-intestatari

Sì, ci sono dei co-intestatari

Nome *

Cognome *

Luogo di nascita *

Data di nascita *

gg/mm/aaaa

Documento di riconoscimento del Cointestatario *

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file ?

Dichiarazione del cointestatario di adesione al ricorso *

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file ?

Proseguì

- c) **Intermediario:** dovrai ora indicare l'intermediario nei cui confronti vuoi proporre ricorso. Digita il **nome** dell'intermediario o il **codice ABI**; selezionalo nel menù a tendina e clicca su "Proseguì". Non è possibile selezionare più di un intermediario.



Se vuoi presentare un ricorso nei confronti di **due o più intermediari contemporaneamente**, un **intermediario estero che opera in Italia in regime di libera prestazione di servizi** o un **confidi** ai sensi dell'art. 112, comma 1, del TUB, non puoi trasmetterlo tramite il Portale: dovrai invece utilizzare il "modulo di ricorso" cartaceo (secondo le modalità indicate sul sito internet dell'ABF).

Per agevolarti nella ricerca, il menù a tendina indicherà se un intermediario ha cambiato denominazione, se è stato cancellato, se sono state effettuate operazioni straordinarie (fusione, scissione o altro). Ti consigliamo in ogni caso di effettuare la ricerca utilizzando il codice ABI dell'intermediario.

Quale è la banca o l'intermediario nei confronti di cui stai facendo ricorso?

Q Intermediario Alfa

INTERMEDIARIO ALFA <small>ora è diventata</small>	ABI	+ Seleziona
INTERMEDIARIO BETA	ABI	

Gli intermediari non più attivi non potranno essere selezionati; questo rappresenta un vantaggio in quanto evita la presentazione di un ricorso (e il pagamento del contributo alla procedura di 20 euro) che sarebbe dichiarato comunque inammissibile.

Quale è la banca o l'intermediario nei confronti di cui stai facendo ricorso?

Q Intermediario Alfa

Intermediario Alfa 	ABI	+ Seleziona
⚠ Questo intermediario non è più attivo		

Se alla denominazione o al codice ABI digitati non corrisponde alcun intermediario, dovrai seguire le istruzioni che ti compaiono nella schermata:

Nessun risultato trovato

Ricorda che all'ABF possono essere presentati ricorsi nei confronti di una banca, un intermediario finanziario iscritto in albi ed elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (società finanziaria, confidi, Istituto di pagamento, Istituto di moneta elettronica - IMEL), BancoPosta o un intermediario estero operante in Italia.

- **Verifica che il nome sia scritto correttamente**
- **Verifica che l'intermediario rientri nelle categorie sopra descritte**
- **Prova ad inserire il codice ABI che puoi trovare nel tuo codice IBAN:**
- **Se hai eseguito tutte le verifiche e non hai trovato l'intermediario, puoi richiedere supporto.**

IBAN

I	T	A	A	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--

Per la descrizione della controversia, potrai compilare i campi a disposizione oppure caricare un documento.

Per quale motivo fai ricorso?

Descrivi qui la vicenda oggetto di ricorso (max 1000 caratteri)

Hai già pronto un documento?

Quali sono le tue richieste all'Arbitro Bancario Finanziario?

Descrivi qui le tue richieste all'Arbitro (ad esempio, la richiesta di una somma, di documentazione, la richiesta di accertamento di un diritto, ecc.. max 1000 caratteri)

Hai già pronto un documento?

Allega tutti i documenti che pensi che possano essere utili al Collegio ai fini della decisione

Allegato generico al ricorso

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Non sai cosa caricare?

Ricorda di allegare **tutta** la documentazione a sostegno della tua richiesta (ad esempio il reclamo all'intermediario e anche quella che pensi sia già in possesso della banca / intermediario finanziario): **l'ABF decide solo sulla base dei documenti ricevuti!**

Per agevolarti nell'**individuazione dei documenti** da inviare a sostegno della tua richiesta, il sistema fornisce alcuni esempi della documentazione che potrebbe essere utile al Collegio ai fini della decisione della controversia.

Dovrai cliccare su "**Aiuto al caricamento**", selezionare l'oggetto della controversia e seguire le indicazioni (nell'esempio che segue, è riportato il caso di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio).

documento? Seleziona un documento

Hai selezionato "**Cessione del quinto dello stipendio e della pensione**". In questo caso potrebbe essere utile allegare anche:

- Il contratto;
- Il conteggio estintivo, se hai estinto il prestito;
- La prova dell'avvenuta estinzione, se hai estinto il prestito (ad esempio, la liberatoria che hai ricevuto dalla finanziaria);



Ricordati che **non sarà possibile trasmettere** documentazione contenente **categorie particolari di dati personali o di dati relativi a condanne penali e reati** (previsti dagli artt. 9 e 10 del Regolamento UE 679 del 2016) **tramite il Portale ABF**. Dopo aver inoltrato online il ricorso, potrai comunque inviare documentazione della specie all'indirizzo **PEC della Filiale della Banca d'Italia** presso la quale opera la Segreteria tecnica di competenza (che trovi sul **sito internet** <https://www.bancaditalia.it/footer/contatti/> - della Banca d'Italia), specificando nell'oggetto i riferimenti del ricorrente e dell'intermediario, o tramite consegna cartacea a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia.

e) **Pagamento e Identificazione:** in questa fase dovrai caricare il tuo documento di riconoscimento (a prescindere dal soggetto per il quale proponi ricorso). Se sei un procuratore ricordati che il tesserino dell'ordine di appartenenza (ad es. Ordine degli avvocati) non può considerarsi un valido documento di riconoscimento.

Ricordati di caricare anche la ricevuta attestante il pagamento del contributo alla procedura di 20 euro (per sapere come pagare i 20 euro cfr. la guida "**L'ABF in parole semplici**", alla sezione "**Qualche domanda per conoscere meglio l'ABF**").

f) **Dichiarazioni:** dovrai fornire alcune dichiarazioni sulla tua controversia, cliccando SI o NO.

Nuovo ricorso

Informazioni ✓ Co-intestatarci ✓ Intermediario ✓ Controversia ✓ Pagamento e Identificazione ✓ Dichiarazioni ●

Autorità giudiziaria

La controversia è stata già sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria, è stata rimessa a decisione arbitrale ovvero si è aderito all'azione di classe di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo?

Sì, è stata sottoposta No, non è stata sottoposta

Sulla stessa controversia è pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi delle norme di legge?

Sì, risulta pendente già un tentativo No, non risulta alcun tentativo pendente

Sulla stessa controversia è fallito un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi delle norme di legge?

Sì, risulta fallito già un tentativo No, non risultano tentativi falliti

Sulla stessa controversia hai già presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario interrotto a seguito di tentativo di conciliazione fallito?

No, non è già stato presentato ricorso Sì, ho già presentato ricorso

Proseguì 



Se hai già sottoposto la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria, a decisione arbitrale o se hai aderito all'azione di classe di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo, verrai informato che l'ABF non può esaminare tali questioni.

Qualora per la medesima controversia sia pendente un tentativo di conciliazione o mediazione verrai informato che l'ABF non può esaminare questioni per le quali è pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione.

8

Nel Portale, la compilazione del ricorso sarà accompagnata dal graduale avanzamento di una **barra di progressione**.



Durante la compilazione del ricorso, potrai in ogni momento tornare a una schermata precedente, selezionando la fase desiderata nella barra di progressione in alto.



Potrai interrompere la compilazione del ricorso in ogni momento.

In tale caso, il sistema salverà una bozza del tuo ricorso in automatico; potrai tornare alla compilazione del ricorso cliccando su **“Azioni”** e selezionando **“Compila Ricorso”** dall’elenco dei ricorsi.



Il sistema non ti consentirà di salvare più di due bozze per volta. Potrai decidere in ogni momento di cancellare la bozza del ricorso, cliccando su **“Azioni”** e selezionando **“Cancella la bozza”**. In ogni caso, la bozza di un ricorso non trasmesso verrà automaticamente cancellata dal sistema dopo 120 giorni.

9

Come trasmettere il ricorso?

Al termine della compilazione, potrai visualizzare la schermata di riepilogo, che ti consente di rivedere, ed eventualmente modificare, le informazioni fornite e la documentazione allegata.

Per effettuare le modifiche, dovrai cliccare sull'icona: 

Nella schermata di riepilogo troverai anche l'indicazione del Collegio competente a decidere il tuo ricorso. Clicca su **“Trasmetti il ricorso”** per inviare il ricorso all'ABF.



Una volta **cliccato** su **“Trasmetti il ricorso”**, **non potrai più modificare** il ricorso!



Ricorso trasmesso

Cosa succede ora?

Riceverai il protocollo del ricorso che ti accompagnerà per tutta la durata della procedura.

Potrai essere contattato dalla Segreteria tecnica che riceve il ricorso per eventuali richieste (ad es. documentazione integrativa da produrre).

L'intermediario verso cui hai presentato il ricorso potrà presentare le proprie difese (controdeduzioni) entro 45 giorni.

Successivamente il tuo ricorso verrà esaminato dal Collegio competente.

Potrai monitorare sul portale lo stato di avanzamento del tuo ricorso.

Per ogni cambiamento/comunicazione verrai avvisato ai recapiti che hai indicato in fase di registrazione (email e SMS, se non hai disattivato quest'ultima opzione).

Cosa devo fare?

Controlla l'email che ci hai lasciato in fase di registrazione: lì riceverai tutte le nostre comunicazioni o richieste.

In fondo alla pagina trovi la ricevuta di trasmissione del ricorso che contiene il "numero identificativo temporaneo" (il "numero di identificativo temporaneo" sarà sostituito dal numero di "protocollo" che ti arriverà nelle prossime ore).

Quanto dovrò attendere?

Nel 2017 la durata media di gestione dei ricorsi ABF è stata di 295 giorni.

ERROR: undefined
OFFENDING COMMAND: '~

STACK:

-savelevel-