

## STRUMENTI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

**Tabella riassuntiva**

	Conciliatore Bancario Finanziario	Arbitro Controversie Finanziarie (ACF)	Arbitro Bancario Finanziario (ABF)
<b>Disciplina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D.Lgs. n. 5 del 17/01/2003 (artt. 38-40);</li> <li>DM n. 222 e 223 del 2004</li> <li>Regolamento dell'Organismo di Conciliazione in vigore dal 01/02/2009 e Regolamento del procedimento di arbitrato in vigore dal 01/07/2008</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Art. 2, comma 5-ter del D.Lgs n. 179/2007</li> <li>Delibera consob n. 19602 del 04/05/2016</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Art. 128-bis del TUB</li> <li>Delibera CICR n. 275 del 29/07/2008</li> <li>Istruzioni della Banca d'Italia del 18/06/2009</li> </ul>
<b>Adesione da parte degli intermediari</b>	Iniziativa promossa dal sistema bancario. Adesione facoltativa. Attivo dal 2007.	Adesione obbligatoria. L'ACF ha sostituito la Camera di Conciliazione a Arbitrato della Consob e l'Ombudsman Giurì Bancario. Operativo dal 09/01/2017	Adesione obbligatoria. Operativo dal 15/10/2009.
<b>Ambito di applicazione</b>	Tutte le materie attinenti l'operatività degli intermediari bancari e finanziari.	Controversie relative alla violazione degli obblighi di diligenza, informazione, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari nei loro rapporti con gli investitori nella prestazione dei servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio.	Controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, con l'esclusione dei servizi di investimento. Controversie in materia di bonifici Transfrontalieri.
<b>Limite di importo e decorrenza</b>	Non è previsto un limite minimo di importo né uno massimo.	Importi non superiori a € 500.000. Il ricorso deve essere proposto entro 1 anno dalla presentazione del reclamo. Se questa è antecedente l'avvio dell'operatività dell'ACF, entro 1 anno dalla data di avvio.	Nessun limite di importo per l'accertamento di diritti, obblighi, facoltà. Se viene richiesta una somma di denaro il valore della controversia non deve superare € 200.000. Fino al 01/10/2022 è possibile

			sottoporre all'ABF controversie riguardanti operazioni, servizi o comportamenti successivi al 01/01/2009. A partire dal 01/10/2022 non potranno essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso
<b>Avvio della procedura</b>	<p>Presentazione di istanza da parte del cliente o dell'intermediario all'Organismo di conciliazione.</p> <p>L'istanza viene comunicata alla controparte chiedendo se intende o meno aderire al tentativo di conciliazione.</p> <p>L'adesione della controparte alla procedura è volontaria.</p> <p>Il conciliatore sottoscrive apposita dichiarazione di imparzialità.</p>	<p>E' necessario che il cliente presenti reclamo all'Ufficio Reclami della Banca.</p> <p>Se insoddisfatto e/o la risposta non perviene nel termine di 60 giorni il cliente può presentare ricorso all'ACF.</p> <p>Ricevuto il ricorso, gli intermediari, entro 30 giorni, possono presentare, anche tramite le associazioni di categoria cui aderiscono, le proprie controdeduzioni. E' prevista la possibilità per le parti di presentare repliche entro 15 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni o delle deduzioni integrative.</p>	<p>E' necessario che il cliente presenti un reclamo all'Ufficio Reclami della Banca.</p> <p>Se insoddisfatto e/o la risposta non perviene nel termine di 60 giorni il cliente può presentare ricorso al Collegio competente per la zona in cui è domiciliato.</p> <p>Il ricorso non può essere proposto se sono trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'Intermediario.</p>
<b>Spese per le parti</b>	<p>Le spese sono rapportate al valore della controversia e sono riportate in una tabella allegata al Regolamento dell'Organismo di conciliazione bancaria.</p>	<p>L'accesso alla procedura è gratuito per la clientela degli intermediari.</p>	<p>La procedura è gratuita per i clienti, salvo il versamento di un importo di € 20.</p> <p>Se il Collegio accoglie in tutto o in parte il ricorso, l'Intermediario dovrà rimborsare i 20 € al cliente</p>

			e versare € 200 per il contributo spese di procedura.
<b>Durata della procedura</b>	La procedura di conciliazione deve concludersi entro 60 giorni lavorativi dalla prima riunione con il Conciliatore.	Il collegio emette la decisione entro 90 giorni dal completamento del fascicolo, indicando, in caso di accoglimento totale o parziale della domanda, il termine entro il quale l'Intermediario deve ottemperare (in mancanza di indicazione tale termine è di 30 giorni dalla ricezione della decisione).	La decisione viene resa dal Collegio entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine per la presentazione delle stesse.
<b>Struttura e competenza</b>	Il Conciliatore svolge servizi di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• conciliazione (mira al raggiungimento di un accordo fra le parti;</li> <li>• arbitrato (se rituale si conclude con un lodo, se irrituale ha valore fra le parti).</li> </ul>	L'ACF è costituito da un unico Collegio composto da 5 membri nominati dalla Consob, di cui 2 su designazione rispettivamente delle associazioni di categoria degli Intermediari e del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti.	L'ABF è costituito da 7 Collegi giudicanti (Milano, Roma, Napoli, Torino, Bologna, Bari, Palermo); sono supportati da segreterie tecniche presso la Banca d'Italia. Il Collegio con sede a Bologna è competente per le decisioni sui ricorsi presentati da clienti domiciliati in Emilia Romagna e Toscana. Ogni Collegio è costituito da 5 membri (3 nominati dalla Banca d'Italia, 1 dall'Associazione degli intermediari, 1 dalla Associazioni dei clienti).