

# Tre strade in caso di controversie

Come funzionano i tre principali strumenti di giustizia alternativi alla magistratura in materia bancaria e finanziaria

<b>ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO</b>	<b>OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO</b>	<b>ORGANISMO DI CONCILIAZIONE BANCARIA</b>
<b>La normativa di riferimento</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Articolo 29, legge 262/05</li><li>■ Articolo 128-bis, Tub</li><li>■ Delibera circolare 275/08</li><li>■ Istruzioni Banca d'Italia</li></ul>	Regolamento del Conciliatore BancarioFinanziario	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Dlgs 28/2010</li><li>■ Dm 222 e 223/04</li><li>■ Regolamento del conciliatore BancarioFinanziario</li></ul>
<b>L'ambito di intervento</b>		
Operazioni e servizi bancari con esclusione dei servizi di investimento	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Titoli e risparmio gestito</li><li>■ Servizi e attività di investimento</li></ul>	Operatività degli intermediari bancari e finanziari
<b>Soggetti interessati</b>		
Tutta la clientela	Tutta la clientela	Tutta la clientela
<b>Limiti di importo</b>		
Controversie fino a 100mila euro se si chiede una somma di denaro, senza limiti se si chiede di accertare un diritto o un obbligo	Controversie fino a 100mila euro (50mila euro per bonifici transfrontalieri)	Non sono previsti limiti massimi né minimi
<b>Le spese per le parti</b>		
Procedura gratuita, importo di 20 euro rimborsato dall'intermediario o dalla banca se il ricorso è accolto tutto o in parte	Procedura gratuita	Spese rapportate al valore della controversia e riportate in una tabella allegata al regolamento
<b>Come si avvia la procedura</b>		
Il cliente presenta il reclamo alla banca o all'intermediario. Dopo 30 giorni in caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente potrà rivolgersi all'Abf territorialmente competente oppure a una filiale di Banca d'Italia	Il cliente presenta il reclamo alla banca o all'intermediario. In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro il termine stabilito dalla banca/ intermediario (tra i 30 e i 90 gg) il cliente, entro 12 mesi, potrà rivolgersi all'Ombudsman	Il cliente presenta un'istanza all'organismo di conciliazione. Questo, istruita la pratica, comunica l'istanza alla controparte chiedendo se vuole aderire al tentativo di conciliazione
<b>La durata</b>		
Il collegio decide entro 60 giorni dal ricevimento delle controdeduzioni o dalla scadenza del termine per la loro presentazione	Il collegio decide entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta o dall'ultima comunicazione utile	La procedura deve concludersi entro 60 giorni lavorativi dalla prima riunione con il conciliatore
<b>La decisione</b>		
Contro la decisione entrambe le parti possono ricorrere all'autorità giudiziaria o ad altri strumenti previsti dall'ordinamento per la tutela dei propri interessi	La decisione dell'Ombudsman è vincolante per la banca ma non per il cliente. Questi può ricorrere all'autorità giudiziaria o ad altri strumenti previsti dall'ordinamento per la tutela dei propri interessi	La procedura tende a far raggiungere un accordo alle parti. In caso di esito positivo l'accordo è riportato in un verbale sottoscritto dalle parti e dal conciliatore. Le parti non hanno l'obbligo di raggiungere l'accordo di conciliazione
<b>Dove informarsi su internet</b>		
<a href="http://www.arbitrobancariofinanziario.it">www.arbitrobancariofinanziario.it</a>	<a href="http://www.conciliatorebancario.it">www.conciliatorebancario.it</a>	<a href="http://www.conciliatorebancario.it">www.conciliatorebancario.it</a>