

EDIZIONE  
AGGIORNATA

**GUIDA ALLA SOLUZIONE  
DELLE CONTROVERSIE**



---

**CASO PER CASO,  
A CHI RIVOLGERTI  
E COSA FARE**

---

## GENTILE CLIENTE,

le banche italiane hanno da sempre posto grande attenzione al rapporto con la clientela. Una delle testimonianze di quest'impegno è la costituzione, già negli anni '90, dell'**Ombudsman Bancario** (oggi gestito dal **Conciliatore BancarioFinanziario**) per risolvere le controversie sorte nei rapporti con le banche.

Negli ultimi anni, inoltre, sono nati nuovi organismi per facilitare la soluzione delle controversie tra banca e cliente. Alcuni sono costituiti presso le Autorità: l'**ABF (Arbitro Bancario Finanziario)**, per tutte le questioni riguardanti i conti correnti, le carte di pagamento, il credito, ecc.) e la **Camera di Conciliazione della CONSOB** (per le questioni riguardanti i servizi di investimento). Altri sono organismi privati specializzati nella media-conciliazione e aiutano le parti coinvolte a trovare un accordo.

È utile sapere cosa fanno e come funzionano i soggetti che possono aiutarci a risolvere una controversia senza necessariamente rivolgersi ad un giudice. Oggi, fra l'altro, conoscerli è ancora più importante visto che a partire dal 21 settembre 2013\*, per le controversie bancarie e finanziarie, c'è sempre l'obbligo di tentare una mediazione prima di ricorrere alla giustizia civile.

**Poiché hai a disposizione diversi strumenti e interlocutori per risolvere le incomprensioni con la tua banca con un accordo amichevole e di reciproca soddisfazione, questa Guida, aggiornata con tutte le più recenti novità in materia, vuole appunto illustrarti i percorsi che puoi seguire.**

## BUONA LETTURA

\* Decreto Legge 21 giugno 2013 n. 69 (c.d. "Decreto Fare") convertito con Legge n. 98 del 9 agosto 2013

# 1. LA RICHIESTA DI CHIARIMENTO

A volte può accadere che con la propria banca sorga un problema. Questo in genere è riconducibile ad un **servizio bancario** oppure ad un **investimento**. La distinzione è necessaria perché, come vedremo più avanti, a seconda del tipo di servizio, si aprono diverse strade.

Vediamo **qualche esempio di servizio bancario**:

- 🍷 il conto corrente e i libretti di risparmio
- 🍷 le carte di pagamento: Bancomat, carte di credito, prepagate
- 🍷 i finanziamenti (il mutuo, i prestiti personali, il credito al consumo)
- 🍷 i servizi di banca diretta (internet banking e phone banking).

Su questi servizi la questione può riguardare, ad esempio, commissioni o canoni, il costo di operazioni a forfait, una valuta di addebito o di accredito, un finanziamento personale, ecc.

Ed ecco anche **qualche esempio dei principali investimenti** che puoi acquistare o vendere tramite la banca:

- 🍷 **i titoli a reddito fisso o variabile**  
(titoli di Stato, obbligazioni, azioni, ecc.)
- 🍷 **i fondi comuni di investimento**
- 🍷 **le gestioni patrimoniali.**

Sugli investimenti il problema potrebbe riguardare, ad esempio, i tempi di un disinvestimento parziale o totale, o una composizione del portafoglio di un fondo comune che non ti sembra in linea con quanto avevi letto nel Prospetto Informativo, e così via.



## 2. IL PRIMO PASSO: LA LETTERA ALL'UFFICIO RECLAMI DELLA BANCA

Se qualcosa non va con la tua banca, il primo passo **è scrivere una lettera** (meglio se raccomandata), o un fax o una e-mail, **all'Ufficio Reclami della tua banca** (l'indirizzo puoi fartelo dare in filiale, oppure ricavarlo dal sito della banca). In questa guida **trovi un modello di lettera** (ne trovi uno anche sul sito della tua banca), con alcuni suggerimenti.

L'Ufficio Reclami ha massimo **30 giorni per risponderti** se il reclamo riguarda un **servizio bancario, 90 giorni** se il tuo reclamo ha per oggetto un investimento.

L'Ufficio Reclami potrà darti 2 tipi di risposte:

- ☛ **riconoscere che il tuo reclamo è fondato**, illustrandoti le azioni che intende intraprendere e i loro tempi di attuazione;
- ☛ **non accogliere il tuo reclamo in quanto lo ritiene infondato**, spiegandoti il perché.

In questo secondo caso, oppure - ancora - se non hai avuto nessuna risposta entro i termini previsti, qual è il prossimo passo che puoi fare per poter risolvere la questione?

**In questa Guida esaminiamo le strade alternative rispetto alla causa davanti ad un giudice, cioè i percorsi "stragiudiziali".**

**Ne hai a disposizione più di uno, e variano a seconda che il tuo reclamo abbia per oggetto un servizio bancario/finanziario, oppure un investimento.**



## RILEVI IL PROBLEMA



Rilevi il problema



È un problema relativo ad un servizio bancario o finanziario, oppure a un servizio di investimento?



**1** È un problema relativo a un servizio **bancario/finanziario**



**2** È un problema relativo a un servizio di **investimento**

### 3. I POSSIBILI PERCORSI PER UN RECLAMO CHE HA PER OGGETTO UN SERVIZIO BANCARIO O FINANZIARIO

Partiamo dal caso in cui il tuo problema riguardi un servizio bancario.

Se con la tua banca sorge una questione relativa all'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, **indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono** (ad esempio, il diritto a ricevere una determinata documentazione), puoi rivolgerti all'ABF o ad uno degli organismi di mediazione abilitati.

Se la tua richiesta ha ad oggetto una **somma di denaro**, bisogna distinguere:

- per qualsiasi importo, puoi rivolgerti a uno degli organismi di mediazione abilitati (trovi l'elenco sul sito del Ministero di Giustizia: [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)), fra i quali il Conciliatore BancarioFinanziario
- se la cifra è pari o inferiore a 100.000 €, puoi rivolgerti anche all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

## L'ABF - ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

**L'ABF è un organismo** - al quale la **Banca d'Italia** fornisce i mezzi per il funzionamento - **che decide in merito alle controversie tra i clienti e le banche (o gli altri intermediari finanziari)**, anche nel caso in cui tra il cliente e la banca non sia in corso un rapporto contrattuale formalizzato.

In particolare tali controversie:

- **riguardano le prestazioni e le operazioni relative a servizi bancari e finanziari, anche in fase pre-contrattuale (ma non gli investimenti)**
- **non devono prevedere richieste di rimborsi superiori a 100.000 €**
- **non devono essere “nate” prima del 1° gennaio 2009.**

È importante ricordare che puoi rivolgerti **direttamente all'ABF**:

- **solo dopo aver tentato di risolvere - tramite l'Ufficio Reclami - il problema direttamente con la tua banca o intermediario.**
- **nel caso in cui non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo** all'intermediario, nel qual caso è necessario presentare un nuovo reclamo alla banca.

Il ricorso all'ABF permette di assolvere a quanto previsto a partire dal 21 settembre 2013 dalla legge sulla mediazione obbligatoria che impone, anche in ambito bancario-finanziario, un tentativo di risoluzione di una controversia prima di rivolgerti alla giustizia civile.

Il ricorso all'ABF dovrà avere come oggetto la stessa questione esposta nel reclamo indirizzato alla banca (o intermediario) e può contenere una richiesta di risarcimento collegata all'oggetto del reclamo.

In alternativa, ma solo per alcune specifiche problematiche legate ai finanziamenti, **puoi indirizzare una segnalazione al Prefetto perché trasmetta il tuo caso - se lo ritiene fondato - all'ABF**, anche senza un tuo preventivo reclamo alla banca.

**Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti come quelle del giudice** (ma se la banca o l'intermediario non le rispettano, il loro inadempimento è reso pubblico): di conseguenza, **se sei insoddisfatto delle decisioni dell'ABF, puoi sempre ricorrere al giudice.**

**Come si attiva il ricorso?** Il modulo da compilare per il ricorso è disponibile sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

**I tempi** La banca o intermediario ha al massimo 45 giorni di tempo per rispondere alle richieste dell'ABF, il quale si pronuncia entro 60 giorni dal momento in cui la documentazione è completa e ti comunica la propria decisione entro ulteriori 30 giorni.

**I costi** Il contributo alle spese della procedura è pari a 20 €. **Qualora il tuo ricorso venga accolto, tale somma ti verrà restituita** (direttamente dalla banca o intermediario).

## IL CONCILIATORE BANCARIOFINANZIARIO

È un'associazione privata, promossa dai principali intermediari italiani, specializzata nella soluzione delle controversie tra banca (o altro intermediario finanziario) e cliente; offre vari sistemi alternativi alla "via giudiziaria".

I principali servizi offerti sono:

- **la mediazione**
- **l'arbitrato.**

Il Conciliatore BancarioFinanziario gestisce inoltre l'**Ombudsman-Giuri Bancario** (che si occupa delle controversie che hanno per oggetto i servizi di investimento, di cui parliamo a p. 13).

## La mediazione

**È una procedura stragiudiziale che, a partire dal 21 settembre 2013, sulla base di una legge dello Stato, bisogna obbligatoriamente attivare prima di poter ricorrere al giudice.** Le due parti affidano a un terzo indipendente, il mediatore, il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti, fra le quali il mediatore organizza uno o più incontri per facilitare il confronto e trovare la soluzione del problema.

La procedura di mediazione - **che presso il Conciliatore BancarioFinanziario può essere attivata anche senza essersi già rivolti all'Ufficio Reclami della Banca** - si svolge in tempi rapidi e non si conclude con un giudizio ma con un possibile accordo fra le parti. In ogni caso, se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile chiedere l'intervento arbitrare (anche presso lo stesso Conciliatore BancarioFinanziario) oppure ricorrere al giudice civile.

**Come si attiva la mediazione?** Puoi richiedere al Conciliatore Bancario Finanziario di organizzare l'incontro di conciliazione inviando la domanda di mediazione - che trovi sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) - al:

**Conciliatore BancarioFinanziario  
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma**

La segreteria del Conciliatore BancarioFinanziario provvede a contattare la tua banca (o intermediario) e dà avvio alla procedura. Questa consiste in un primo incontro nel corso del quale il mediatore verifica con le parti la fattibilità di proseguire il tentativo di mediazione. Sono infatti le parti stesse a decidere se andare avanti con la risoluzione della controversia in via stragiudiziale o non procedere oltre. L'obbligo di ricorso alla mediazione viene assolto anche svolgendo il solo primo incontro.

Al termine della procedura di mediazione, se il verbale di accordo viene sottoscritto dalle parti e dagli stessi avvocati che le assistono, questo

costituisce titolo esecutivo (utile per dare esecuzione all'accordo nel caso in cui una delle parti non rispetti l'intesa). In tutti gli altri casi l'accordo allegato al verbale può essere omologato e divenire titolo esecutivo, su istanza di parte, con decreto del presidente del tribunale.

**I tempi** Il primo incontro deve avvenire **entro 30 giorni dal deposito della domanda di mediazione**, mentre l'intero procedimento dovrà concludersi entro 3 mesi dalla presentazione della domanda; trascorso questo periodo, se non si giungesse ad un accordo, ciascuna parte può rivolgersi al giudice.

**I costi** Vanno considerati **48 €** di attivazione, più un **importo che varia in funzione del valore della controversia** (gli importi sono quelli previsti dal Ministero della Giustizia e sono riportati nel Regolamento di procedura per la mediazione, che trovi sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Se al termine del primo incontro la procedura si concludesse con il mancato accordo, nessun compenso dovrà essere corrisposto all'organismo di mediazione.

## L'arbitrato

**È una procedura diretta a chiudere una controversia con l'intervento di uno o più esperti, l'arbitro (o il Collegio arbitrale)**, cui viene affidato il compito di giudicare. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti - assistite dai propri legali - stabiliscono di sottoporgli la questione **riconoscendogli il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione** in una controversia. **Puoi però ricorrere all'arbitrato solo se espressamente previsto dal contratto relativo al tuo servizio, o se le parti sono d'accordo ad attivare tale procedura.**

## GLI ALTRI ORGANISMI DI CONCILIAZIONE

Per risolvere la tua questione puoi rivolgerti anche ad uno degli altri organismi di mediazione abilitati a prestare il servizio ed iscritti in un apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

L'elenco di questi organismi lo trovi sul sito internet del Ministero:

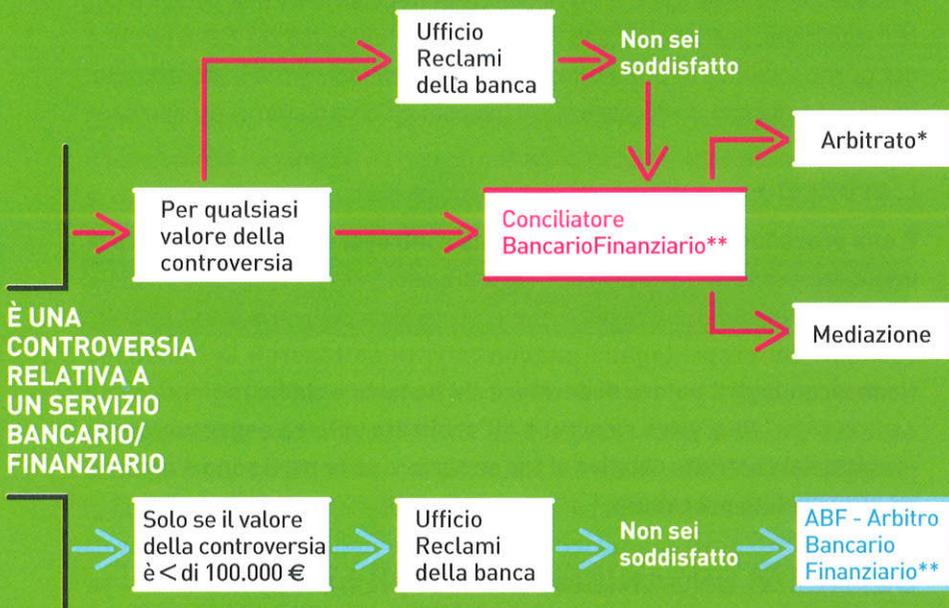
[www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

da lì puoi accedere al sito istituzionale di ciascun organismo, per ulteriori informazioni su settore di attività, modalità di funzionamento, tempi e costi.



## 1 UN SERVIZIO BANCARIO/FINANZIARIO: L'ITER DEL RECLAMO

### PERCORSI STRAGIUDIZIALI



\* Solo se il contratto relativo al tuo servizio prevede il ricorso a un arbitro

\*\* O altri organismi iscritti nel Registro del Ministero della Giustizia

## 4. I POSSIBILI PERCORSI PER UN RECLAMO CHE HA PER OGGETTO UN INVESTIMENTO

Se il tuo problema con la banca riguarda un investimento, puoi :

- 1.** rivolgerti alla **Camera di Conciliazione e Arbitrato presso la CONSOB**, **se lamenti la violazione delle regole di informazione, correttezza e trasparenza nella prestazione di servizi di gestione collettiva del risparmio e di investimento**, anche se da parte tua non c'è (o non c'è ancora) una richiesta economica nei confronti della banca;
- 2.** rivolgerti al **Conciliatore BancarioFinanziario** richiedendo una mediazione o un arbitrato alla tua banca o intermediario, a seguito di un suo comportamento che ritieni ti abbia danneggiato (vedi pag. 7).  
**Se poi**, in particolare, **la tua richiesta economica è pari o inferiore ai 100.000 €** puoi indirizzare il tuo reclamo - sempre all'interno della struttura del Conciliatore BancarioFinanziario - all'**Ombudsman-Giurì Bancario**, che si incaricherà di decidere chi ha torto e chi ha ragione;
- 3.** rivolgerti ad un **altro organismo abilitato alla mediazione e iscritto nel registro tenuto presso il Ministero di Giustizia (www.giustizia.it)**.

### LA CAMERA DI CONCILIAZIONE E ARBITRATO PRESSO LA CONSOB

La Camera di conciliazione e arbitrato presso la CONSOB trae origine dalla legislazione sulla tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari, che ha predisposto ulteriori tutele per i risparmiatori.

Fra queste, **l'istituzione presso la CONSOB di servizi di conciliazione e di arbitrato** per la risoluzione di controversie nate fra i risparmiatori e le banche e gli altri intermediari finanziari, controversie riguardanti in particolare **l'adempimento degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza** previsti nei rapporti contrattuali con la clientela e aventi per

oggetto i **servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio** (come ad esempio i Fondi Comuni).

I principali servizi offerti sono:

- la conciliazione
- l'arbitrato.

**La Conciliazione** La conciliazione è, come abbiamo già detto, una procedura con cui un terzo neutrale, diverso dal giudice, facilita la comunicazione e la negoziazione tra le parti coinvolte in una controversia al fine di promuoverne con un accordo la soluzione.

Il ricorso alla Consob permette di assolvere a quanto previsto a partire dal 21 settembre 2013 dalla legge sulla mediazione obbligatoria che impone, anche in ambito bancario-finanziario, un tentativo di risoluzione di una controversia prima di rivolgersi alla giustizia civile.

Il conciliatore è scelto dalla Camera Consob fra gli iscritti al suo elenco e non decide chi "ha torto" e chi "ha ragione", ma agevola il raggiungimento dell'accordo.

**Come si attiva il ricorso?** Premesso che, come sempre, devi avere già presentato la tua contestazione all'Ufficio Reclami della tua banca (vedi pag. 15), e non avere ricevuto risposta, oppure avere ricevuto una risposta della quale non sei soddisfatto, devi seguire le istruzioni operative che trovi sul sito [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it) e inviare la tua istanza con i relativi allegati alla:

**Camera di Conciliazione ed Arbitrato presso la CONSOB**  
**Via G. B. Martini, 3 - 00198 Roma**

**I tempi** La procedura si conclude di norma entro 60 giorni a meno che le parti e la Consob non decidano di prorogare questo termine al massimo di ulteriori 60 giorni.

**I costi** È necessario versare **30 €**, a titolo di contributo alle spese di avvio del tentativo di conciliazione, più un compenso per il conciliatore, indicato sul sito internet della Camera Consob.

**L'arbitrato** Come già abbiamo visto, l'arbitrato è una procedura alternativa alla giustizia ordinaria, per mezzo della quale le parti convengono di affidare la risoluzione della loro controversia a un soggetto privato, che riveste la funzione di arbitro. L'arbitrato si distingue dalla conciliazione proprio per il potere decisionale conferito all'arbitro, al quale le parti hanno riconosciuto il potere di decidere chi ha torto e chi ha ragione, una decisione che è vincolante per le parti ed assimilabile a una vera e propria sentenza.

Come già segnalato, però, puoi ricorrere all'arbitrato solo se è espressamente previsto dal contratto relativo al tuo investimento.

## L'OMBUDSMAN - GIURÌ BANCARIO

È un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere le controversie con le banche e gli intermediari finanziari (naturalmente, sempre dopo aver presentato reclamo presso l'Ufficio Reclami della propria banca o intermediario finanziario, ed esserne insoddisfatti), aventi per oggetto principalmente i servizi e le attività di investimento, purché la somma richiesta alla banca/intermediario non superi i 100.000 €.

Il cliente può ricorrere all'Ombudsman entro un anno dalla risposta dell'ufficio Reclami della sua banca (o dall'ultimo dei 90 giorni decorsi senza avere avuto risposta), indirizzando la sua richiesta a:

**Ombudsman - Giurì Bancario presso il Conciliatore BancarioFinanziario  
Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 Roma**

La decisione dell'Ombudsman è vincolante per la banca e per l'intermediario finanziario, ma se tu non sei soddisfatto della decisione potrai comunque intraprendere un percorso giudiziario, ma sempre dopo avere esercitato uno dei tentativi di conciliazione di cui ti abbiamo parlato.

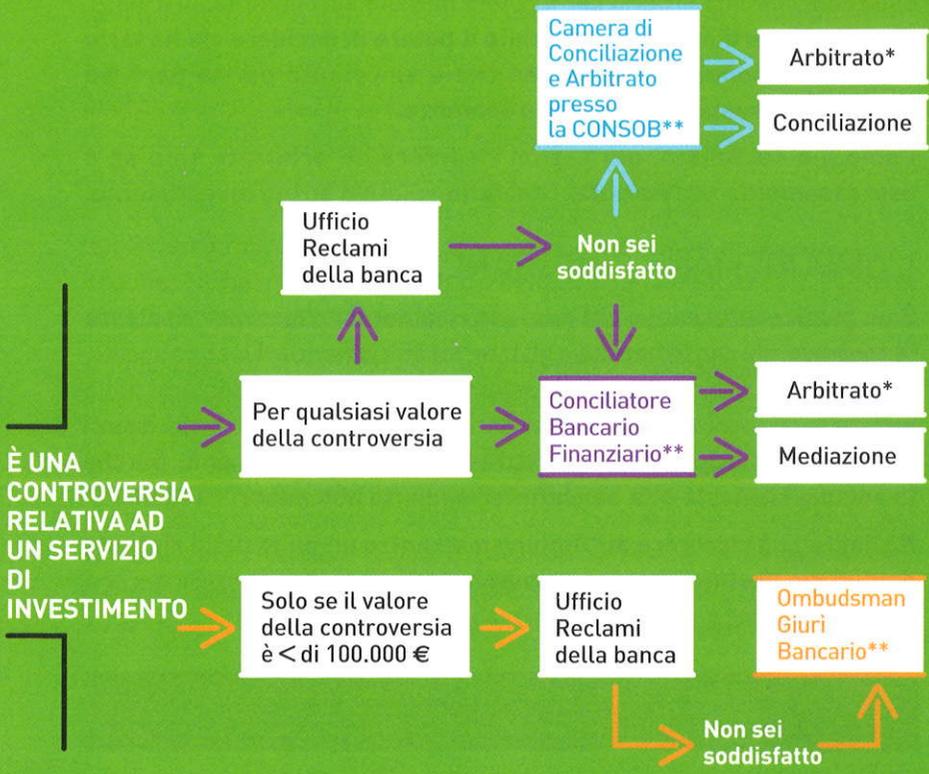
**I tempi** La risposta dell'Ombudsman perviene di norma entro 90 giorni.

**I costi** È completamente gratuito.



## 2 UN SERVIZIO DI INVESTIMENTO: L'ITER DEL RECLAMO

### PERCORSI STRAGIUDIZIALI



\* Solo se il contratto relativo al tuo servizio prevede il ricorso a un arbitro  
\*\* O altri organismi iscritti nel Registro del Ministero della Giustizia

## MODELLO DI LETTERA PER IL RICORSO ALL'UFFICIO RECLAMI DELLA TUA BANCA

Mittente:  
Nome e indirizzo  
del cliente della banca

Destinatario:  
Nome e indirizzo della banca  
**All'attenzione dell'Ufficio Reclami**

Raccomandata AR

Luogo e data

**Oggetto: Reclamo in relazione a .....**  
**(descrivi l'oggetto del reclamo: conto corrente n. .... ecc.)**

Con la presente intendo sporgere reclamo nei confronti della Vostra banca, filiale di ..... via ..... presso la quale sono titolare del conto corrente n. .... in quanto in data ..... mi sono rivolto allo sportello per contestare .....  
*(descrivere dettagliatamente l'oggetto del reclamo: ad esempio, un errore nell'estratto conto l'addebito di spese o commissioni non dovute ecc., allegando copia della relativa documentazione)* senza tuttavia ottenere alcun risultato.

Vi invito pertanto ad intervenire al fine di risolvere la questione e a provvedere a .....  
*(indicare con precisione le proprie richieste).*

Resto in attesa di una Vostra risposta/riscontro entro e non oltre il termine massimo previsto dalla legge\*, in mancanza della quale mi riservo ogni diritto e azione nei Vostri confronti.

Distinti saluti.

Firma

*Allegare copia della documentazione (estratto conto, ricevute versamenti, ecc.) necessaria a precisare con esattezza i termini del reclamo.*

\* I termini temporali per evadere il reclamo sono diversi in funzione del servizio cui si riferisce il reclamo (30 gg. per servizi bancari, 90 gg. per servizi di investimento)

