

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO
OMBUDSMAN - Giurì Bancario

AMBITO OGGETTIVO	Servizi Bancari e Finanziari	Servizi e attività di investimento
	Bonifici transfrontalieri	Operazioni non riconducibili a servizi bancari e finanziari
SOGGETTI ATTIVI	Clienti degli intermediari.	Clienti degli intermediari aderenti.
COSTI	E' previsto il versamento iniziale di un contributo di 20 € da parte del cliente che verrà rimborsato dall'intermediario in caso di accoglimento. Per l'intermediario è previsto un contributo di 200 €.	Il ricorso è completamente gratuito per il cliente.
REQUISITI	Controversie aventi ad oggetto fatti avvenuti successivamente al 1° gennaio 2007.	Il fatto oggetto di controversia sia stato posto in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.
	Il fatto non è già stato portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non è stato sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso.	Il fatto non è già stato portato all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale, ovvero non è stato sottoposto ad una procedura di conciliazione ancora in corso.
	Il ricorso ha ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.	Il ricorso ha ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.
	Se la richiesta è la corresponsione di una somma di denaro l'importo non può essere superiore a 100.000 €	Se la richiesta è la corresponsione di una somma di denaro l'importo non può essere superiore a 100.000 € .
	Il reclamo è già stato sottoposto all'Ufficio Reclami dell'intermediario il quale non ha fornito risposta nei termini o la risposta non è stata favorevole per il cliente o da ultimo l'intermediario ha accolto il reclamo ma non vi ha dato attuazione nei termini indicati.	Il reclamo è già stato sottoposto all'Ufficio Reclami dell'intermediario il quale non ha fornito risposta nei termini o la risposta non è stata favorevole per il cliente o da ultimo l'intermediario ha accolto il reclamo ma non vi ha dato attuazione nei termini indicati.
	Non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.	Non sia trascorso più di un anno dalla presentazione del reclamo all'intermediario.
TRATTAZIONE DEI RECLAMI	L'intermediario deve fornire la risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.	L'intermediario deve fornire risposta entro i termini preventivamente comunicati al cliente.
GESTIONE DEL RICORSO	Il cliente deve inviare all'intermediario copia del ricorso.	L'intermediario viene informato per iscritto dall'Ombudsman della presentazione del ricorso da parte del cliente.
	L'intermediario deve comunicare alla Segreteria Tecnica la data di ricezione della copia del ricorso da parte del cliente.	
	L'intermediario deve inviare al Conciliatore BancarioFinanziario le proprie controdeduzioni entro 30 giorni dalla ricezione della copia del ricorso.	La procedura non richiede l'invio di documentazione, se non ha richiesto della Segreteria stessa.
		La Segreteria può chiedere l'invio di una memoria illustrativa delle motivazioni che hanno indotto l'intermediario a respingere in tutto od in parte il reclamo, o ha non dare attuazione al relativo accoglimento, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta. Tale memoria deve essere inviata entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta.
	La segreteria può chiedere ulteriore documentazione che deve essere inviata entro il termine indicato nella richiesta.	La segreteria può chiedere ulteriore documentazione che deve essere inviata entro il termine indicato nella richiesta.
	La decisione viene presa entro 60 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni da parte della segreteria (il termine può essere sospeso per un max di 60 giorni).	La decisione viene presa entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente.
	La decisione viene comunicata dalla segreteria ad entrambe le parti (entro 30 giorni dalla pronuncia).	La decisione viene comunicata dalla segreteria ad entrambe le parti.
	Dal momento della ricezione della decisione dell'A.B.F. l'intermediario ha 30 giorni per adempiervi.	Il regolamento non specifica il termine per dare attuazione alla decisione, si presume che venga indicato nella comunicazione in caso di accoglimento del ricorso.
Sempre entro 30 giorni deve comunicare alla Segreteria Tecnica le azioni poste in essere per dare attuazione alla decisione del collegio.		