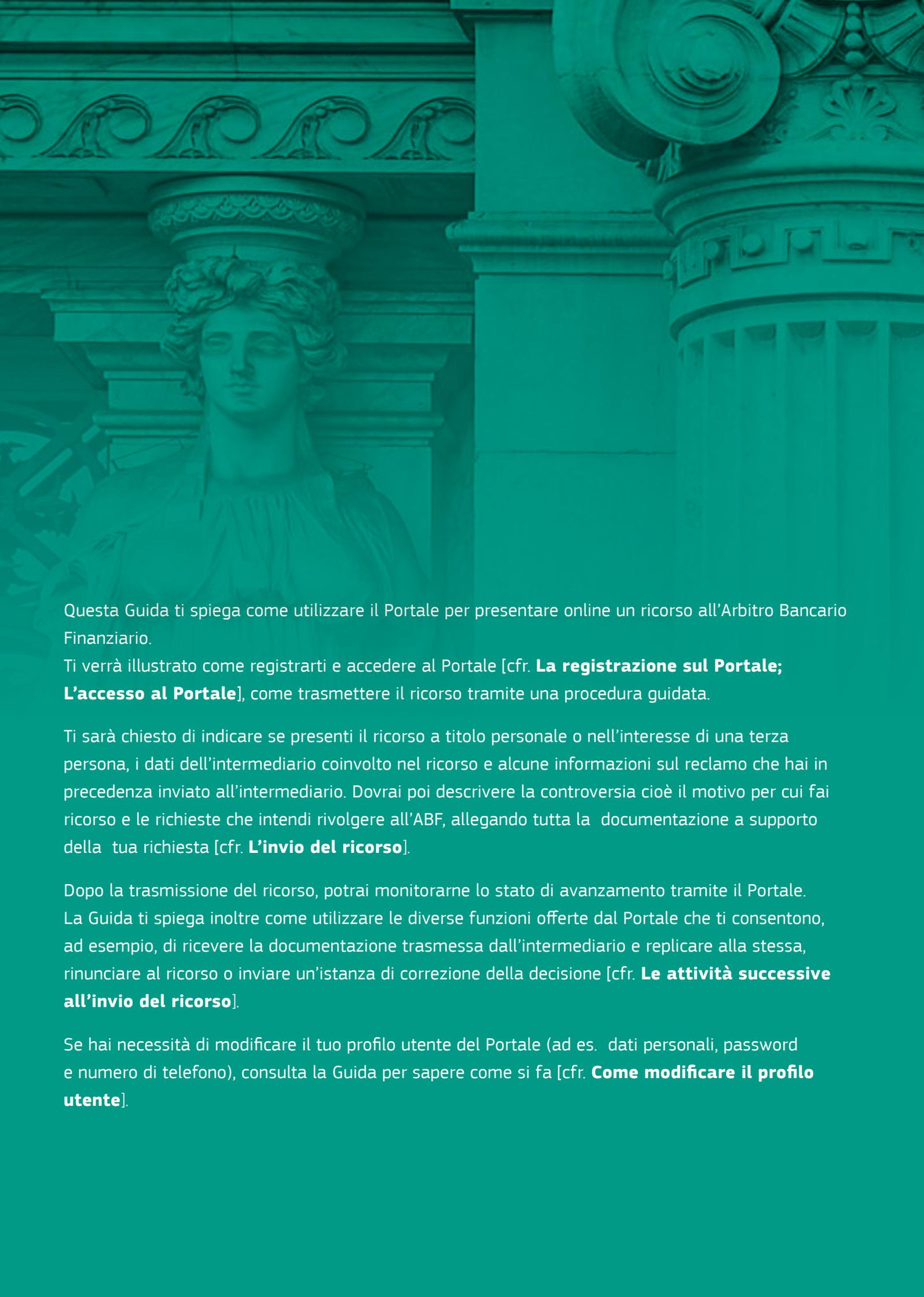




Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



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
 Il username deve iniziare con almeno 3 (tre) caratteri alfanumerici

Password
 La password deve essere di almeno 8 (otto) caratteri e deve contenere sia lettere che numeri

Conferma Password

INFORMAZIONI OBBLIGATORIE

Nome

Cognome

Email (PEC non consentita)

Conferma Email

Domanda per risposta segreta

Risposta Segreta

Prefixo Internazionale
 +39 +39

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 CONDIZIONI

Termini e Condizioni
 Leggere attentamente i termini e le condizioni d'uso del nostro servizio.
 Gli utenti non necessitano di fornire i propri dati personali per consultare questo sito internet, ma soltanto per avere accesso ad alcuni servizi forniti. In tal caso, i dati e le informazioni raccolte su richiesta richiesta dell'Arbitro Bancario Finanziario saranno da questo trattati nel pieno rispetto delle normative sulla privacy, di cui al d.lgs. del 30 giugno 2003, n. 196, e relative trattamenti, in particolare, sarà effettuato per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per i quali i dati e le informazioni sono stati raccolti. Gli utenti potranno in ogni momento verificare l'esattezza e, in ogni caso, esercitare gli altri diritti di cui agli artt. 7 e ss. del d.lgs. n. 196/03.

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

Seleziona il codice visualizzato nell'immagine o componilo nel file audio ripetendo il numero e il numero

recnimg **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).



Visualizzerai poi un messaggio di conferma dell'avvenuta autenticazione.



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 titled "LOGIN". It contains two input fields: "Nome Utente" (Username) and "Password". Below the fields are two buttons: "ACCEDI" (Login) and "REGISTRATI" (Register). 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 title "Autenticazione". It features a blue bar with the text "Invia il codice OTP ricevuto al SMS". Below this, there are two main sections: a "Verifica" section with a "Verifica il codice" button and a "Modifica il numero di telefono" link, and a "LOGIN" section with a text input field and "ACCEDI" and "REGISTRATI" buttons. Mouse cursors are pointing at the "Verifica il codice" button and the "ACCEDI" button.

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

Paese di nascita: ITALIA

Provincia di nascita:

Città di nascita:

CAP di nascita:

Città attuale:

Paese di residenza: ITALIA

Provincia di residenza:

Città di residenza:

Indirizzo di residenza:

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.

 A screenshot of the 'Nuovo ricorso' (New Appeal) form. The form is titled 'Nuovo ricorso' and asks 'Per chi stai facendo questo ricorso?' (For whom are you making this appeal?). There are three main options:

- Per me stesso / per la mia ditta individuale** (For myself / for my individual company)
- Per la società / l'ente di cui sono legale rappresentante** (For the company / entity of which I am the legal representative)
- Per un minore (sono il genitore) / per un interdetto (sono il tutore) / per un inabilitato (sono il curatore)** (For a minor (I am the parent) / for an interdicted person (I am the guardian) / for an incapacitated person (I am the curator))

 Below these, there is a question: 'Se sei un professionista, una persona di fiducia o un incaricato di un'associazione di categoria, per chi fai ricorso?' (If you are a professional, a person of trust, or a representative of a category association, for whom are you making the appeal?). This leads to three more options:

- Per una persona / per una ditta individuale che mi ha delegato** (For a person / individual company that has delegated to me)
- Per una società / l'ente che mi ha delegato** (For a company / entity that has delegated to me)
- Per il genitore / per il tutore / per il curatore che mi ha delegato** (For the parent / guardian / curator that has delegated to me)

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).

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 all'intermediario?

L'intermediario ha risposto:

Sì, c'è stata risposta

No, non c'è stata risposta

- 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 “**Prosegui**” per passare alla schermata successiva.

Informazioni **Co-intestatari** Intermediario Controversia Peggioramento di condizioni Dichiarazione

Di quanti dei co-intestatari vuoi al ricorso?:

No, non ci sono dei co-intestatari

Sì, ci sono dei co-intestatari

Nome *

Cognome *

Luogo di nascita *

Data di nascita *

CCP/Intestazione

Documento di riconoscimento del Co-intestatario *

Trasferisci i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file

Dichiarazione del co-intestatario di adesione al ricorso *

Trasferisci i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file

- 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 “Prosegui”. 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).

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

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?

Intermediario Alfa

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

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

Per quale motivo hai ricorso?

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

Hai già pronto un documento? [Seleziona un documento](#)

Quali sono le tue richieste all'Ente Bancario Finanziario?

Descrivi qui le tue richieste all'Ente (ad esempio: la richiesta di una somma, di documentazione, la richiesta di accantonamento di un dato, ecc... max 1000 caratteri)

Hai già pronto un documento? [Seleziona un documento](#)

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

Allegato presente al ricorso:
Tassa su 10€ sul 10° dello stipendio

[Seleziona un file](#)

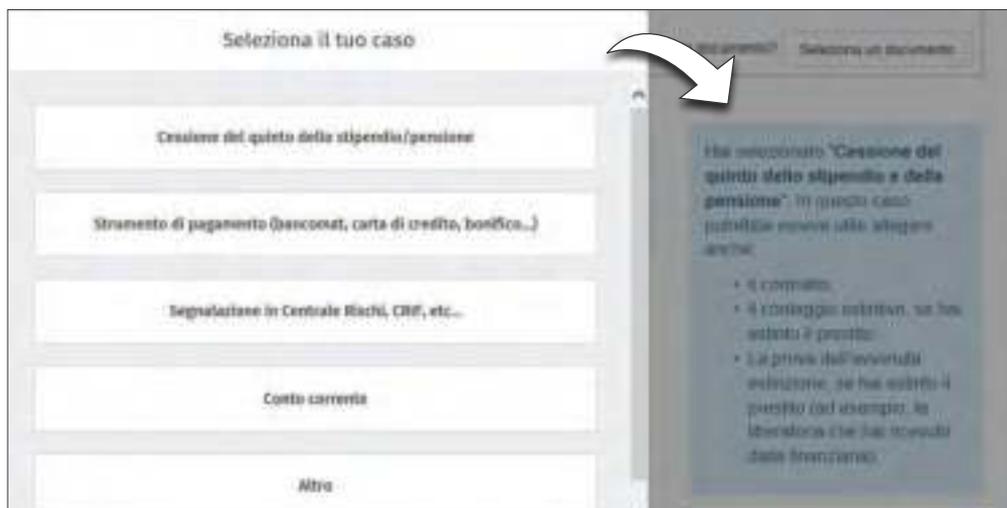
Non sai cosa caricare?
[Aiuto al caricamento](#)

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). TABF decide solo sulla base dei documenti ricevuti!

[Prosegui](#) [Annulla](#)

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).



Ricordati che **non sarà possibile trasmettere** documentazione contenente **dati sensibili o giudiziari** (previsti dall'art. 4 D.Lgs.196/2003) **tramite il Portale ABF**. Dopo aver inoltrato online il ricorso, se vorrai comunque inviare documentazione della specie, potrai trasmetterla 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-intestatori Intermediario Controversia Pagamento e identificazione Dichiarazione

Autorità giudiziaria

La controversia di cui è sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria, è stata decisa o decisa arbitrariamente o è stata oggetto di azione di classe di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo?

Sì, è stata sottoposta No, non è stata sottoposta

Se la stessa controversia è presente, in tentativo di conciliazione o di mediazione al corso della norma di legge?

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

Se la stessa controversia è fatta in tentativo di conciliazione o di mediazione al corso della norma di legge?

Sì, risulta fatto già un tentativo No, non risultano tentativi fatti

Se la stessa controversia non è già presentata ricorso al tribunale (sempre l'azione o ricorso e seppure di natura di ricorso fallito)?

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



Se hai già sottoposto la controversia all'attenzione dell'autorità giudiziaria, a decisione arbitraria 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!

Notifiche

Le comunicazioni, i messaggi e le notifiche relative a questo ricorso verranno inviate ai seguenti contatti:

Email

La modifica dell'email e del numero di telefono per la ricezione dei messaggi può essere eseguita tramite la modifica del profilo personale

Trasmetti ricorso
Annulla

Dopo la trasmissione riceverai alcune informazioni sulla procedura ABF.



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. documentazioni integrative da produrre).

L'intermediario verso cui hai presentato il ricorso potrà presentare la propria difesa (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.

La trasmissione del ricorso sarà confermata da una email e da un sms (**a meno che tu non abbia disattivato quest'ultima funzione**; v. la sezione **"Come modificare il profilo utente"**) che ti informeranno sulla presenza di nuovi messaggi sul portale. Potrai scaricare anche la ricevuta di trasmissione del ricorso.



Controlla periodicamente l'email e il numero di cellulare forniti in fase di registrazione: li riceverai tutte le richieste o comunicazioni riguardanti il tuo ricorso. Assicurati che la tua casella di posta non sia piena, altrimenti non riceverai le notifiche e potresti perdere una comunicazione importante!

La Segreteria tecnica provvederà a trasmettere il tuo ricorso all'intermediario.

LE ATTIVITÀ SUCCESSIVE ALL'INVIO DEL RICORSO

Dopo aver trasmesso il ricorso all'ABF potrai utilizzare le diverse funzioni del Portale, ad esempio, per controllare lo stato del ricorso, interagire con la Segreteria tecnica, inviare un'istanza di correzione o trasmettere altri ricorsi, come di seguito descritto.



I successivi contatti con la Segreteria tecnica avverranno **esclusivamente** tramite il **Portale**. Ricordati pertanto di **controllare periodicamente l'email** e il numero di cellulare indicati oltre che la tua Area Riservata del Portale.

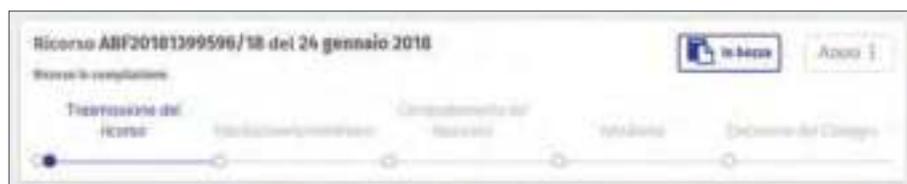
10

Lo stato del tuo ricorso e la barra di progressione

Se accedi con le tue credenziali all'Area Riservata del Portale, potrai monitorare i tuoi ricorsi che visualizzerai in un elenco, con alcune informazioni sullo stato di avanzamento.



Nel Portale è presente una **barra di progressione** che consente di monitorare **l'avanzamento della trattazione del ricorso**.



Le principali fasi che sono mostrate nella barra di progressione sono:

- **Trasmissione del ricorso:** indica che il ricorso deve essere ancora trasmesso; al completamento di questa fase, verrà attribuito il numero di protocollo definitivo, che ti sarà comunicato anche via email;
- **Valutazione preliminare:** indica che è in corso la valutazione sulla completezza, regolarità e tempestività della documentazione presentata per individuare i casi di manifesta irricevibilità o inammissibilità del ricorso; in questa fase potresti ricevere una richiesta di integrazione, qualora il ricorso presenti irregolarità sanabili o la documentazione presentata risulti incompleta;
- **Completamento del fascicolo:** indica che il ricorso ha superato la fase di valutazione preliminare e che la Segreteria tecnica è in attesa che il fascicolo venga completato, tramite la presentazione delle controdeduzioni ed eventuali repliche e controrepliche;
- **Istruttoria:** indica che il fascicolo del ricorso è completo e che è in corso l'istruttoria e l'esame da parte del Collegio;
- **Decisione del Collegio:** in questa fase ti verrà comunicata la decisione sul ricorso.

In presenza di determinati eventi, la barra di progressione potrebbe cambiare (ad es. in caso di dichiarazione dell'inammissibilità del ricorso, sospensione o rinuncia).

11

Messaggi

Le comunicazioni con la Segreteria tecnica avverranno tramite l'invio di messaggi sul Portale. Verrai informato della presenza di nuovi messaggi tramite una email e un sms che ti inviteranno ad accedere all'Area Riservata. Qui noterai la presenza di un "Messaggio non letto", in blu, nel riquadro relativo al ricorso per il quale hai ricevuto una notifica.



Cliccando sul ricorso o su **"Messaggi non letti"** potrai visualizzare il contenuto del messaggio, che si aprirà in una nuova schermata.



Tramite la visualizzazione dei messaggi potrai ricostruire tutto l'iter del ricorso e prendere visione delle interazioni intercorse con la Segreteria tecnica.

Le richieste di integrazione

Qualora la documentazione o le informazioni che hai fornito risultino incomplete, ti verrà richiesto di fornire ulteriori informazioni o documentazione aggiuntiva; riceverai una email e un sms di notifica che ti inviteranno ad accedere al Portale.

Nella tua Area Riservata troverai l'avviso circa la presenza di **“Azioni per il ricorrente”**, in rosso. Questa notifica ti informa che ci sono attività che dovrai svolgere.

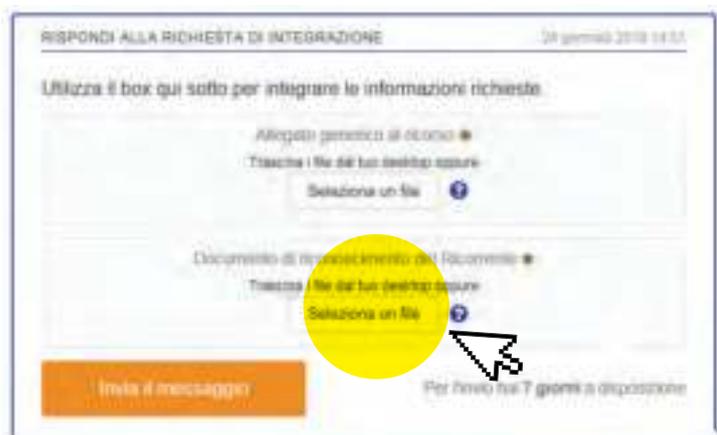


Dovrai cliccare sul ricorso di interesse o su **“Azioni per il ricorrente”**: si aprirà la schermata dei messaggi dove troverai istruzioni specifiche sui documenti da fornire ed entro quale termine.



Il caricamento delle informazioni richieste non sarà più possibile decorso il termine indicato. Tale termine è sospeso ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

Seguendo le istruzioni potrai fornire le informazioni richieste (nell'esempio riportato viene chiesto di allegare copia del documento di riconoscimento del ricorrente).



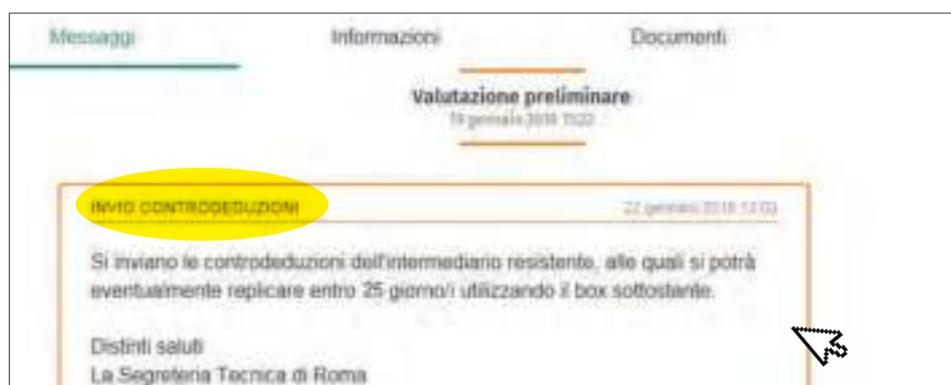
13

Le controdeduzioni ed eventuali repliche e controrepliche

Se l'intermediario invierà le sue controdeduzioni sulla controversia, riceverai una e-mail e un sms di notifica che ti inviteranno ad accedere al Portale. Nella tua Area Riservata troverai la notifica circa la presenza di **“Azioni per il ricorrente”** nel riquadro relativo al ricorso e noterai l'avanzamento della barra di progressione sino a **“Completamento del fascicolo”**.



Clicca su **“Azioni per il ricorrente”** o sul ricorso di interesse: si aprirà la sezione relativa ai messaggi dove potrai scaricare le controdeduzioni.



Se lo ritieni opportuno potrai anche allegare ulteriori repliche alle controdeduzioni, entro il termine indicato, seguendo le istruzioni.





Il caricamento delle repliche non sarà più possibile decorso il termine indicato.
Tale termine è sospeso ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

Nel caso in cui l'intermediario trasmetta eventuali controrepliche, potrai scaricarle nella tua Area Riservata.

14

La decisione del Collegio

Una volta che il Collegio avrà deciso il tuo ricorso riceverai una email e un sms di notifica che ti inviteranno ad accedere al Portale.

Nella tua Area Riservata, verrai informato della presenza di **“Messaggi non letti”** e potrai visualizzare l'esito del ricorso (ad esempio, potresti visualizzare i seguenti esiti: accolto; accolto parzialmente; inammissibile; respinto).



Dovrai cliccare sull'icona **“Messaggi non letti”** o sul ricorso: si aprirà la schermata dei messaggi dove potrai scaricare la decisione del Collegio e la relativa comunicazione della Banca d'Italia.

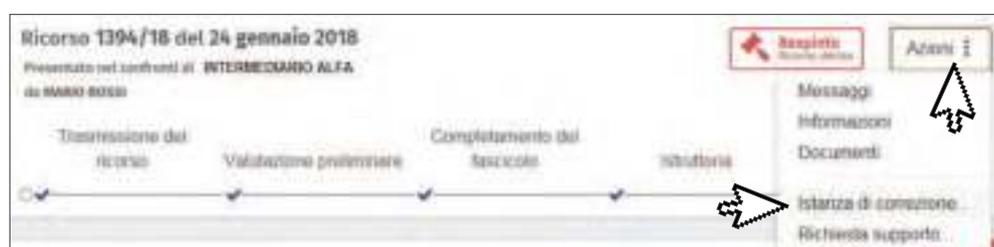


L'istanza di correzione

Solo se ritieni che la decisione assunta dal Collegio sia affetta da omissioni o errori materiali o di calcolo, potrai formulare un'istanza di correzione.

L'istanza di correzione potrà essere inoltrata tramite il Portale soltanto nei 30 giorni successivi alla ricezione della pronuncia. Tale termine è sospeso ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

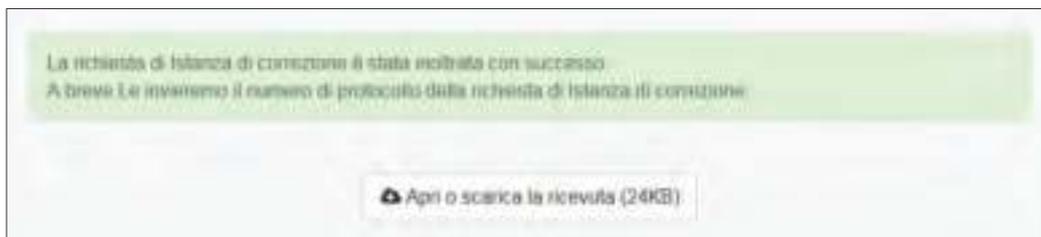
Nel riquadro del ricorso per il quale vuoi presentare l'istanza di correzione, dovrai cliccare su **"Azioni"** e selezionare **"Istanza di correzione"**.



Dovrai motivare l'istanza e caricare l'eventuale documentazione di supporto; clicca su **"Prosegui"** e conferma l'invio.



Verrai informato della corretta trasmissione dell'istanza di correzione mediante una email e un sms che ti inviteranno ad accedere all'Area Riservata; potrai anche scaricare la relativa ricevuta di trasmissione.



Verrai informato dell'esito dell'istanza di correzione tramite un messaggio sul Portale.

16

La rinuncia al ricorso

Potrai in ogni momento rinunciare al ricorso: ciò significa che il Collegio non si pronuncerà più sulla controversia. Nel riquadro relativo al ricorso di interesse, clicca su **“Azioni”** e seleziona **“Rinuncia al ricorso”**.



Dovrai indicare i motivi della rinuncia ed eventualmente allegare la documentazione di supporto.



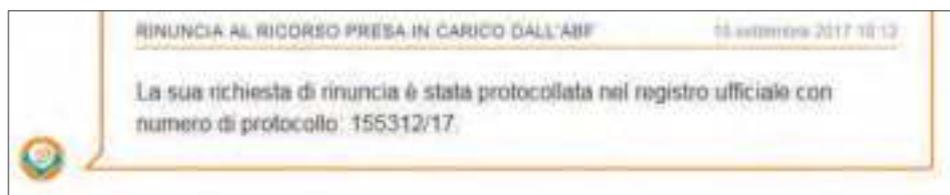
In caso di rinuncia a un ricorso in cui sono presenti dei **co-intestatari** che hanno aderito al ricorso, è necessario allegare la **dichiarazione di adesione alla rinuncia di tutti i co-intestatari**.

Se sei un **professionista, una persona di fiducia o un incaricato** di un'associazione di categoria, **accertati di essere legittimato a rinunciare e a transigere al ricorso**. Se necessario, in questa fase puoi caricare una nuova procura che preveda in capo al rappresentante il potere di rinunciare e di transigere.

Dopo aver cliccato il tasto **“Prosegui”**, ti comparirà una finestra che ti chiederà di confermare nuovamente l’intenzione di rinunciare al ricorso.



Riceverai una email e un sms che ti inviteranno ad accedere alla tua Area Riservata. Tramite un nuovo messaggio, sarai informato che la tua richiesta di rinuncia è stata ricevuta ed è in fase di elaborazione. Riceverai poi il numero di protocollo e potrai scaricare la ricevuta.



A questo punto, il tuo ricorso comparirà nell’elenco dei ricorsi con la dicitura **“Presentata rinuncia”**.



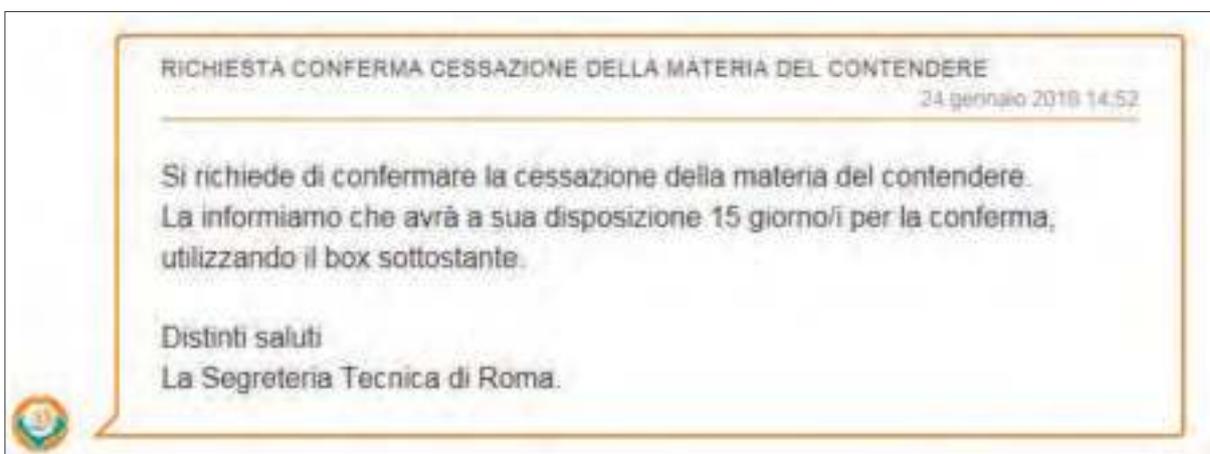
Quando il Collegio prenderà atto della rinuncia, verrai informato con un nuovo messaggio sul Portale e a fianco del ricorso comparirà il seguente esito:



17

La conferma della cessazione della materia del contendere

Se raggiungi un accordo con l'intermediario prima della decisione, il Collegio dichiarerà la cessazione della materia del contendere. Dopo che l'intermediario avrà trasmesso la richiesta di cessazione della materia del contendere, la Segreteria tecnica potrebbe contattarti per chiederne la conferma. Riceverai una email e un sms che ti inviteranno ad accedere alla tua Area Riservata, dove ti sarà chiesto di confermare la cessazione della materia del contendere.



18

La richiesta di supporto

Se hai bisogno di assistenza, sia per i ricorsi che hai già trasmesso sia per quelli in bozza, puoi inviare una **richiesta di supporto** tramite il Portale.

Nel riquadro del ricorso per cui vuoi ricevere assistenza, clicca su **"Azioni"** e seleziona **"Richiesta di supporto"**.



Si aprirà una nuova schermata dove potrai formulare la tua richiesta, indicando la tipologia di supporto richiesto ("aspetti sul funzionamento dell'ABF", "aspetti tecnico informatici", "aspetti legati al tuo ricorso").



Richiesta supporto

Tipologia di supporto richiesta: Aspetti legati al tuo ricorso

Dettaglio richiesta di supporto ★

Verrai contattato al più presto tramite Portale oppure telefonicamente al numero indicato nella fase di registrazione.

Invia Richiesta Annulla

Verrai contattato quanto prima!

19

La trasmissione di un nuovo ricorso

Per inviare un nuovo ricorso, dovrai entrare nell'Area Riservata e cliccare su "Nuovo ricorso", in alto a destra.



COME MODIFICARE IL PROFILO UTENTE

Per modificare e aggiornare le informazioni relative al tuo Profilo, all'interno della tua Area Riservata, dovrai cliccare sul tuo nome utente in alto a destra, e selezionare "Profilo".



Nella schermata del tuo profilo potrai visualizzare:

- i tuoi dati personali;
- i tuoi dati di nascita;
- il tuo domicilio;
- le tue preferenze;
- le questioni relative alla sicurezza e all'accesso.

Ogni campo potrà essere modificato cliccando sull'icona

Nella sezione "Preferenze", potrai anche modificare le impostazioni relative all'invio degli sms:



Disattivando la notifica via **sms** riceverai gli **aggiornamenti** sul tuo ricorso soltanto **via email**. Le notifiche via email non possono essere disattivate.

Potrai modificare anche le impostazioni di sicurezza, inserendo le informazioni richieste (password, OTP oppure la risposta alla domanda segreta).



Dopo aver effettuato i cambiamenti desiderati, verrai informato che la modifica è stata apportata con successo.





Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie