Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**MODULO PER IL RICORSO**
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

www.arbitrobancariofinanziario.it

## A) DATI DEL CLIENTE

**PERSONA FISICA** ■
Questo riquadro deve essere utilizzato dai consumatori, dai professionisti o imprenditori titolari di impresa individuale.

Cognome | Nome
Nato a | il
Codice fiscale
Domicilio nel Comune di
Indirizzo
Provincia | Stato | C.A.P.
E-mail* | Recapiti telefonici

**(*) Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email (specificare se si tratta di PEC) per ricevere successive comunicazioni. Qualora sia indicato un indirizzo PEC, il ricorrente/rappresentante dichiara espressamente di eleggere tale indirizzo come domicilio digitale speciale ex art. 47 c.c. e art. 3-bis, co. 4-quinquies CAD e di essere consapevole che tutte le comunicazioni relative al ricorso saranno inviate a tale indirizzo.**

☐ consumatore ☐ altre categorie (professionista, imprenditore, etc.)

**> se il cliente è minorenne o legalmente incapace (interdetto, etc.), è necessario indicare anche i dati del rappresentante legale compilando il riquadro "rappresentante legale".**

***oppure:***

**PERSONA GIURIDICA O ALTRI SOGGETTI** ☐
Questo riquadro deve essere utilizzato dalle persone giuridiche (ad es. società per azioni) e da altri enti (ad es. associazioni non riconosciute).

Denominazione
Natura del soggetto
Partita IVA
Sede legale nel Comune di
Indirizzo
Provincia | Stato | C.A.P.
E-mail* | Recapiti telefonici

**(*) Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email (specificare se si tratta di PEC) per ricevere successive comunicazioni. Qualora sia indicato un indirizzo PEC, il ricorrente/rappresentante dichiara espressamente di eleggere tale indirizzo come domicilio digitale speciale ex art. 47 c.c. e art. 3-bis, co. 4-quinquies CAD e di essere consapevole che tutte le comunicazioni relative al ricorso saranno inviate a tale indirizzo.**

**> attenzione: è necessario indicare anche i dati del rappresentante legale compilando il riquadro "rappresentante legale".**

**RAPPRESENTANTE LEGALE**

È la persona che rappresenta legalmente il cliente (es. l'amministratore delegato per una società, il genitore per un minore, il tutore per un interdetto).

Cognome | Nome
Qualifica
Nato a | il
Codice fiscale
Domicilio nel Comune di
Indirizzo
Provincia | Stato | C.A.P.
E-mail* | Recapiti telefonici

**(*) Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email (specificare se si tratta di PEC) per ricevere successive comunicazioni. Qualora sia indicato un indirizzo PEC, il ricorrente/rappresentante dichiara espressamente di eleggere tale indirizzo come domicilio digitale speciale ex art. 47 c.c. e art. 3-bis, co. 4-quinquies CAD e di essere consapevole che tutte le comunicazioni relative al ricorso saranno inviate a tale indirizzo.**

**RAPPRESENTANTE LEGALE - DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONI E DI ATTO DI NOTORIETÀ** (resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

**Il sottoscritto** Cognome | Nome

in relazione al presente ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario e allo svolgimento delle attività allo stesso connesse, consapevole che ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi o contenenti dati non più rispondenti a verità sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia, dichiara di rappresentare legalmente il cliente in qualità di - (*specificare: amministratore con poteri di rappresentanza, tutore, curatore e simili*)

Firma _____ Data _____

Segreteria tecnica del Collegio di Milano
Via Cordusio, 5 – 20123 Milano
Telefono: 02 72424246

Segreteria tecnica del Collegio di Torino
Via Arsenale, 8 – 10121 Torino
Telefono: 011 5518590

Segreteria tecnica del Collegio di Bologna
Piazza Cavour, 6 – 40124 Bologna
Telefono: 051 6430120

Segreteria tecnica del Collegio di Roma
Via Venti Settembre, 97/e – 00187 Roma
Telefono: 06 47929235

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli
Via Miguel Cervantes, 71 – 80133 Napoli
Telefono: 081 7975350

Segreteria tecnica del Collegio di Bari
Corso Cavour, 4 – 70121 Bari
Telefono: 080 5731510

Segreteria tecnica del Collegio di Palermo
Via Cavour, 131/A – 90133 Palermo
Telefono: 091 6074310

## EVENTUALE CONFERIMENTO DI RAPPRESENTANZA VOLONTARIA (PROCURA)

**L'indicazione di un recapito personale del ricorrente (nella pagina precedente) rimane obbligatoria.**

Il sottoscritto

Cognome _____ Nome _____

Luogo e data di nascita _____

☐ in qualità di cliente ☐ in qualità di rappresentante legale del cliente

**DICHIARA DI CONFERIRE ALLA PERSONA SOTTO INDICATA L'INCARICO DI RAPPRESENTARLO NELLA PRESENTAZIONE DI QUESTO RICORSO E NELLE ATTIVITÀ ALLO STESSO CONNESSE: [barrare l'opzione scelta]**

☐ compreso il potere di transigere la controversia e rinunciare al ricorso

☐ escluso il potere di transigere la controversia e rinunciare al ricorso

Cognome _____ Nome _____

Luogo e data di nascita _____

Codice fiscale _____

Qualifica: ☐ avvocato o altro professionista (*specificare*) _____

☐ incaricato della seguente Associazione di consumatori o di categoria (*specificare denominazione*)

_____

■ altro (*specificare*) _____

Indirizzo _____ Comune _____

Provincia _____ Stato _____ C.A.P. _____

E-mail* _____ Recapiti telefonici _____

**(*) Attenzione: è obbligatorio indicare un indirizzo email (specificare se si tratta di PEC) per ricevere successive comunicazioni. Qualora sia indicato un indirizzo PEC, il ricorrente/rappresentante dichiara espressamente di eleggere tale indirizzo come domicilio digitale speciale ex art. 47 c.c. e art. 3-bis, co. 4-quinquies CAD e di essere consapevole che tutte le comunicazioni relative al ricorso saranno inviate a tale indirizzo.**

- elegge domicilio, ai fini delle comunicazioni e delle altre attività connesse con lo svolgimento del ricorso, presso l'indirizzo del rappresentante.
- allega fotocopia del proprio documento di identità o di un documento equipollente in corso di validità.

Firma _____ Data _____

## EVENTUALI COINTESTATARI

Eventuali cointestatari che si associno al presente ricorso devono compilare questa sezione.

Il sottoscritto

Cognome _____ Nome _____

Luogo e data di nascita _____

cointestatario del medesimo rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatario _____ Data _____

Il sottoscritto

Cognome _____ Nome _____

Luogo e data di nascita _____

cointestatario del medesimo rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatario _____ Data _____

**NOTA: allegare la fotocopia di un documento di identità o di un documento equipollente di ogni cointestatario.**

## B) DATI DELL'INTERMEDIARIO (BANCA, SOCIETÀ FINANZIARIA, ETC.)

Denominazione

Codice ABI | Forma giuridica

Indirizzo (Sede legale) | Comune

Provincia - | Stato | C.A.P.

## ALTRO EVENTUALE INTERMEDIARIO (BANCA, SOCIETÀ FINANZIARIA, ETC.)

Denominazione

Codice ABI | Forma giuridica

Indirizzo (Sede legale) | Comune

Provincia - | Stato | C.A.P.

## C) OGGETTO DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE ALL'ARBITRO

**OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**
(indicare COSA è successo – vedi istruzioni per la compilazione)

**RICHIESTE ALL'ARBITRO**
(indicare COSA si chiede all'Arbitro Bancario Finanziario e le relative MOTIVAZIONI – vedi istruzioni per la compilazione)

**NOTA: qualora questo spazio non fosse sufficiente, il ricorrente potrà svolgere le proprie considerazioni su fogli acclusi, debitamente sottoscritti e menzionati tra i documenti allegati.**

## D) DICHIARAZIONI

**Il sottoscritto** Cognome _____ Nome _____ **dichiara che:**

- La controversia è già stata sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria, è stata rimessa a decisione arbitrale ovvero si è aderito all'azione di classe di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo?

  ○ Sì ○ No

- Sulla stessa controversia è pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi delle norme di legge?

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

- Sulla stessa controversia è fallito un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi delle norme di legge?

  ○ Sì, risulta già fallito un tentativo ○ No, non risultano tentativi falliti

- Con riferimento alla presente controversia è stato presentato reclamo all'intermediario o alla banca in data: _____

  ☐ l'intermediario non ha risposto nel termine di 60 giorni della ricezione del reclamo (o, se la questione riguarda i servizi di pagamento, 15 giorni lavorativi)

  ☐ l'intermediario ha risposto in modo ritenuto insoddisfacente (in tal caso, allegare la risposta).

Il sottoscritto dichiara inoltre che:

- **acconsente al trattamento dei dati personali in conformità all'acclusa informativa.**

**ALLEGATI**

1) Copia del reclamo presentato all'intermediario e della eventuale risposta ricevuta.
2) Documentazione di supporto delle richieste (specificare) _____
3) Copia della ricevuta del versamento del contributo alle spese della procedura di € 20.
4) Fotocopia di un documento di identità o di un documento equipollente (del cliente e cointestatari, del rappresentante legale, del procuratore).

☐ Eventuali fogli aggiuntivi "Richieste all'Arbitro" (barrare se interessa)

## INFORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

In conformità con quanto disposto dalla normativa europea e nazionale in materia di privacy, si informa che la Banca d'Italia, Istituto di diritto pubblico con sede in Roma, via Nazionale 91, effettua il trattamento dei dati personali del ricorrente, di eventuali cointestatari del ricorso e di terzi, eventualmente comunicati dalle parti nell'ambito della procedura di risoluzione stragiudiziale delle controversie innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).
Il trattamento dei dati – effettuato ai sensi dell'art. 128-bis del D.lgs. 385/93 (Testo Unico bancario) – è necessario per la decisione del ricorso ed è effettuato in adempimento di un compito assegnato dalla legge alla Banca d'Italia per finalità pubbliche, ai sensi della Direttiva 2013/11/UE, del D.lgs. 130/2015 e della Delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 e successive modificazioni, oltre che a seguito dell'espresso consenso del ricorrente che decide di rivolgersi all'ABF.
Ai medesimi fini la Banca d'Italia effettua, alle condizioni di seguito indicate, il trattamento dei dati:
- c.d. particolari del ricorrente, di eventuali cointestatari del ricorso o di terzi (previsti dall'art. 9 del Regolamento UE 679 del 2016), allegati al ricorso o ai successivi atti del procedimento;
- relativi a condanne penali e reati riferibili al ricorrente, a eventuali cointestatari del ricorso o a terzi (previsti dall'art. 10 del Regolamento UE 679 del 2016), allegati al ricorso o ai successivi atti del procedimento.

I dati personali (compresi quelli c.d. particolari e relativi a condanne penali e reati) contenuti nel ricorso e nei successivi atti del procedimento, alle condizioni di seguito indicate, sono comunicati alle altre parti – per consentire l'esercizio del diritto di difesa loro spettante – e all'Organo decidente che, se ritenuti necessari, li utilizza ai fini della risoluzione della controversia. Per gli intermediari che partecipano al procedimento ABF tramite associazioni riconosciute dalla Banca d'Italia (ad esempio, il Conciliatore BancarioFinanziario), i dati contenuti negli atti del procedimento sono comunicati anche a tali associazioni (a cui si rinvia per la relativa informativa sulla privacy).
I dati vengono trattati anche nell'ambito delle elaborazioni statistiche condotte sui ricorsi e sui loro esiti per finalità connesse alle funzioni di vigilanza e di tutela della clientela svolte dalla Banca d'Italia e per l'informativa al pubblico sulle attività svolte dall'ABF, nonché per valutare aspetti di qualità dell'eventuale assistenza ricevuta dai ricorrenti in occasione della presentazione del ricorso; a tali fini, il ricorrente acconsente a essere successivamente ricontattato. Il ricorrente potrebbe anche essere contattato da una società esterna per indagini statistiche sull'uso del servizio. L'adesione all'indagine è volontaria.
I dati sono trattati con procedure informatiche o su supporto cartaceo, laddove previsto, in relazione alle finalità sopra descritte e con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza dei dati personali nonché a evitare l'indebito accesso ai dati stessi da parte di soggetti non autorizzati. I dati di contatto di eventuali utenti audiolesi saranno comunicati, esclusivamente per le finalità connesse con il servizio di supporto agli stessi, alla società Informa Sistemi Spa che fornisce gli strumenti offerti dall'App Pedius per contattare tale categoria di utenti.
Al di fuori dei predetti casi, i dati non potranno essere comunicati a terzi, salva l'ottemperanza a ordini dell'Autorità Giudiziaria o delle Autorità di pubblica sicurezza e salve altre eccezioni ammesse dalla legge; la loro diffusione potrà avvenire solo in forma aggregata, in modo tale che non sia possibile risalire ai soggetti ai quali si riferiscono.
I dati personali saranno conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti e alla tutela dei diritti degli interessati, salva ogni altra previsione di legge.
Dei dati possono venire a conoscenza: il Capo del Servizio "Tutela Individuale dei Clienti" della Banca d'Italia; i Direttori delle Filiali di Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino presso le quali sono insediati i Collegi dell'ABF; gli addetti autorizzati al trattamento presso il Servizio "Tutela Individuale dei Clienti" della Banca d'Italia; le Unità delle Filiali che svolgono compiti segretariali e le Segreterie tecniche dell'ABF.
L'interessato potrà richiedere, in qualsiasi momento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda (artt. 15 e ss. del Regolamento (UE) 679 del 2016) rivolgendosi al Titolare del trattamento dei dati – Servizio Organizzazione, Via Nazionale 91 – 00184 – Roma, e-mail org.privacy@bancaditalia.it, il quale darà riscontro entro il termine previsto e nei limiti stabiliti dalla normativa in materia.
Il Responsabile della protezione dei dati è contattabile presso via Nazionale 91, 00184, ROMA, oppure al seguente indirizzo email responsabile.protezione.dati@bancaditalia.it.
L'interessato, qualora ritenga che il trattamento che lo riguarda sia effettuato in violazione di legge, può proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.
Sarà cura degli interessati comunicare tempestivamente la modifica o l'integrazione dei dati forniti.

**Con la presente autorizzazione, il ricorrente rilascia esplicito consenso al trattamento dei dati c.d. particolari e relativi a condanne penali e reati a sé riferibili, per le finalità innanzi indicate. In presenza di cointestatari del ricorso, con la sottoscrizione in calce gli stessi autorizzano esplicitamente il trattamento dati c.d. particolari e relativi a condanne penali e reati a sé riferibili, per le finalità innanzi indicate.**

**In relazione a quanto sopra richiamato e avuto presente il principio di minimizzazione dei dati personali (art. 5 del Regolamento (UE) 679 del 2016), si invita il ricorrente a oscurare i dati personali – ivi inclusi i dati c.d. particolari o relativi a condanne penali e reati – riferiti a cointestatari e/o terzi, ritenuti non indispensabili per far valere le proprie ragioni presso l'ABF, ovvero a produrre il consenso del terzo al relativo trattamento. Ove si intenda trasmettere documentazione contenente dati c.d. particolari e dati relativi a condanne penali e reati riferibili al ricorrente, a eventuali cointestatari del ricorso o a terzi, il ricorso dovrà essere trasmesso esclusivamente tramite PEC all'indirizzo della Filiale della Banca d'Italia presso la quale opera la Segreteria tecnica di competenza (reperibile sul sito internet – https://www.bancaditalia.it/footer/contatti/ – della Banca d'Italia), ovvero tramite consegna cartacea a qualsiasi Filiale della Banca d'Italia.**



### SOTTOSCRIZIONE DEL RICORSO E AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Firma

(*cliente o rappresentante legale o procuratore*) _____ Data _____

Firma dell'eventuale cointestatario per l'autorizzazione al trattamento dei dati personali

_____ Data _____

Firma dell'Associazione di categoria _____ Data _____

(*in caso di incarico all'Associazione senza procura, si richiede la firma dell'Associazione in aggiunta a quella del cliente*)