

	Ombudsman-Giurì Bancario	Associazione Conciliatore BancarioFinanziario	Camera di conciliazione e arbitrato c/o Consob	Arbitro Bancario Finanziario Art. 128-bis T.U.B.
Disciplina	Accordo ABI nel 1993 per la costituzione dell'Ufficio Reclami della clientela e dell'Ombudsman Bancario	<ul style="list-style-type: none"> - D. Lgs. n. 5/2003 (artt. 38-40) - DM n. 222 e 223 del 2004 - Regolamento dell'Organismo di conciliazione bancaria (approvato dal Ministero della Giustizia) 	<ul style="list-style-type: none"> - art. 27 L. n. 262/2005 - D.lgs. n. 179/2007 - Regolamento, adottato ai sensi della delibera n. 16763 del 29 dicembre 2008 	<ul style="list-style-type: none"> - Art. 29 L. n. 262/2005 - Art. 128-bis del T.U.B. - Delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008 - Istruzioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009
Struttura e competenza	Organismo collegiale composto di 5 membri, attivo presso il Conciliatore Bancario Finanziario dal 1° giugno 2007	<p>Associazione che fornisce diversi sistemi di risoluzione delle controversie, ed in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il servizio di conciliazione - l'arbitrato - (dal 1° giugno 2007) l'Ombudsman-Giurì Bancario 	<p>La Camera è composta da 5 membri (3 di nomina Consob; 1 dagli intermediari; 1 dal CNCU)</p> <p>Svolge funzioni di amministrazione delle procedure di conciliazione e arbitrato</p>	<p>Tre collegi (Milano, Roma, Napoli) giudicanti supportati da segreterie tecniche presso la Banca d'Italia</p> <p>Ogni collegio è costituito da 5 membri (3 di nomina Banca d'Italia, 1 dell'associazione intermediari; 1 associazioni clienti)</p>
Ambito di applicazione	A partire dall'entrata in vigore del nuovo Arbitro Bancario Finanziario (15 ottobre 2009), l' Ombudsman gestisce le sole controversie in materia di servizi di investimento e di bonifici transfrontalieri (servizi e attività di investimento e altre tipologie di operazioni non assoggettati al titolo VI del T.U.B., ai sensi dell'art. 23, co 4 del T.U.F.)	Tutte le materie riguardanti l'operatività degli intermediari bancari e finanziari	Controversie in materia di servizi di investimento (per la violazione da parte degli intermediari degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza)	<ul style="list-style-type: none"> - Controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, con l'<u>esclusione dei servizi di investimento</u> - Controversie che rivestono un valore non superiore a 100.000 euro - controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007 - All'ABF possono essere sottoposte anche le controversie in materia di bonifici transfrontalieri, fermo restando quanto previsto dal D.M. 13 dicembre 2001, n. 456, emanato in attuazione del d.lgs. 28 luglio 2000, n. 253. (cfr. nota 1 Istruzioni Banca d'Italia, sez. I, par. 4 ambito di applicazione)

	Ombudsman-Giurì Bancario	Associazione Conciliatore BancarioFinanziario	Camera di conciliazione e arbitrato c/o Consob	Arbitro Bancario Finanziario Art. 128-bis T.U.B.
Avvio della procedura	<p>È necessario che il cliente presenti un reclamo all'Ufficio Reclami dell'intermediario</p> <p>Il cliente, qualora non gli venga fornita risposta entro un determinato termine, ovvero non sia soddisfatto della stessa, può presentare ricorso all'Ombudsman</p>	<p>La procedura di conciliazione può essere avviata dalla clientela o dall'intermediario attraverso la presentazione di un'istanza all'Organismo di conciliazione</p> <p>Quest'ultimo, istruita la pratica, comunica l'istanza alla controparte chiedendo se intende o meno aderire al tentativo di conciliazione</p> <p>L'adesione della controparte alla procedura è volontaria</p>	<p>Può essere attivata unicamente su iniziativa dell'investitore.</p> <p>Gli intermediari non la possono promuovere autonomamente</p> <p>La conciliazione è ammessa a condizione che:</p> <ol style="list-style-type: none"> sia stato presentato un reclamo all'intermediario non sia stata attivata altra procedura di conciliazione anche su iniziativa dell'intermediario alla quale l'investitore abbia aderito <p>L'istanza di conciliazione deve essere comunicata all'intermediario e depositata presso la Camera nei 30 giorni successivi</p> <p>L'adesione della controparte alla procedura è volontaria</p>	<p>È necessario che il cliente presenti un reclamo all'Ufficio Reclami della banca</p> <p>Se insoddisfatto e/o la risposta non perviene nei termini (30 giorni), il cliente può presentare ricorso al Collegio della zona in cui è domiciliato</p>
Esito della procedura	<p>La decisione emessa dal Collegio è vincolante per la banca ma non per il cliente</p> <p>Il cliente può ricorrere all'autorità giudiziaria ovvero ad altri strumenti previsti dall'ordinamento per la tutela dei propri interessi</p> <p>Il ricorso all'Ufficio reclami o all'<i>Ombudsman - Giurì bancario</i> non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale, o di proporre un tentativo di conciliazione</p>	<p>In caso di esito positivo, la procedura si conclude con un accordo i cui contenuti vengono riportati in un verbale sottoscritto dalle parti e dal Conciliatore</p> <p>Le parti non hanno alcun obbligo di raggiungere l'accordo di conciliazione</p> <p>Se non si raggiunge l'accordo, le parti possono ricorrere all'autorità giudiziaria o ad altri strumenti previsti dall'ordinamento per la tutela dei propri interessi</p> <p>Se la controversia riguarda una delle materie di cui all'art. 1 del d.lgs. n. 5 del 2003, il verbale di conciliazione, su istanza di parte, può essere omologato e costituisce titolo esecutivo</p>	<p>In caso di esito positivo, la procedura si conclude con un accordo i cui contenuti vengono riportati in un verbale sottoscritto dalle parti e dal Conciliatore</p> <p>Le parti non hanno alcun obbligo di raggiungere l'accordo di conciliazione</p> <p>Se le parti non danno spontanea esecuzione alle previsioni dell'accordo conciliativo, il verbale di conciliazione è omologato e costituisce titolo esecutivo</p>	<p>Il collegio emette la decisione</p> <p>Entrambe le parti possono ricorrere all'autorità giudiziaria ovvero ad altri strumenti previsti dall'ordinamento per la tutela dei propri interessi</p>

	Ombudsman-Giurì Bancario	Associazione Conciliatore BancarioFinanziario	Camera di conciliazione e arbitrato c/o Consob	Arbitro Bancario Finanziario Art. 128-bis T.U.B.
Durata della procedura	La decisione viene resa dal Collegio entro 90 giorni dal Ricevimento della richiesta o dall'ultima comunicazione utile	La procedura di conciliazione deve concludersi entro 60 giorni lavorativi dalla prima riunione con il Conciliatore	La procedura di conciliazione deve concludersi entro 60 giorni dal deposito dell'istanza ovvero dal successivo deposito delle integrazioni e delle correzioni richieste dalla Camera	La decisione viene resa dal Collegio entro 60 giorni dal Ricevimento delle controdeduzioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine per la presentazione delle stesse
Limite di importo	Controversie che rivestono un valore non superiore a 100.000 euro	Non è previsto né un limite minimo né uno massimo	Non è previsto né un limite minimo né uno massimo	Controversie che rivestono un valore non superiore a 100.000 euro
Spese per le parti	La procedura è gratuita	Le spese sono rapportate al valore della controversia e sono riportate in una tabella allegata al Regolamento dell'Organismo di conciliazione bancaria	Le spese sono rapportate al valore della controversia e sono riportate in una tabella allegata al Regolamento Oltre a tali spese, sono a carico delle parti anche i costi sostenuti dal Conciliatore nel corso della procedura In caso di mancata conciliazione, la metà delle spese è posta a carico della Camera	La procedura è gratuita per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 euro Se il Collegio accoglie - in tutto o in parte - il ricorso, l'intermediario dovrà rimborsare i 20 euro al cliente e versare 200 euro per contributo spese di procedura
Adesione da parte degli intermediari	Si tratta di una iniziativa di autoregolamentazione dell'intero sistema bancario Attivo dal 1993 Dal 2007 l'ABI ha trasferito la gestione dello stesso al Conciliatore Bancario Finanziario	Iniziativa promossa dal sistema bancario. L'adesione è facoltativa anche se, con il trasferimento alla stessa della gestione dell'Ombudsman-Giurì Bancario, ha aderito - di fatto - la totalità degli intermediari Attivo dal 2007	L'adesione alla procedura di conciliazione e a quella di arbitrato non riveste carattere obbligatorio. La partecipazione degli intermediari alle stesse è, infatti, sempre facoltativa Non ancora operativa	Adesione Obbligatoria ai sensi dell'articolo 128-bis T.U.B.. L'adesione delle banche deve avvenire entro 3 mesi dalla pubblicazione in G.U. del 24 giugno 2009 L'avvio dell'operatività del nuovo Arbitro Bancario Finanziario è stato comunicato il 15 ottobre 2009