

# La valenza delle decisioni dei due Arbitri finanziari per gli utenti

---

## INTERMEDIARI E CLIENTI

---

A quali strumenti, alternativi alla via giudiziale, può ricorrere il cliente per risolvere i contrasti con l'intermediario e cercare di recuperare le somme perse?

L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (Acf) e l'Arbitro Bancario Finanziario (Abf) sono organismi, operativi rispettivamente presso Consob e Banca d'Italia, con il compito di assicurare, al di fuori delle aule dei Tribunali, una rapida e agevole soluzione alle controversie che possono sorgere tra clienti e intermediari bancari e finanziari.

La conferenza intende esplorare i due sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (Adr), le modalità di attivazione online delle procedure, la loro tendenziale gratuità, la portata della decisione finale, senza trascurare il ruolo sociale da essi svolto di strumenti utili a ricostituire la fiducia tra le parti.

Entrambi gli Organismi, ciascuno nelle materie di propria competenza, consentono infatti ai clienti insoddisfatti di vedere risolta una controversia con un intermediario finanziario a costi contenuti, in tempi rapidi e più veloci della giustizia ordinaria, qualora il reclamo presentato all'intermediario (primo passo da compiere) non abbia conseguito esito positivo.

In entrambi i casi per l'avvio dei ricorsi non è neanche prevista obbligatoriamente l'assistenza di un avvocato. Occorre anche ricordare che le pronunce dei due Arbitri non sono vincolanti per le parti: intermediario e cliente hanno sempre la facoltà di ricorrere al giudice.

Nel corso dell'incontro organizzato al Salone del Risparmio i partecipanti avranno modo di apprendere, anche in chiave di educazione finanziaria, la valenza dei pronunciamenti emanati dai due Organismi che è possibile consultare sui due rispettivi siti internet.

Prima di avventurarsi in una controversia con un intermediario finanziario, il cliente che ritiene di aver subito un danno può facilmente verificare (bastano poche parole chiavi) cosa hanno deciso i collegi dei due Arbitri in situazioni analoghe.

— **G.Ur.**