

I SISTEMI DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

1	Introduzione	3
2	I sistemi ADR (Alternative Dispute Resolution)	4
2.1	Ambito di applicazione	6
2.2	Il d.lgs. 130/2015	7
2.2.1	Autorità competenti	8
2.2.2	Obblighi degli organismi ADR.....	9
2.2.3	Procedure ADR	11
2.3	Il Regolamento sull'ODR per i consumatori n. UE/524/2013.....	14
2.3.1	Ambito di applicazione	14
2.3.2	La piattaforma ODR	15
2.3.3	Presentazione di un reclamo	15
2.3.4	Risoluzione della controversia	17
2.3.5	Trattamento dei dati personali	17
2.3.6	Informazione dei consumatori	18
3	L'ombudsman bancario	18
4	L'Arbitro Bancario Finanziario – ABF	20
4.1	Ambito di applicazione	21
4.2	Adesione all'arbitro bancario finanziario	22
4.3	Organo decidente	22
4.3.1	Nomina e composizione	23
4.3.2	Funzionamento.....	25

4.3.3	Collegio di coordinamento.....	25
4.3.4	Segreteria tecnica.....	26
4.3.5	Struttura centrale di coordinamento	28
4.4	Procedimento.....	28
4.4.1	Svolgimento della procedura	30
4.4.2	Decisione sul ricorso.....	32
4.4.3	Pubblicità dell'inadempimento.....	33
4.4.4	Correzione della decisione e altre richieste delle parti	34
4.5	Segnalazione del prefetto all'arbitro bancario finanziario.....	35
4.6	Adesione alla rete Fin-Net	36
5	L'Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF	37
5.1	Adesione degli intermediari all'ACF.....	38
5.2	Ambito di operatività dell'ACF	38
5.3	Composizione del collegio	39
5.4	Procedura di reclamo.....	42
5.5	Collaborazione e coordinamento tra i sistemi ABF e ACF.....	43
6	Il conciliatore bancario-finanziario.....	45
6.1	Mediazione.....	45
6.2	Arbitrato.....	46