

CODACONS



DIGITALMENTIS 2025

Il Codacons Piemonte in campo per le competenze digitali

Frodi informatiche bancarie - Reclami online e Arbitro Bancario Finanziario

Mini guida

1. Il reclamo alla banca: passaggio preliminare

- Il reclamo scritto alla banca è il primo passaggio obbligatorio prima di poter ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario.
- Deve essere presentato tempestivamente, non appena il consumatore si accorge della frode o dell'operazione anomala.
- Il reclamo deve contenere:
 - i dati del cliente;
 - i riferimenti del rapporto bancario;
 - la descrizione dei fatti in ordine cronologico;
 - le operazioni contestate e gli importi;
 - la richiesta rivolta alla banca (ad esempio il rimborso).
- È opportuno allegare tutta la documentazione disponibile (estratti conto, comunicazioni ricevute, email o SMS sospetti, screenshot).
- Il reclamo può essere inoltrato:
 - tramite PEC;
 - tramite raccomandata A/R;
 - attraverso i canali online messi a disposizione dalla banca.
- È fondamentale conservare una prova dell'invio del reclamo.
- La banca è tenuta a fornire una risposta entro 60 giorni.

2. Cos'è l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

- Organismo indipendente istituito dalla Banca d'Italia.
- Strumento di risoluzione delle controversie tra clienti e banche.
- Non richiede avvocato e ha costi contenuti.

3. Quando può essere utile Cos'è l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

- Addebiti non autorizzati.
- Operazioni contestate.
- Utilizzo fraudolento di carte di pagamento.
- Mancati rimborsi o blocchi ingiustificati.
- Altre controversie bancarie.

4. Come presentare ricorso

- Inviare prima un reclamo scritto alla banca.
- Attendere 60 giorni o risposta insoddisfacente.
- Presentare ricorso online tramite piattaforma ABF. Accedere tramite SPID, Carta d'Identità Elettronica o Carta Nazionale dei Servizi, oppure tramite delega a un soggetto terzo. Sul sito dell'Arbitro Bancario Finanziario guardate i tutorial e scaricate le guide.
- Allegare la documentazione richiesta.
- Pagare il contributo di 20 euro.



**piemonte
digitale 2030**

**REGIONE
PIEMONTE**

Più digitali. Più liberi. Più protetti.

DIGITALMENTIS 
 Piemonte



**Ministero delle Imprese
e del Made in Italy**

Iniziativa per le competenze digitali finanziata dal Fondo MIMIT per i consumatori - DM 31/07/2024; in Piemonte è realizzata in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio riconosciute dalla Regione Piemonte, ed è correlata con la Misura 1.7.2 - "Rete di servizi di Facilitazione Digitale" del P.N.R.R".

CODACONS



·5. Consigli utili

- Ricostruire i fatti in ordine cronologico.
- Allegare documenti completi e leggibili.
- Evitare affermazioni generiche.
- Chiedere assistenza a un'associazione dei consumatori.

Dove trovare aiuto

· Ricorso online ABF – www.arbitrobancariofinanziario.it

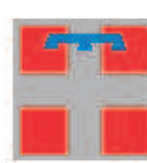
[Presentare un ricorso](#) | [Sito dell'Arbitro Bancario Finanziario](#)

· Informazioni istituzionali - Banca d'Italia – www.bancaditalia.it

· Associazioni dei consumatori del territorio (ad es. CODACONS Piemonte APS – www.codacons.piemonte.it)



 **piemonte**
digitale 2030

 **REGIONE**
PIEMONTE

Più digitali. Più liberi. Più protetti.

DIGITALMENTIS 
 **Piemonte**