



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

«ABF»

Portale Cittadino

Daniele Balzi

Servizio Sviluppo informatico
DIPARTIMENTO INFORMATICA

21/04/2022

Perchè un portale?

Direttiva ADR

Vantaggi per il cliente in termini
di snellezza procedurale

Vantaggi per le Segreterie Tecniche in
termini di adempimenti operativi

PIU' VICINI AL CITTADINO



modelli consumer



sempre informato



usabile ed accessibile



modelli consumer

Autoregistrazione e autenticazione con
One Time Password SMS

Wizard

Comunicazioni web in stile «WhatsApp»

Notifiche e-mail ed SMS



Il ricorso *online* modelli consumer



Autoregistrazione e
autenticazione con
One Time Password SMS


Wizard


Comunicazioni web in stile
«WhatsApp»

Notifiche e-mail ed SMS

Autenticazione

Inserisci il codice OTP ricevuto via SMS

Invia nuovo sms 

Modifica il numero di cellulare 

LOGIN

OTP

842488

ACCEDI **ANNULLA**

HA SMARRITO LE SUE CREDENZIALI DI ACCESSO?

Recupero Password
Recupero Username

Email (PEC non consentita)

daniele.balzi@bancaditalia.it

Conferma Email

daniele.balzi@bancaditalia.it



Il ricorso *online*

modelli consumer



Autoregistrazione e
autenticazione con
One Time Password SMS

Wizard

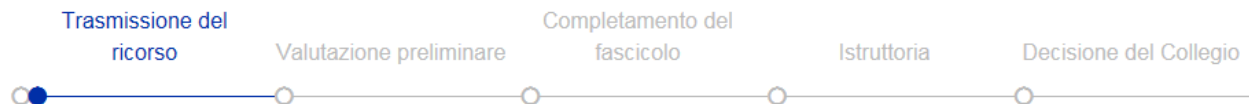
Comunicazioni web in stile
«WhatsApp»

Notifiche e-mail ed SMS

PRESENTAZIONE RICORSO



ITER STRAGIUDIZIALE ABF



Il ricorso *online* modelli consumer



Autoregistrazione e
autenticazione con
One Time Password SMS

Wizard

Comunicazioni web in stile
«WhatsApp»

Notifiche e-mail ed SMS

< **Ricorso 1435886/17 del 04 dicembre 2017**

Presentato nei confronti di CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOC.
COOP. PER AZIONI da DANIELE BALZI

In valutazione preliminare ✓

Messaggi Informazioni Documenti Azioni ⋮

RICORSO TRASMESSO 04 dicembre 2017 19:18

Il ricorso è stato trasmesso alla Segreteria Tecnica di Roma.

Ricorso_ABF2017290070.pdf
183KB | Ricorso

RICORSO RICEVUTO 04 dicembre 2017 19:18

Il suo ricorso è stato correttamente ricevuto e gli è stato assegnato l'identificativo provvisorio ABF2017290070.

RICORSO PRESO IN CARICO DALL'ABF 04 dicembre 2017 19:22

Il suo ricorso è stato correttamente protocollato. L'identificativo definitivo è 1435886/17.

Valutazione preliminare
04 dicembre 2017 19:22



Il ricorso *online* modelli consumer



Autoregistrazione e
autenticazione con
One Time Password SMS

Wizard

Comunicazioni web in stile
«WhatsApp»

Notifiche e-mail ed SMS



Gentile **Daniele Balzi**,

sono presenti nuovi messaggi sul portale Arbitro Bancario Finanziario per il ricorso con numero di protocollo:

1446181/17

Accedendo all'Area Riservata potrà consultare in ogni momento lo stato del suo ricorso.

Accedi all'Area Riservata

Per ulteriori informazioni:

Accedi al sito Arbitro Bancario Finanziario

ATTENZIONE: non rispondere a questa e-mail. L'indirizzo del mittente non è abilitato alla ricezione.





**sempre
informato**

Lista e dettaglio dei propri ricorsi

Stato di avanzamento
(Stato ricorso e Progress bar)

Evidenza di nuove comunicazioni o di
azioni richieste



Il ricorso *online* sempre informato



Lista e dettaglio
dei propri ricorsi

Stato di avanzamento
(Stato ricorso e Progress bar)

Evidenza di nuove comunicazioni
o di azioni richieste

< **Ricorso 1446181/17 del 06 dicembre 2017** In valutazione preliminare ✓

Presentato nei confronti di **CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOC. COOP. PER AZIONI** da **DANIELE BALZI**

Messaggi Informazioni Documenti Azioni ⋮

RICORSO TRASMESSO 06 dicembre 2017 15:43

Il ricorso è stato trasmesso alla Segreteria Tecnica di Roma.

Ricorso_ABF2017295832.pdf
137KB | Ricorso

RICORSO RICEVUTO 06 dicembre 2017 15:43

Il suo ricorso è stato correttamente ricevuto e gli è stato assegnato l'identificativo provvisorio ABF2017295832.

RICORSO PRESO IN CARICO DALL'ABF 06 dicembre 2017 16:00

Il suo ricorso è stato correttamente protocollato. L'identificativo definitivo è 1446181/17.

Valutazione preliminare
06 dicembre 2017 16:00

Il ricorso *online* sempre informato



Lista e dettaglio
dei propri ricorsi

Stato di avanzamento
(Stato ricorso e Progress bar)

Evidenza di nuove comunicazioni
o di azioni richieste

Ricorso 1433155/17 del 04 dicembre 2017

Presentato nei confronti di CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOC. COOP. PER AZIONI
da DANIELE BALZI

Estinto per Rinuncia
Ricorso deciso con dispositivo ✓

Azioni ⋮

Trasmissione del ricorso Valutazione preliminare Completamento del fascicolo Istruttoria Decisione del Collegio

In bozza

Trasmesso

In valutazione preliminare

Estinto per Rinuncia ✓
Ricorso deciso con dispositivo

Fascicolo in completamento

Accolto con Indicazioni
Ricorso deciso

Respinto
Ricorso deciso

Ricorso inammissibile

Correzione accolta
Ricorso deciso con correzione



Il ricorso *online* sempre informato



Lista e dettaglio
dei propri ricorsi

Stato di avanzamento
(Stato ricorso e Progress bar)

Evidenza di nuove comunicazioni
o di azioni richieste

NUOVO
MESSAGGIO



Ricorso 1446181/17 del 06 dicembre 2017 In valutazione preliminare✓ Azioni ⋮

Presentato nei confronti di CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA
SOC. COOP. PER AZIONI
da DANIELE BALZI

Trasmissione del ricorso **Valutazione preliminare** Completamento del fascicolo Istruttoria Decisione del Collegio

▲
Messaggi
Non Letti

AZIONE
RICHIESTA



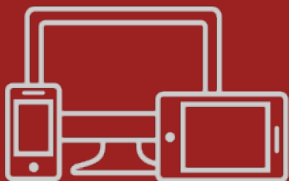
Ricorso 1446181/17 del 06 dicembre 2017 In valutazione preliminare✓ Azioni ⋮

Presentato nei confronti di CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA
SOC. COOP. PER AZIONI
da DANIELE BALZI

Trasmissione del ricorso **Valutazione preliminare** Completamento del fascicolo Istruttoria Decisione del Collegio

▲
Azioni per il
Ricorrente





Usabile e Accessibile

Comunicazione diretta ed informale

Accessibile

Design responsivo
si adatta ai diversi dispositivi

Usabile e Accessibile



Comunicazione diretta
ed informale

Accessibile

Design responsivo – si adatta ai
diversi dispositivi



Per chi stai facendo
questo ricorso?

Ti verranno richiesti i
seguenti dati...

Per quale motivo
fai ricorso?

Quali sono le tue
richieste all'Arbitro
Bancario Finanziario

...

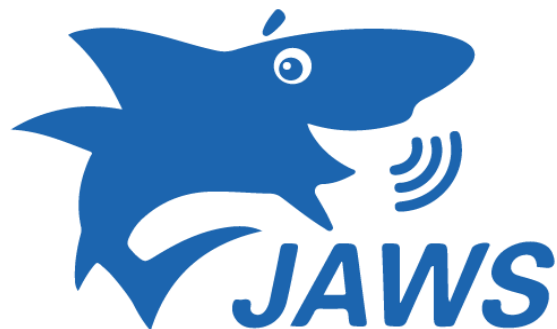
Usabile e Accessibile



Comunicazione diretta
ed informale

Accessibile

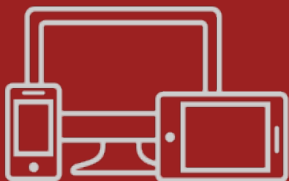
Design responsivo – si adatta ai
diversi dispositivi



Screen Reader

Il ricorso *online*

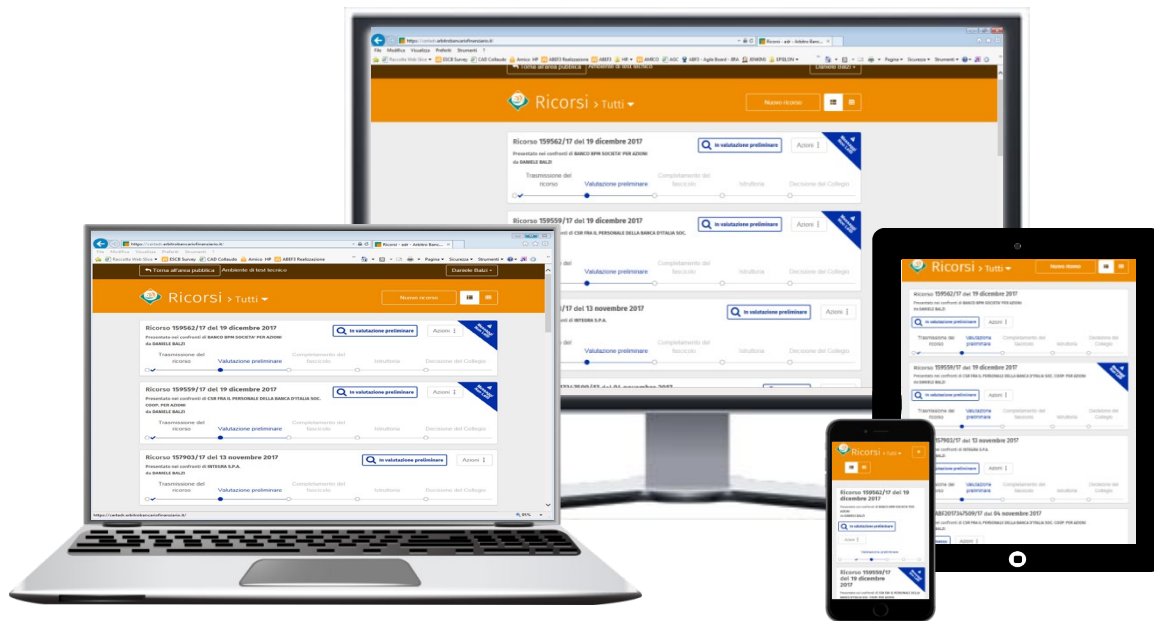
Usabile e Accessibile



Comunicazione diretta
ed informale

Accessibile


Design responsivo – si adatta ai
diversi dispositivi



DEMO

ARFA RISERVATA

[← Torna all'area pubblica](#) [? Guida Utente](#) Daniele Balzi ▾

 Ricorsi > Tutti ▾ ☰ 📅

Ricorso ABF2018458518/18 del 16 gennaio 2018 In bozza Azioni ⋮

Ricorso in compilazione

Trasmissione del ricorso Valutazione preliminare Completamento del fascicolo Istruttoria Decisione del Collegio

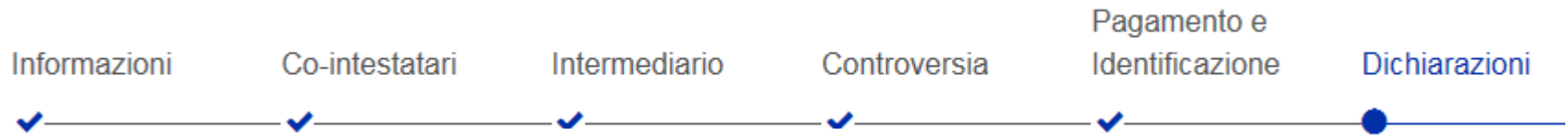
Ricorso 1446181/17 del 06 dicembre 2017 In valutazione preliminare ✓ Azioni ⋮

Presentato nei confronti di CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA
SOC. COOP. PER AZIONI
da DANIELE BALZI

Trasmissione del ricorso Valutazione preliminare Completamento del fascicolo Istruttoria Decisione del Collegio

Azioni per il Ricorrente





Autorità giudiziaria

La controversia è di classe di cui al

Sì, è st

Sulla stessa cont

Sì, risu

Sulla stessa cont

Sì, risu

Sulla stessa cont

No, non è g

Ricorso trasmesso

Cosa succede ora?

Riceverai il protocollo del ricorso che ti accompagnerà per tutta la durata della procedura.

Potrai essere contattato dalla Segreteria tecnica che riceve il ricorso per eventuali richieste (ad es. documentazione integrativa da produrre).

L'intermediario verso cui hai presentato il ricorso potrà presentare le proprie difese (controdeduzioni) entro 30 o 45 giorni (nel caso aderisca al Conciliatore BancarioFinanziario).

Successivamente il tuo ricorso verrà esaminato dal Collegio competente.

Potrai monitorare sul portale lo stato di avanzamento del tuo ricorso.

Per ogni cambiamento/comunicazione verrai avisato via mail (e tramite SMS se non hai disattivato l'opzione), come indicato.

Cosa devo fare?

Controlla l'email che ci hai lasciato in fase di registrazione: lì riceverai tutte le nostre comunicazioni o richieste.

In fondo alla pagina trovi la ricevuta di trasmissione del ricorso che contiene il "numero identificativo temporaneo" (il "numero di identificativo temporaneo" sarà sostituito dal numero di "protocollo" che ti arriverà nelle prossime ore).

Quanto dovrò attendere?

Nel 2016 la durata media della procedura ABF è stata di 314 giorni.

ito all'azione

e fallito?

Apri o scarica la ricevuta (183KB)



The background of the slide features a monochromatic, blue-tinted photograph of classical architecture. On the left, a detailed stone statue of a woman in a draped gown stands next to a column. The rest of the image is filled with the fluted shafts and decorative capitals of several other columns, creating a sense of depth and grandeur.

Q&A

Daniele Balzi

Servizio Sviluppo informatico
DIPARTIMENTO INFORMATICA

21/04/2022