

GUIDA AL PORTALE ABF DEGLI INTERMEDIARI

Ver. 2026

SOMMARIO

1. REGISTRAZIONE AL PORTALE.....	2
1. - Premessa.....	2
2. – Registrazione e autenticazione.....	2
2. ACCESSO AL PORTALE	4
2.1 - Home page del Portale: lista dei ricorsi.....	4
2.2. - Dettagli e documenti del ricorso	5
2.3. – Messaggi	7
2.4. - Controdeduzioni e controrepliche.....	8
2.5 - Cessazione della materia del contendere	9
3. RICHIESTE DI ASSISTENZA	11

1. REGISTRAZIONE AL PORTALE.

1. - Premessa

Il Portale ABF è la piattaforma che consente lo scambio di memorie e documenti tra le parti del procedimento ABF. Gli intermediari che aderiscono all'ABF in via diretta, senza il Conciliatore BancarioFinanziario, possono accedere al Portale ABF utilizzando l'indirizzo web <https://intermediari.arbitrobancariofinanziario.it>. Il link è presente nel footer del sito ABF e nella sezione "Cos'è l'ABF", al paragrafo "Intermediari aderenti".

Il link "Area riservata" in alto a destra è invece dedicato ai soli ricorrenti.

AREA RISERVATA PER GLI INTERMEDIARI CHE ADERISCONO ALL'ABF IN VIA DIRETTA

È disponibile la nuova area riservata agli intermediari che aderiscono all'ABF in via diretta, senza il tramite del Conciliatore BancarioFinanziario. Per accedere è necessario compilare una survey INFOSTAT e registrarsi tramite SPID/CIE sul Portale ABF, seguendo le istruzioni contenute nella guida in fondo alla pagina. Attraverso il Portale è possibile consultare i ricorsi presentati all'ABF e trasmettere le memorie difensive. Il Portale costituisce il nuovo canale per la gestione delle comunicazioni con l'ABF.

[VAI ALL'AREA RISERVATA →](#)

Gli intermediari che aderiscono in via indiretta, attraverso il Conciliatore BancarioFinanziario, non possono accedere al Portale ABF, in quanto il Conciliatore continua a costituire, in questi casi, il tramite unico con l'Arbitro.

2. – Registrazione e autenticazione

Per accedere al Portale, gli intermediari devono scegliere al loro interno gli addetti che avranno il compito di operare sulla piattaforma. Tali addetti devono registrarsi sul Portale accedendo tramite SPID/CIE personali e compilando il form e gli ulteriori dati richiesti.

SPID CIE

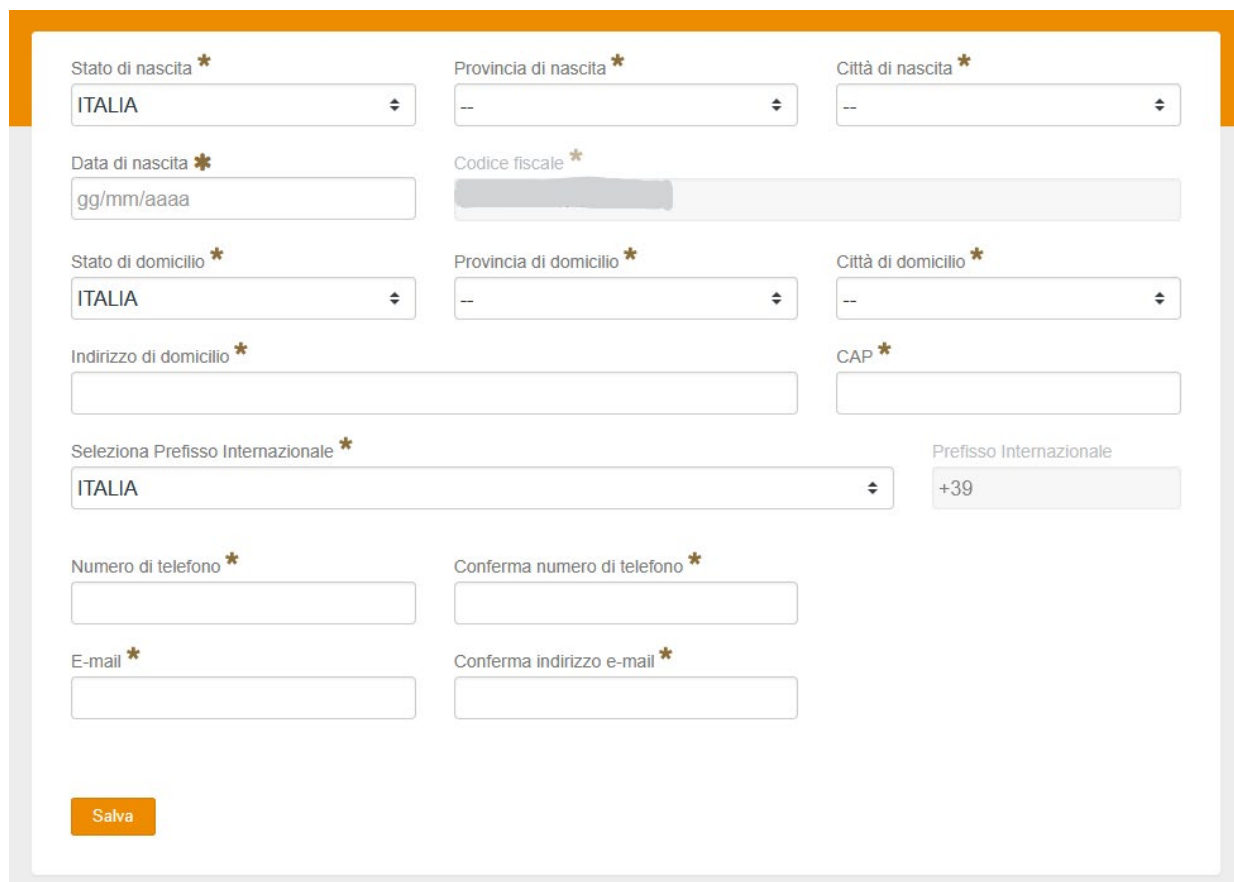
SPID è il sistema di accesso che consente di utilizzare, con un'identità digitale unica, i servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati accreditati. Se sei già in possesso di un'identità digitale, accedi con le credenziali del tuo gestore. Se non hai ancora un'identità digitale, richiedila ad uno dei gestori.

Entra con SPID

Maggiori informazioni su SPID
Non hai SPID?

spid AgID Agenzia per l'Italia Digitale

I dati contrassegnati con l'asterisco sono obbligatori. Il numero di telefono e l'indirizzo e-mail (non pec) sono necessari a ricevere le notifiche relative alla presenza di nuovi messaggi sul Portale.



The registration form is organized into several sections. The top section contains three dropdown menus for birthplace: 'Stato di nascita' (set to ITALIA), 'Provincia di nascita' (set to --), and 'Città di nascita' (set to --). Below these are a date field 'Data di nascita' (format gg/mm/aaaa) and a masked 'Codice fiscale' field. The middle section contains three dropdown menus for residence: 'Stato di domicilio' (set to ITALIA), 'Provincia di domicilio' (set to --), and 'Città di domicilio' (set to --). Below these are an 'Indirizzo di domicilio' field and a 'CAP' field. The next section has a 'Seleziona Prefisso Internazionale' dropdown (set to ITALIA) and a 'Prefisso Internazionale' field (set to +39). The bottom section contains two pairs of fields: 'Numero di telefono' and 'Conferma numero di telefono', and 'E-mail' and 'Conferma indirizzo e-mail'. A 'Salva' button is located at the bottom left of the form area.

Una volta inseriti i dati e completata la registrazione, il Portale restituirà un messaggio di diniego di accesso.



L'accesso è infatti consentito solo dopo l'invio alla Banca d'Italia della survey INFOSTAT contenente, tra le altre informazioni, gli estremi degli addetti prescelti per la gestione dei ricorsi all'ABF (cfr. guida alla compilazione della survey ABF, disponibile sul sito dell'Arbitro).

ATTENZIONE: La survey ABF deve essere inviata dopo la registrazione sul Portale degli addetti.

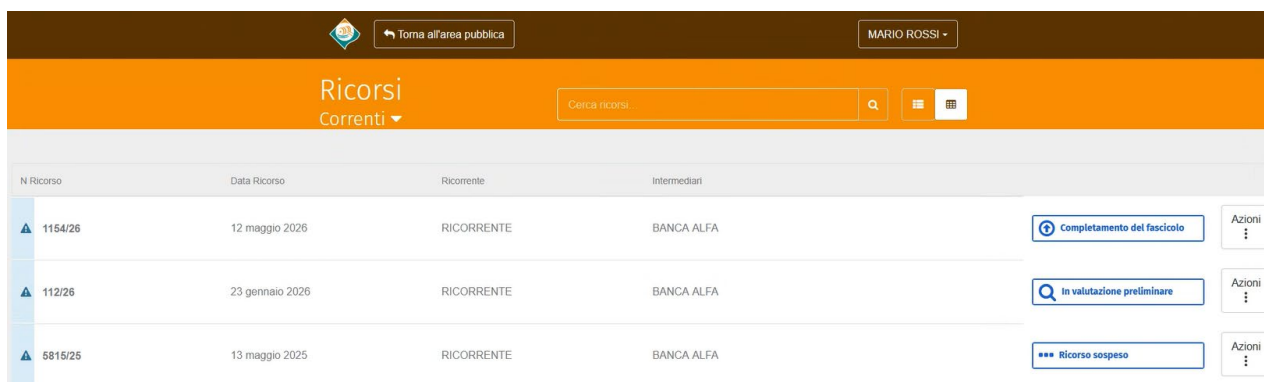
2. ACCESSO AL PORTALE

Dopo che la survey INFOSTAT è stata ricevuta e acquisita dai sistemi della Banca d'Italia, gli addetti potranno accedere al Portale con SPID/CIE personali.

2.1 - Home page del Portale: lista dei ricorsi

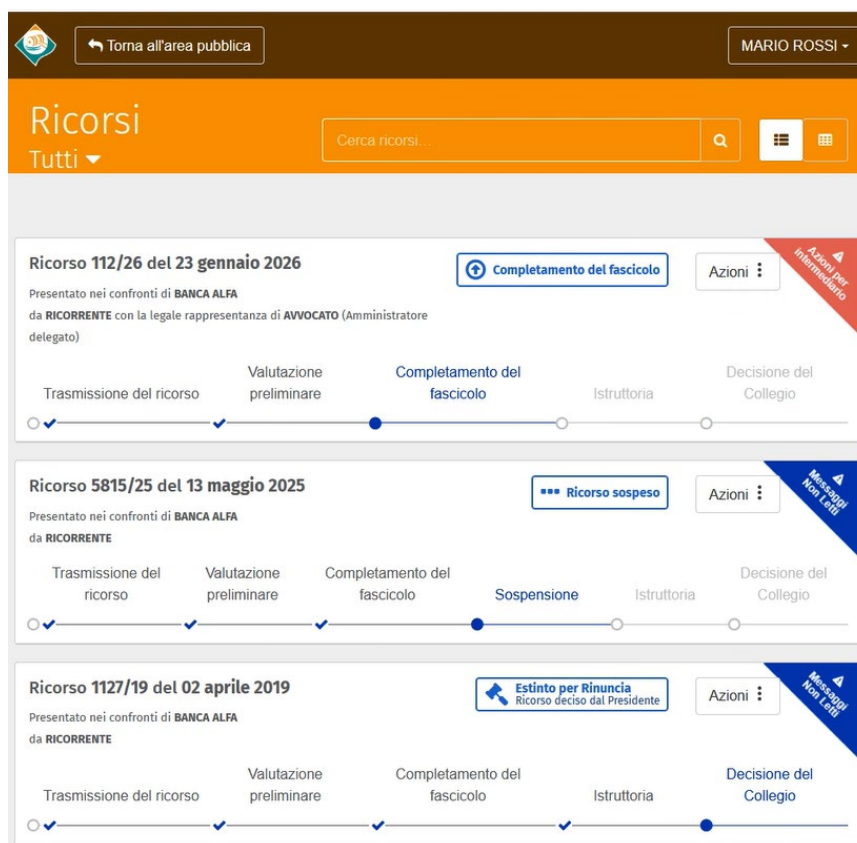
Al termine del processo di autenticazione si accede alla home page del Portale, con l'elenco dei ricorsi presentati verso l'intermediario. Sono disponibili due visualizzazioni, selezionabili dai pulsanti posti accanto alla barra di ricerca.

Modalità lista



N Ricorso	Data Ricorso	Ricorrente	Intermediari		
▲ 1154/26	12 maggio 2026	RICORRENTE	BANCA ALFA	Completamento del fascicolo	Azioni ⋮
▲ 112/26	23 gennaio 2026	RICORRENTE	BANCA ALFA	In valutazione preliminare	Azioni ⋮
▲ 5815/25	13 maggio 2025	RICORRENTE	BANCA ALFA	Ricorso sospeso	Azioni ⋮

Modalità dettaglio



Ricorso 112/26 del 23 gennaio 2026
Presentato nei confronti di **BANCA ALFA**
da **RICORRENTE** con la legale rappresentanza di **AVVOCATO** (Amministratore delegato)

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

Ricorso 5815/25 del 13 maggio 2025
Presentato nei confronti di **BANCA ALFA**
da **RICORRENTE**

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

Ricorso 1127/19 del 02 aprile 2019
Presentato nei confronti di **BANCA ALFA**
da **RICORRENTE**

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

La modalità “dettaglio” mostra, oltre ai dati, anche la barra di progressione del fascicolo.

È disponibile un filtro per scegliere se visualizzare tutti i ricorsi, oppure: quelli correnti (solo i ricorsi ancora attivi); quelli con il flag “Azioni richieste” (i ricorsi per cui l’intermediario è chiamato a svolgere una specifica azione).



La barra di ricerca consente l’individuazione di uno specifico ricorso tramite nome/cognome del ricorrente o numero di protocollo della pratica.



2.2. - Dettagli e documenti del ricorso

Cliccando sul ricorso, in entrambe le visualizzazioni, l’addetto accede alla maschera con i messaggi relativi alla pratica: i documenti inviati dal cliente (ad es. il ricorso), le comunicazioni della Segreteria tecnica (ad es., richiesta di integrazione documentale del Collegio), memorie e documenti dello stesso intermediario.

Nella scheda “Messaggi” è possibile caricare controdeduzioni e controrepliche negli appositi box, fino a che non è spirato il termine assegnato per il caricamento (vd. par. 2.4).



Dalla scheda “Messaggi”, è possibile passare alla scheda “Informazioni”, che contiene un riepilogo sintetico dei dati del ricorrente e del contenuto del ricorso.

The screenshot shows the 'Informazioni' tab of a legal proceeding interface. At the top, there's a header with a logo, a 'Torna all'area pubblica' button, and a user profile 'MARIO ROSSI'. Below the header, the title 'Ricorso 112/26 del 23 gennaio 2026' is displayed, followed by a subtitle: 'Presentato nei confronti di BANCA ALFA da RICORRENTE con la legale rappresentanza di AVVOCATO (Amministratore delegato)'. A 'Completamento del fascicolo' button is visible. The main content area has three tabs: 'Messaggi', 'Informazioni' (selected), and 'Documenti'. An 'Azioni' menu is on the right. The 'Informazioni' tab displays a table of details:

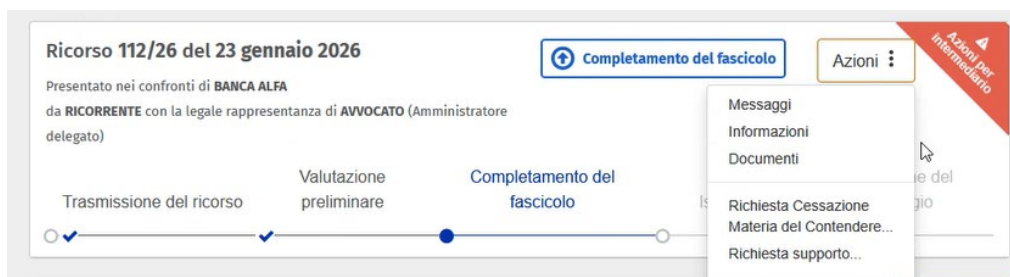
Informazioni del ricorrente	Denominazione: Ricorrente
	Partita IVA: 111
	Stato (sede legale): IT
	Provincia (sede legale): PR
	Comune (sede legale): Albareto
	Indirizzo (sede legale): Via del Test SNC
Consumatore/Non consumatore:	Non consumatore
Cointestatori (persone che si associano al ricorso)	Nessuno
Intermediari:	BANCA ALFA ABI: 000
Reclamo	Presentato in data: 06/10/2025
Controversia	Cosa è successo: test

Dalla successiva scheda “Documenti” si accede alla lista dei documenti caricati nel fascicolo.

The screenshot shows the 'Documenti' tab of the same legal proceeding interface. The header and title are identical to the previous screenshot. The 'Documenti' tab is selected, and the 'Azioni' menu is visible. The section 'Documenti iniziali' displays a list of four documents:

allegato4_test.docx Autodichiarazione dei poteri di rappresentanza legale RICORRENTE (ricorrente) 32 KB 23/01/2026 11:23	prova2 - Copia.docx Documento di identità del Legale Rappresentante RICORRENTE (ricorrente) 11 KB 23/01/2026 11:25
bollettino_20_euro_test.docx Ricevuta di pagamento del contributo di 20 euro RICORRENTE (ricorrente) 15 KB 23/01/2026 11:25	Ricorso_ABF202641295341.pdf Ricorso RICORRENTE (ricorrente) 186 KB 23/01/2026 11:26

Nella visualizzazione “estesa”, le sezioni “Messaggi”, “Informazioni” e “Documenti” sono accessibili dal menu “Azioni”.



2.3. – Messaggi

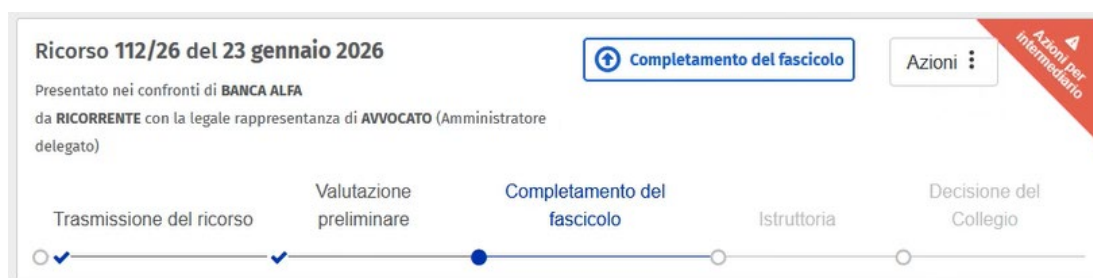
La presenza di nuovi messaggi è segnalata da un'e-mail e da un SMS inviati alla casella di posta elettronica e al numero telefonico inseriti in fase di registrazione. I messaggi contengono l'invito ad accedere all'Area Riservata.

I ricorsi cui si riferiscono i messaggi presentano, in alto a destra, un triangolo blu o rosso, a seconda del tipo di attività da svolgere.

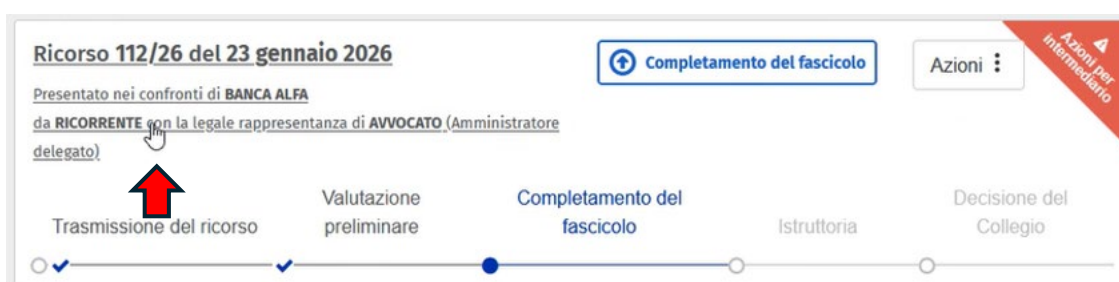
I triangoli blu riportano "Messaggi non letti".



I triangoli rossi riportano "Azioni per intermediario" e segnalano la necessità di compiere una determinata attività (ad es., inviare le controdeduzioni).



Il contenuto del messaggio è visibile direttamente nel fascicolo, raggiungibile cliccando sugli estremi del ricorso; il messaggio specifica anche il termine entro cui eseguire l'attività (si rinvia a quanto specificato al par. 2.4. in relazione al rispetto dei termini perentori).



2.4. - Controdeduzioni e controrepliche

Quando l'intermediario riceve il ricorso, ha 30 giorni di tempo per caricare le controdeduzioni. L'addetto dovrà caricare le memorie difensive e i documenti utilizzando il box che si aprirà sul Portale, mostrando il numero di giorni rimasto per l'esecuzione dell'operazione. Il computo tiene conto anche del periodo di sospensione (1-31 agosto; 23 dicembre-6 gennaio), durante il quale il decorso del termine è sospeso.

Si ricorda che le Disposizioni ABF prevedono dei termini perentori: una volta spirato il termine, il box si chiude e non è più possibile eseguire l'attività.

The screenshot displays a web portal interface for a legal proceeding. At the top, there is a navigation bar with a 'Torna all'area pubblica' button and a user profile 'MARIO ROSSI'. The main header shows the case title 'Ricorso 112/26 del 23 gennaio 2026' and a 'Completamento del fascicolo' button. Below this, a status bar indicates 'Messaggi 1', 'Informazioni', 'Documenti', and 'Azioni'. A warning message states: 'E' scaduto il termine per effettuare l'operazione richiesta (22/02/2026 24:00)'. A section titled '1 Messaggi non letti' contains a message from 'BANCA ALFA' dated '07 agosto 2026 09:08'. The message text reads: 'RICHIESTA CONTRODEDUZIONI. E' possibile integrare il ricorso con i documenti di controdeduzione. La informiamo che avrà a sua disposizione 30 giorni per effettuare il caricamento della documentazione, limite oltre il quale non sarà più possibile effettuare il caricamento.' Below the message is a 'READ-MORE' link. A response box is visible, titled 'Da: BANCA ALFA' and 'RISPONDI CON LE CONTRODEDUZIONI', dated '07 agosto 2026 09:08'. It contains instructions: 'Utilizza il box qui sotto per integrare le informazioni richieste. Inserisci l'integrazione testuale richiesta *'. There is a large text input area, followed by an 'Allegato al documento di controdeduzione' section with a 'Trascina i file dal tuo desktop oppure' prompt and a 'Seleziona un file' button. A yellow warning box states: 'Si avvisa di prestare massima attenzione al caricamento di documenti corretti e/o pertinenti rispetto al ricorso. I documenti allegati al presente messaggio saranno inoltrati automaticamente alla controparte.' At the bottom, there is an 'Invia il messaggio' button and a note 'Per l'invio hai 54 giorni a disposizione'.

Un procedimento analogo a quello per il caricamento delle controdeduzioni è previsto per le controrepliche. Il termine per il deposito delle controrepliche è di 15 giorni, al netto dei periodi di sospensione feriale.

Ricorso 112/26 del 23 gennaio 2026
Presentato nei confronti di **BANCA ALFA** da **RICORRENTE** con la legale rappresentanza di **AVVOCATO** (Amministratore delegato)

Completamento del fascicolo

Messaggi 1 Informazioni Documenti Azioni

1 Messaggi non letti

BANCA ALFA
RICHIESTA CONTROREPLICHE 07 agosto 2026 09:12

E' possibile integrare il ricorso con i documenti di controreplica. La informiamo che avrà a sua disposizione 15 giorni per effettuare il caricamento della documentazione, limite oltre il quale non sarà più possibile effettuare il caricamento.

Distinti saluti
La Segreteria Tecnica di Roma

Da: BANCA ALFA
RISPONDI CON LE CONTROREPLICHE 07 agosto 2026 09:12

Utilizza il box qui sotto per integrare le informazioni richieste.
Inserisci l'integrazione testuale richiesta *

Allegato al documento di Controreplica *

Trascina i file dal tuo desktop oppure
Seleziona un file

Si avvisa di prestare massima attenzione al caricamento di documenti corretti e/o pertinenti rispetto al ricorso. I documenti allegati al presente messaggio saranno inoltrati automaticamente alla controparte.

Invia il messaggio Per l'invio hai 33 giorni a disposizione

L'addetto è tenuto a verificare con attenzione il contenuto dei documenti caricati nonché la loro pertinenza rispetto al ricorso, **anche per evitare la diffusione di dati personali di soggetti terzi che non abbiano rilievo ai fini della decisione**. Infatti, una volta inviati, i documenti sono comunicati in automatico anche al ricorrente (il nominativo dell'addetto non viene condiviso).

2.5 - Cessazione della materia del contendere

A differenza di controdeduzioni e controrepliche, la richiesta di cessazione della materia del contendere è sempre disponibile dal menu "Azioni" in alto, accanto alla sezione "Documenti".

Ricorso 112/26 del 23 gennaio 2026
Presentato nei confronti di **BANCA ALFA** da **RICORRENTE** con la legale rappresentanza di **AVVOCATO** (Amministratore delegato)

Completamento del fascicolo

Messaggi 1 Informazioni Documenti Azioni

1 Messaggi non letti

Richiesta Cessazione Materia del Contendere...
Richiesta supporto...

La maschera per la richiesta prevede l'indicazione del motivo (ad es., il raggiungimento di un accordo transattivo). È possibile caricare anche dei documenti di supporto.

Una volta inviata, la richiesta è gestita dalla Segreteria tecnica, quindi trasmessa al ricorrente e poi al Collegio per le relative valutazioni e l'eventuale dichiarazione di cessazione del ricorso.

Ricorso 112/26 del 23 gennaio 2026

Completamento del fascicolo

Presentato nei confronti di **BANCA ALFA**
da **RICORRENTE** con la legale rappresentanza di **AVVOCATO** (Amministratore delegato)

Trasmissione del ricorso

Valutazione preliminare

Completamento del fascicolo

Istruttoria

Decisione del Collegio

Cessazione Materia del Contendere

L'intermediario **BANCA ALFA**, nella persona di **MARIO ROSSI**

RICHIESTE LA CESSAZIONE DELLA MATERIA DEL CONTENDERE

per il ricorso **112 del 23/01/2026** presentato all'Arbitro Bancario Finanziario da **Ricorrente** nei confronti dei seguenti intermediari:

- **000 - BANCA ALFA**

Motivo della richiesta di cessazione della materia del contendere *

Allegato di Cessazione Materia del Contendere

Trascina i file dal tuo desktop oppure

Seleziona un file ?

ATTENZIONE:

La funzionalità permette all'intermediario di richiedere la cessazione della materia del contendere. Una volta presentata, il Collegio ABF valuterà la richiesta.

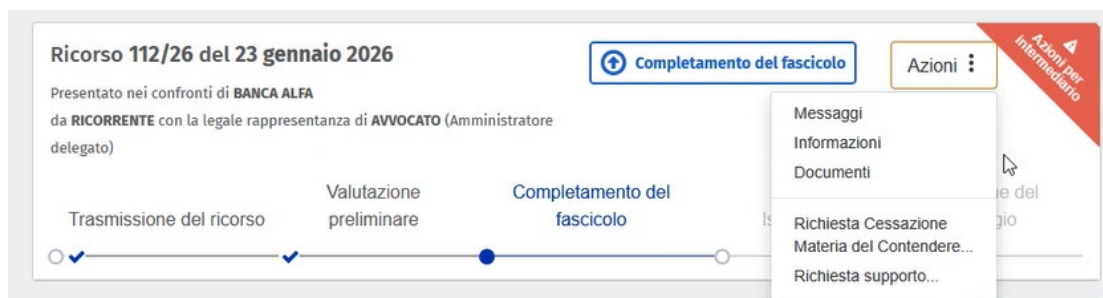
Prosegui

Annulla

3. RICHIESTE DI ASSISTENZA

Selezionando il fascicolo nella visualizzazione estesa o accedendo ad esso, dal menu “Azioni” è raggiungibile il pulsante “Richiesta supporto”.

Visualizzazione estesa



Maschera del fascicolo



Selezionando la richiesta, si apre una maschera in cui specificare la tipologia di assistenza necessaria. Indicare nel box sottostante i motivi della richiesta e cliccare su “Invia Richiesta”.