

Rendiconto sulla gestione dei reclami per l'anno 2018

Con riferimento alle norme in materia di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela segnaliamo che, nel corso dell'anno 2018, sono stati ricevuti e gestiti nei tempi prescritti n. 129 reclami da parte dei clienti (contro i 124 ricevuti nel 2017).

Per 37 reclami i clienti hanno ritenuto di presentare, nel corso del 2018, ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. I ricorsi in questione si sono aggiunti ai 16 ricorsi pendenti al 31.12.2017.

Nel corso dell'anno per 1 ricorso è stata dichiarata dai Collegi dell'ABF la cessazione della materia del contendere, 17 ricorsi sono stati accolti parzialmente, mentre 5 ricorsi sono stati rigettati. Al 31.12.2018 risultavano pendenti in attesa di decisione n. 30 ricorsi.