

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nell'anno 2019

Con riferimento alle norme in materia di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela segnaliamo che, nel corso dell'anno, sono stati ricevuti e gestiti nei tempi prescritti n. 119 reclami da parte dei clienti (contro i 129 ricevuti nel 2018).

Per 40 reclami i clienti hanno ritenuto di presentare, nel corso del 2019, ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. I ricorsi in questione si sono aggiunti ai 30 ricorsi pendenti al 31.12.2018.

Nel corso dell'anno per 1 ricorso è stata dichiarata dai Collegi dell'ABF la cessazione della materia del contendere, 31 ricorsi sono stati accolti parzialmente mentre 6 ricorsi sono stati rigettati. Al 31.12.2019 risultavano pendenti in attesa di decisione n. 32 ricorsi.