

Risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il cliente, qualora sia rimasto insoddisfatto dall'esito del reclamo prima di ricorrere all'autorità giudiziaria, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

L'ABF può decidere su tutte le controversie che riguardano i servizi bancari e finanziari, qualio ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali:

- fino a euro 100.000,00, se si chiede una somma di denaro
- senza limiti di importo se si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi, facoltà.

L'ABF non può decidere quando la controversia riguarda operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.

Per conoscere la procedura di ricorso all'ABF è possibile consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o rivolgersi alle Filiali della Banca d'Italia.

Le risposte al reclamo riporteranno se il reclamo è ritenuto fondato e le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere nonché i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

Se il reclamo è ritenuto infondato, sarà fornita al cliente un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

FBS SpA provvede alla registrazione degli elementi essenziali di ogni reclamo pervenuto, nonché delle eventuali misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato oltre alla pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Sul sito web di FBS SpA così come nei suoi uffici è messa a disposizione della clientela la Guida concernente l'accesso all'ABF.