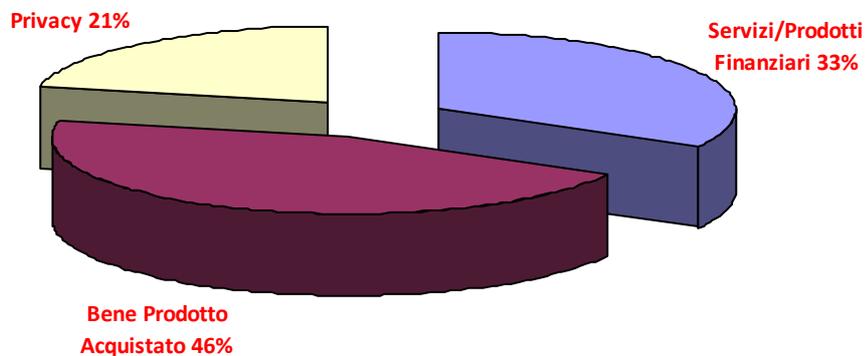


## **Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami per l'anno 2013**

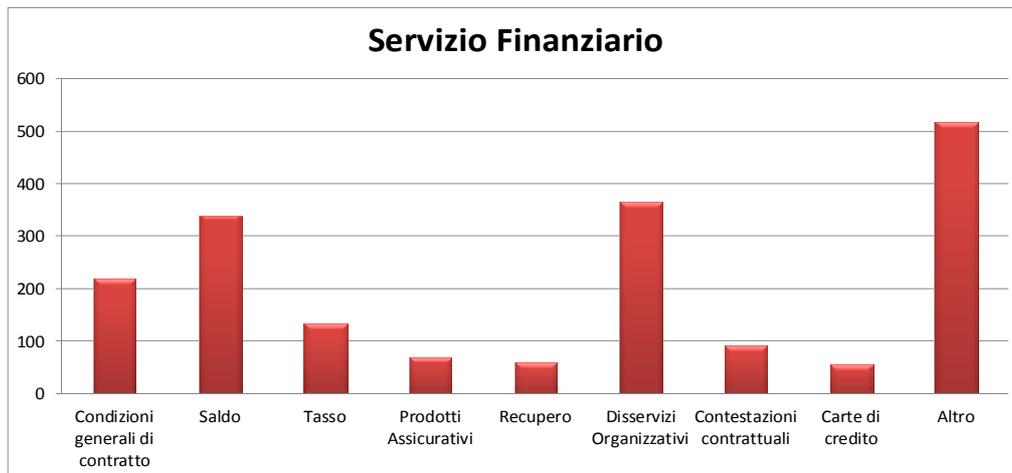
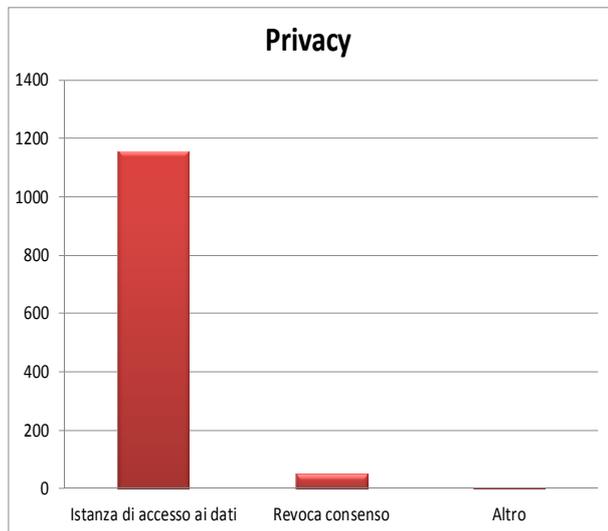
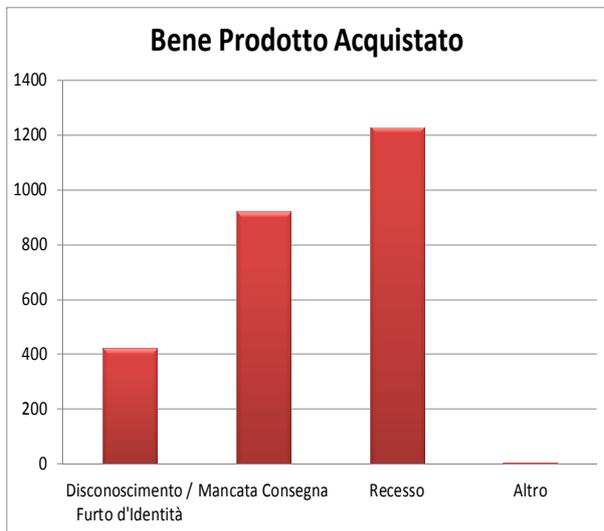
*In ottemperanza alle Disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari"*

Nel corso dell'esercizio 2013 la Fidelity S.p.a. ha ricevuto **5.673** reclami pari a circa lo **0,53%** del totale dei contratti attivi alla stessa data, a cui è stata fornita risposta mediamente entro i termini imposti dalla normativa.



Le motivazioni poste alla base delle contestazioni presentate dalla clientela sono riferibili ai seguenti ambiti:

- reclami in materia di "**Beni/Prodotti Acquistati**": si riferiscono a contestazioni relative alla fornitura di un bene o alla prestazione di un servizio per i quali sussiste un contratto di credito finalizzato al finanziamento degli stessi. Pertanto, tale tipologia di reclamo non risulta essere strettamente riferibile ai servizi resi dalla Fidelity S.p.a.
- reclami in materia di "**Servizi/Prodotti Finanziari**": si riferiscono a contestazioni strettamente legate al prodotto o al servizio finanziario offerto dalla Fidelity S.p.a.
- reclami in materia di "**Privacy**": sono reclami che attengono alle contestazioni ricevute direttamente dai Clienti, connesse alle iscrizioni degli stessi negli archivi dei Sistemi d'Informazione Creditizi (CTC, CRIF, EXPERIAN).



Circa il 46% dei reclami ricevuti è diretta conseguenza di contestazioni riconducibili a responsabilità di Terzi, nei confronti dei quali la Fidelity S.p.a. ha attuato azioni di sensibilizzazione e di rafforzamento dei presidi operativi.

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e Fidelity S.p.a., il reclamo può essere presentato, anche per lettera raccomandata a.r. o per via telematica, all'indirizzo:

**Fidelity S.p.a., via G. Silva n. 34 - 20149 Milano**  
**Servizio Relazioni Consumatori e Reclami**  
**Tel. +39 02.43.011; Email: [Reclami@fidelity.it](mailto:Reclami@fidelity.it)**

Inoltre, alla luce di quanto prescritto dalla normativa, Fidelity S.p.a., ha provveduto ad aderire al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie della clientela, rappresentato dall'Arbitrato Bancario Finanziario (ABF), a cui possono essere sottoposte le doglianze relative a operazioni e servizi finanziari all'indirizzo:

**Arbitro Bancario Finanziario (ABF) - [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)**  
**oppure informarsi presso le filiali di Banca d'Italia.**

Per quanto attiene alle controversie sorte sul contratto in relazione all'obbligo di esperire il procedimento di mediazione il Consumatore e Fidelity S.p.a. possono ricorrere: al **Conciliatore Bancario e Finanziario - [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)** e ad uno degli **Organismi di mediazione** iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia (consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)).

Alla data del 31/12/2013 sono risultati oggetto di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario n. 165 casi e le pronunce dell'ABF non hanno accolto il 21% dei ricorsi, parzialmente accolto il 13% ed accolto il 2% dei casi, il restante 64% alla stessa data era ancora in attesa di pronuncia.