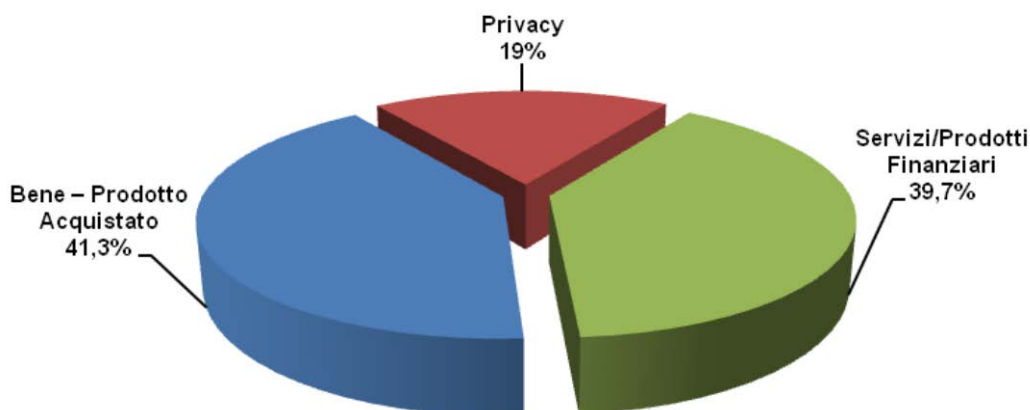


## **Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami per l'anno 2014**

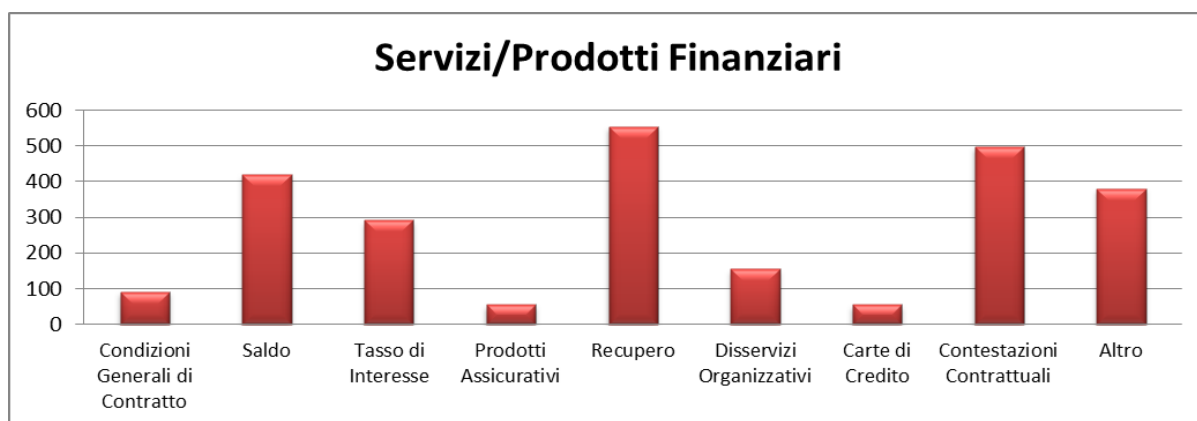
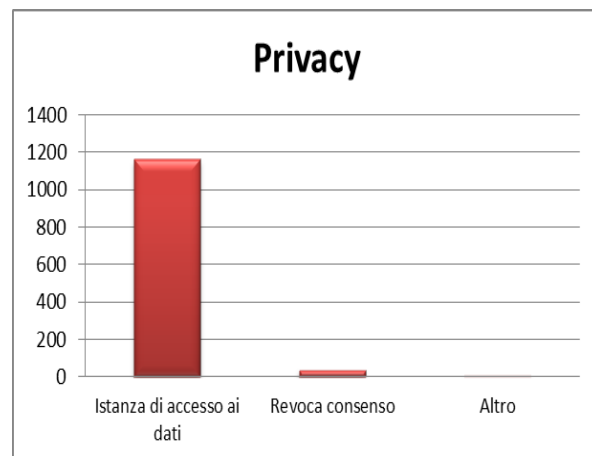
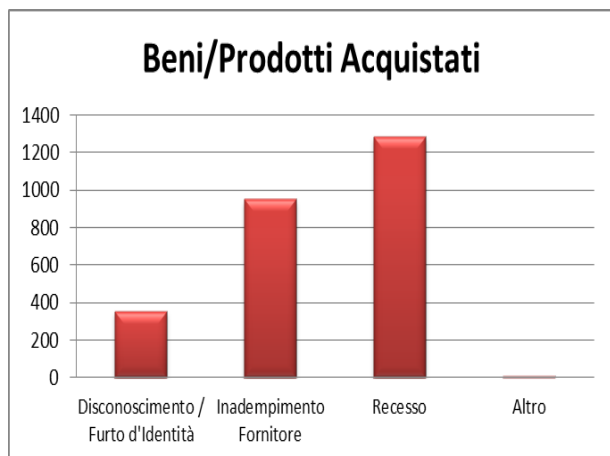
*In ottemperanza alle Disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari"*

Nel corso dell'esercizio 2014 Fidelity S.p.a. ha ricevuto **6.306** reclami, pari a circa lo 0,79% 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 41% 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 Reclami**

**Tel. +39 02.43.011; e-mail: [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)).

Nel corso del 2014 sono risultati oggetto di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario n. 274 casi. Di questi le pronunce dell'ABF non hanno accolto 25 ricorsi (il 9% circa), parzialmente accolto 19 ricorsi (circa il 7%) ed accolto 15 ricorsi (circa il 5% dei casi); in 5 casi (2% circa) è cessata la materia del contendere. I rimanenti casi, 210 (77% del totale), alla stessa data sono oggetto di analisi da parte dell'ABF che non ha ancora pubblicato le decisioni.