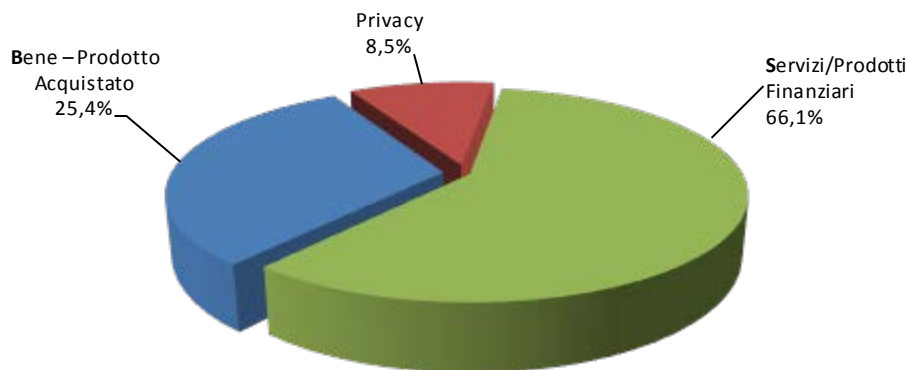


## **Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami per l'anno 2018**

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

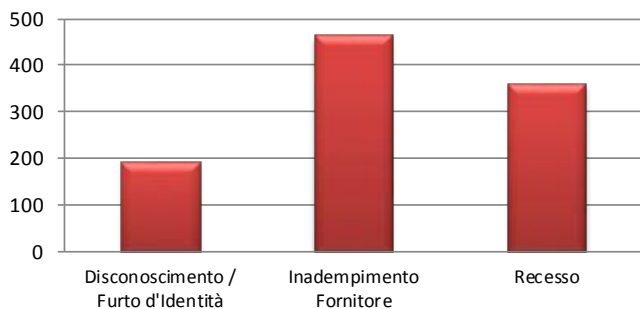
Nel corso dell'esercizio 2018 Fidelity S.p.a. ha ricevuto **3.989** reclami, pari a circa lo 0,50% della media dei contratti attivi nel periodo (2018), a cui è stata fornita risposta mediamente entro i termini imposti dalla normativa.



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).

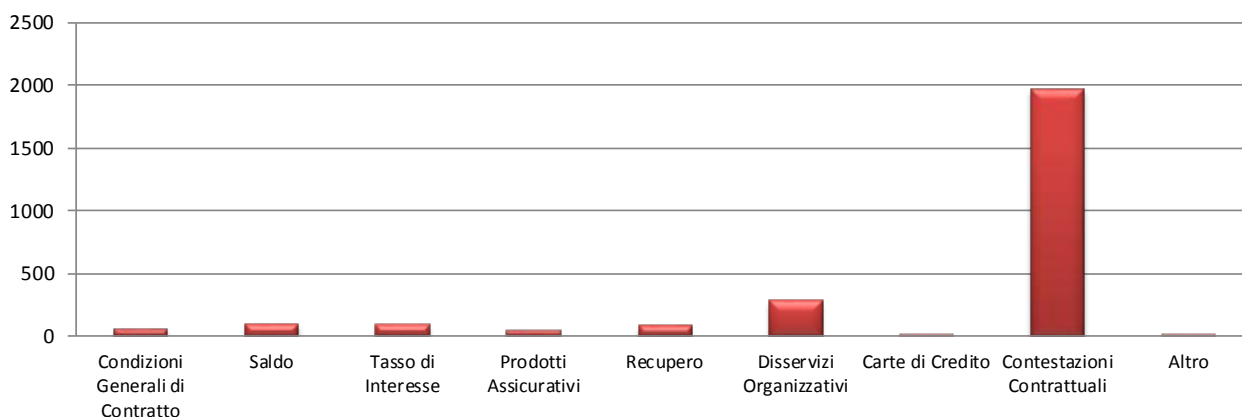
## Bene Prodotto Acquistato



## Privacy



## Servizi/Prodotti Finanziari



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); PEC: [Reclami@PEC2.fidelity.it](mailto:Reclami@PEC2.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.**

Fidelity ha altresì aderito alla procedura di conciliazione paritetica prevista dal Protocollo di Intesa tra Assofin e le Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU. Per ulteriori informazioni si veda il sito internet [www.fidelity.it](http://www.fidelity.it) nella sezione comunicazione ai clienti sulla trasparenza.

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 2018 sono risultati oggetto di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario 464 casi. Di questi le pronunce dell'ABF non hanno accolto 14 ricorsi (il 3% circa), parzialmente accolto 69 ricorsi (circa il 14,9%) ed accolto 3 ricorsi (circa lo 0,6% dei casi); in 101 casi (21,8% circa) è cessata la materia del contendere. I rimanenti casi, 277 (59,7% del totale), alla stessa data sono oggetto di analisi da parte dell'ABF che non ha ancora pubblicato le decisioni.