

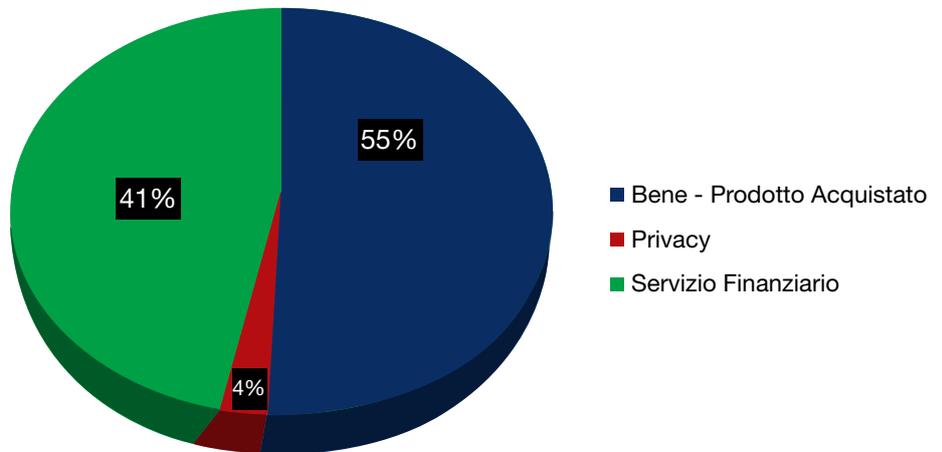
Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami per l'anno 2020

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

Nel corso dell'esercizio 2020 Fidelity S.p.A. ha ricevuto 5.976 reclami, pari a circa lo 0,69% della media dei contratti attivi nel periodo (2020).

Tabella 1 - Reclami

Ambiti dei reclami ricevuti	Percentuali
Bene - Prodotto Acquistato	55%
Privacy	4%
Servizio Finanziario	41%



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 beni o prestazione di servizi collegati a un contratto di credito finalizzato all'acquisto degli stessi. Pertanto, tale tipologia di reclamo non è strettamente riferibile ai prodotti e servizi finanziari offerti da Fidelity S.p.A.;
- reclami in materia di **"Servizi/Prodotti Finanziari"**: si riferiscono a contestazioni strettamente legate ai prodotti e ai servizi finanziari offerti da Fidelity S.p.A.;
- reclami in materia di **"Privacy"**: si riferiscono a richieste dei clienti finalizzate alla rettifica e/o cancellazione dei propri dati nei Sistemi d'Informazioni Creditizie (CTC, CRIF).

Si riporta qui di seguito una rappresentazione grafica dei reclami ricevuti nel 2020 aggregati per tipologie omogenee:

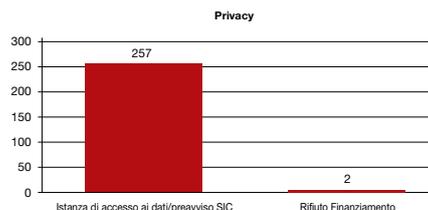
Tabella 2 - Bene - Prodotto Acquistato

Tipologie	Valori
Disconoscimento/furto d'identità	109
Inadempimento Fornitore	3013
Recesso	140

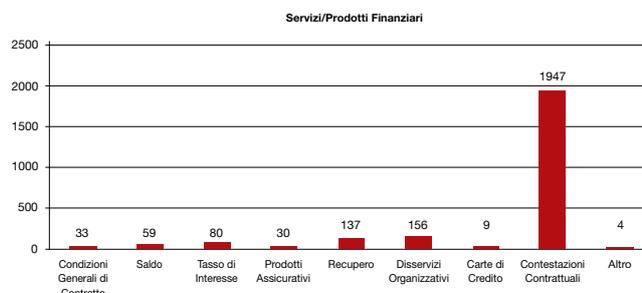


Tabella 3 - Privacy

Tipologie	Valori
Istanza di accesso ai dati/preavviso SIC	257
Rifiuto Finanziamento	2


Tabella 4 - Servizio Finanziario

Tipologie	Valori
Condizioni generali di Contratto	33
Saldo	59
Tasso di interesse	80
Prodotti assicurativi	30
Recupero	137
Disservizi organizzativi	156
Carte di credito	9
Contestazioni contrattuali	1947
Altro	4



Il Cliente può inoltrare il reclamo a Fidelity S.p.A., anche per lettera raccomandata A.R. o per via telematica, utilizzando i seguenti recapiti:

Posta ordinaria/Raccomandata A.R.: Fidelity S.p.A., Via G. Silva numero 34 – 20149 Milano, Servizio Reclami
Fax: +390243011; e-mail: reclami@fiditalia.it; PEC: reclami@PEC2.fiditalia.it

Fidelity S.p.A., come previsto dalla normativa di vigilanza, aderisce all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) quale sistema di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) che possono sorgere in materia di operazioni e servizi finanziari. Il Cliente può ricorrere all'ABF presentando ricorso tramite il portale online presente al seguente indirizzo:

Arbitro Bancario Finanziario (ABF) – www.arbitrobancariofinanziario.it
(per ogni informazione è possibile rivolgersi presso le filiali di Banca d'Italia)

Fidelity S.p.A. aderisce altresì alla procedura di conciliazione paritetica prevista dal Protocollo di Intesa tra Assofin e le Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU. Per ulteriori informazioni si rimanda al sito internet www.fiditalia.it sezione comunicazione ai clienti sulla trasparenza.

In alternativa ai sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) sopra indicati, al fine di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalla legge per le controversie relative ai contratti e servizi finanziari, il Cliente può rivolgersi: al **Conciliatore Bancario Finanziario – www.conciliatorebancario.it** oppure ad uno degli **Organismi di mediazione** iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia (consultabile sul sito www.giustizia.it).

Nel corso del 2020, Fidelity S.p.A. ha ricevuto 313 ricorsi presentati dalla clientela presso l'Arbitro Bancario Finanziario. Si riporta l'esito dei citati ricorsi sulla base delle decisioni notificate dall'ABF a Fidelity S.p.A. alla data di pubblicazione del presente documento: 62 ricorsi respinti (20%); 13 ricorsi accolti parzialmente (4%); 13 ricorsi accolti totalmente (4%); in 105 casi (34%) l'ABF ha dichiarato la cessata la materia del contendere; i rimanenti 120 casi (38%) sono oggetto di analisi da parte dell'ABF che non ha ancora pubblicato le relative decisioni.