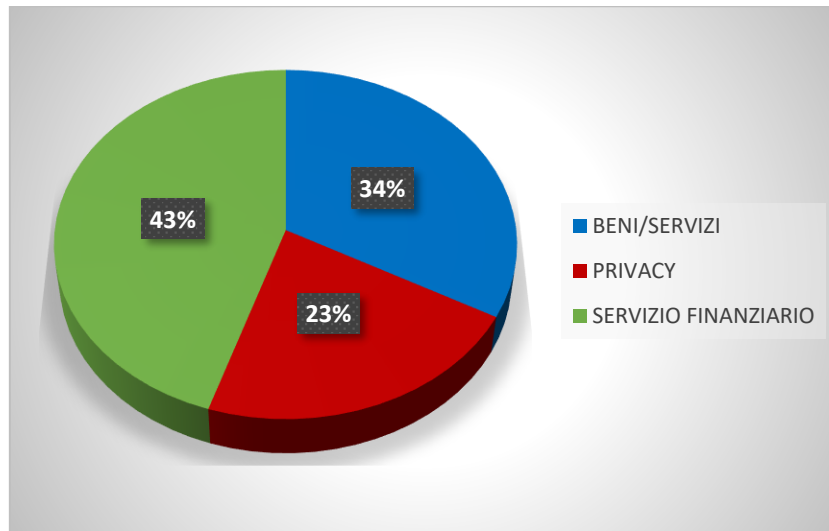


Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami per l'anno 2025

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

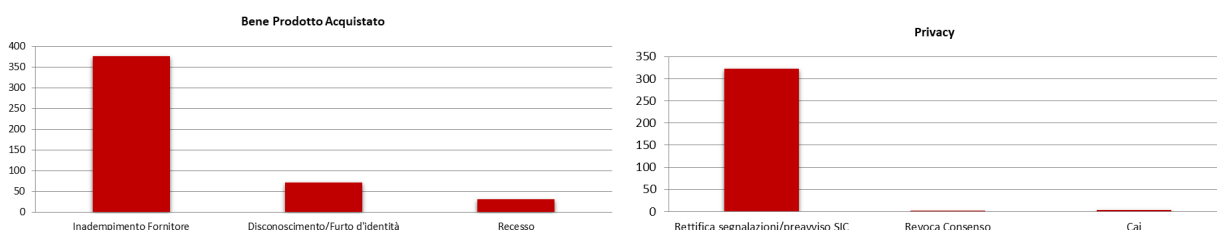
Nel corso dell'esercizio 2025 Fidelity S.p.a. ha ricevuto 1.420 reclami, pari a circa lo 0,2% della media dei contratti attivi nel periodo (2025).

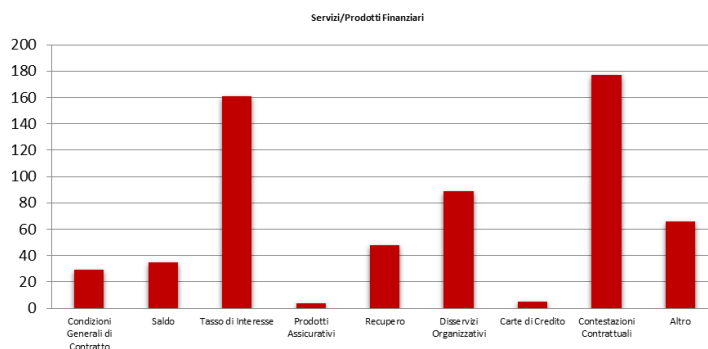


Le motivazioni poste alla base delle contestazioni presentate dalla clientela sono riferibili ai seguenti ambiti:

- reclami in materia di "**Bene - Prodotto Acquistato**": 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 "**Servizio Finanziario**": 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 2025 aggregati per tipologie omogenee:





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 / Racc.a.r: Fidelity S.p.a, via Bisceglie n. 70 – 20152 Milano, Servizio Reclami

e-mail: Reclami@fidelity.it; PEC: Reclami@PEC2.fidelity.it

Fidelity S.p.a., come previsto dalla normativa di vigilanza, aderisce all'Arbitrato Bancario Finanziario (ABF), quale sistema di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) che possono sorgere in materia di operazioni e servizi finanziari, nonché all'Arbitro Assicurativo (AAS), nuovo organismo in vigore dal 15.01.2026 competente a conoscere le controversie stragiudiziali in materia di intermediazione assicurativa. Il Cliente può ricorrere all'ABF e all'AAS presentando ricorso tramite i portali online presenti, rispettivamente, ai seguenti indirizzi dove è possibile altresì consultare gli ulteriori requisiti di ammissibilità, le informazioni relative alle modalità di presentazione del ricorso e ogni altra indicazione utile:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** – www.arbitrobancariofinanziario.it
- **Arbitro Assicurativo (AAS)** – www.arbitroassicurativo.org

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.fidelity.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 2025, Fidelity S.p.a ha ricevuto 64 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: 28 ricorsi respinti (44%); 2 ricorsi accolti (3%); 1 ricorso accolto parzialmente (1%); in 7 casi l'ABF ha dichiarato la cessata la materia del contendere (11%); i rimanenti 26 casi (41%) sono oggetto di analisi da parte dell'ABF che non ha ancora pubblicato le relative decisioni.