



## **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 SG Mutui Italia S.p.a. ha ricevuto **2** reclami, a cui è stata fornita risposta entro i termini imposti dalla normativa. Le motivazioni poste alla base delle contestazioni presentate dalla clientela sono riferibili ai seguenti ambiti della classificazione ABI dei reclami:

- **Condizioni/Esecuzione delle operazioni:** 1 reclamo relativo alla contestazione del tasso di interesse applicato;
- **Comunicazioni/informazioni al cliente:** 1 reclamo per richiesta di cancellazione segnalazione negativa dalle Banche Dati.

|                                     |          |
|-------------------------------------|----------|
| <b>Numero Reclami ricevuti 2020</b> | <b>2</b> |
| Accolto                             | 0        |
| Parzialmente accolto                | 0        |
| Non accolto                         | 2        |

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e SG Mutui Italia S.p.a., Il reclamo può essere presentato (indicando nome e cognome, codice fiscale e numero di contratto) per lettera raccomandata A.R. o per via telematica, all'indirizzo SG Mutui Italia S.p.a. – Ufficio Reclami c/o Funzione Compliance e Antiriciclaggio - Via G. Silva, 34 - 20149 Milano, oppure via fax. 02.43.01.36.01 oppure e-mail: [reclami@fidimutui.it](mailto:reclami@fidimutui.it) oppure e-mail PEC: [reclami.fidimutui@legalmail.it](mailto:reclami.fidimutui@legalmail.it).

Inoltre, alla luce di quanto prescritto dalla normativa, SG Mutui Italia 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 SG Mutui Italia 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)).