



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 SG Mutui Italia S.p.a. ha ricevuto **7** reclami, pari a circa lo 0,63% del totale dei contratti di mutuo 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 della classificazione ABI dei reclami:

- **Condizioni:** 1 reclamo relativo alla contestazione del tasso di mora;
- **Applicazioni delle Condizioni:** 3 reclami relativi alla contestazione dell'addebito rata (per mancato addebito o addebito di importo superiore);
- **Esecuzione delle operazioni:** 1 reclamo relativo ad una richiesta di rinegoziazione;
- **Comunicazioni/informazioni al cliente:** 1 reclamo relativo alla mancata apertura di sinistro per decesso; 1 reclamo relativo alla richiesta di cancellazione alla banca dati CRIF.

Numero Reclami ricevuti 2014	7
Accolto	1
Non accolto	6

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e SG Mutui Italia S.p.a., il reclamo può essere presentato, anche per lettera raccomandata a.r. o per via telematica, all'indirizzo: **via G. Silva n. 34 – 20149 Milano, Servizio Reclami 02.43011000 oppure e-mail: reclami@fidimutui.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'Arbitro 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** 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** e ad uno degli **Organismi di mediazione** iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia (consultabile sul sito www.giustizia.it).

Nel corso del 2014, nessun reclamo è stato oggetto di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono presenti sul sito internet della banca www.fidimutui.it, nella sezione della *Trasparenza e Reclami*.