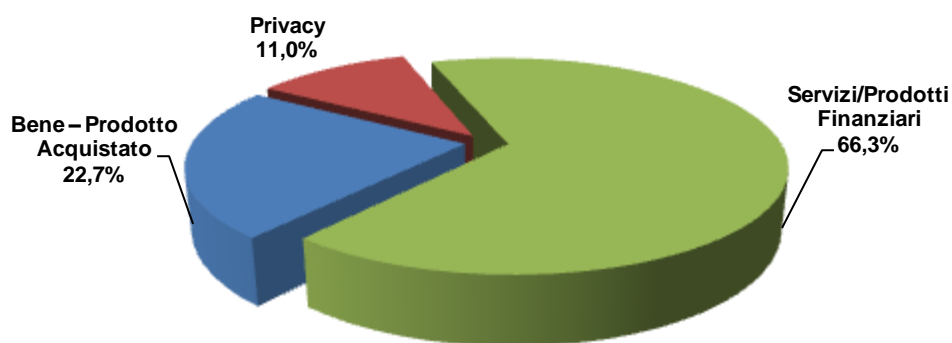


Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami per l'anno 2016

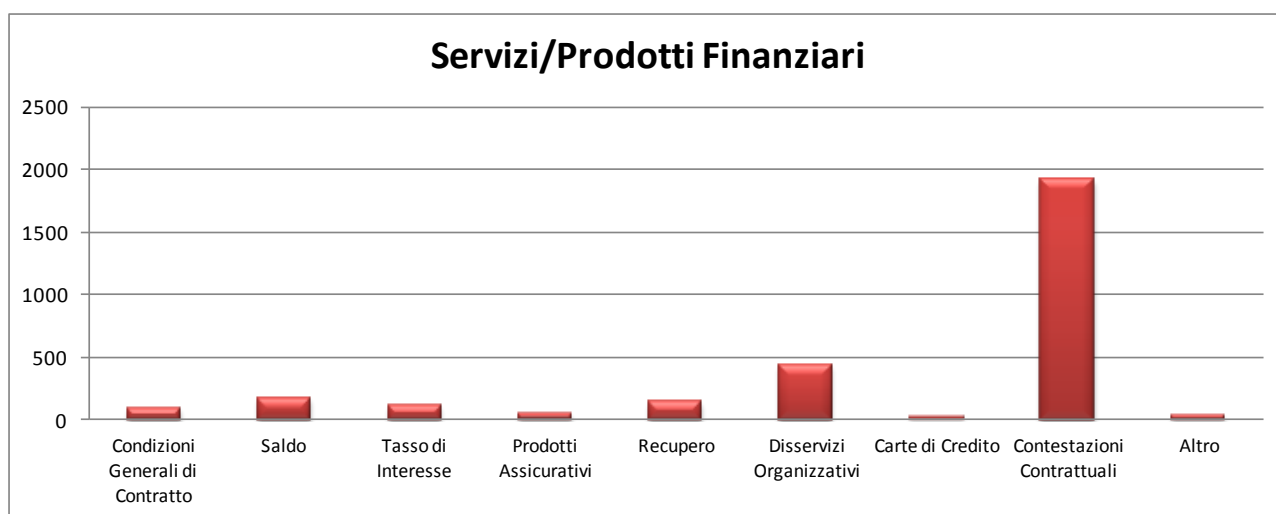
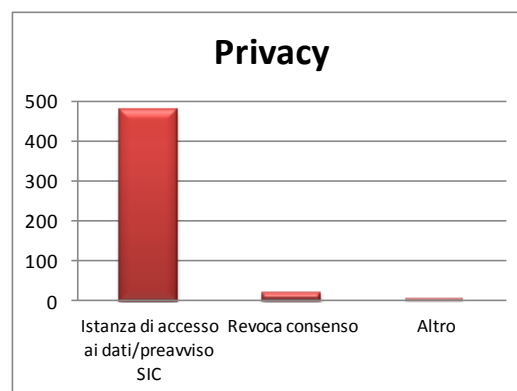
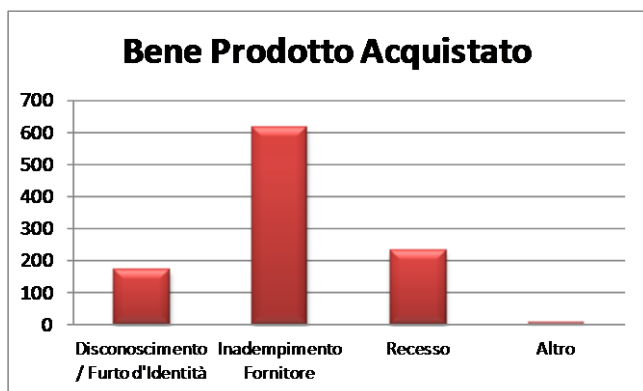
In ottemperanza alle Disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari"

Nel corso dell'esercizio 2016 Fidelity S.p.a. ha ricevuto **4.491** reclami, pari a circa lo 0,59% della media dei contratti attivi nel periodo (2016), 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).



Circa il 23% dei reclami ricevuti è diretta conseguenza di contestazioni riconducibili a responsabilità di Terzi, nei confronti dei quali la Fidelity S.p.a. ha attuato azioni di sensibilizzazione e di rafforzamento dei presidi operativi.

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; PEC: 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

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 Fidelity 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 2016 sono risultati oggetto di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario 409 casi. Di questi le pronunce dell'ABF non hanno accolto 17 ricorsi (il 4,2% circa), parzialmente accolto 17 ricorsi (circa il 4,2%) ed accolto 6 ricorsi (circa l'1,5% dei casi); in 29 casi (7,1% circa) è cessata la materia del contendere. I rimanenti casi, 340 (83% del totale), alla stessa data sono oggetto di analisi da parte dell'ABF che non ha ancora pubblicato le decisioni.