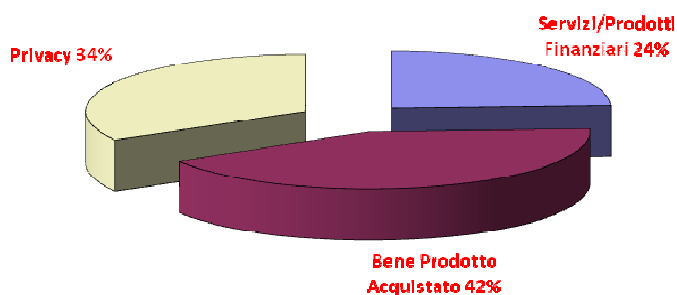


Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami per l'anno 2012

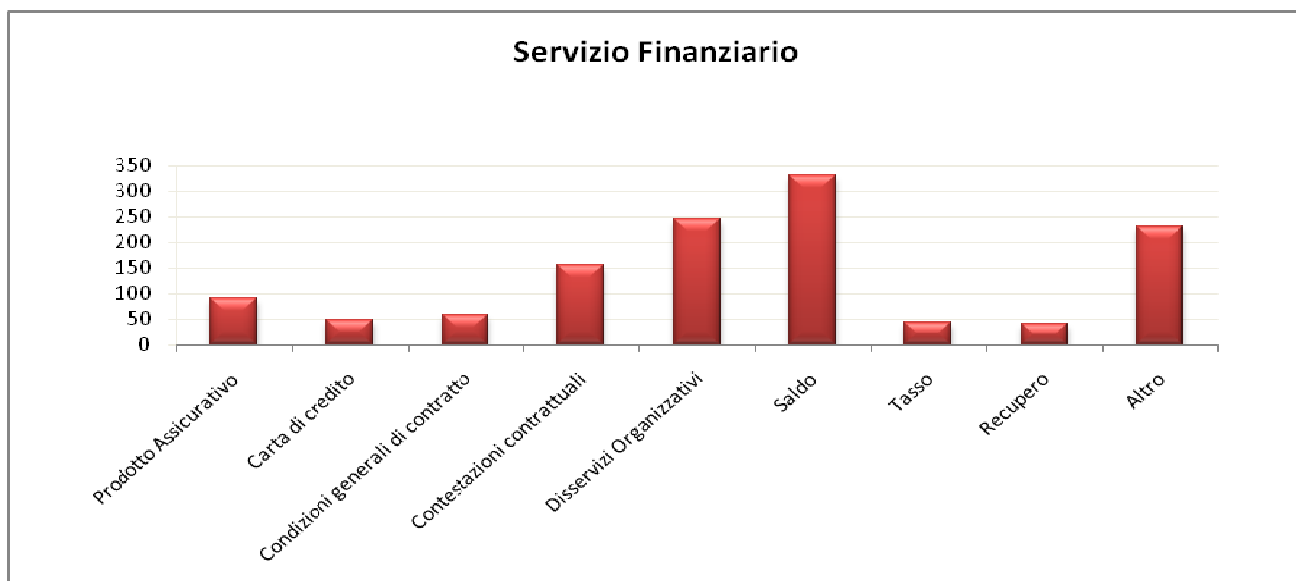
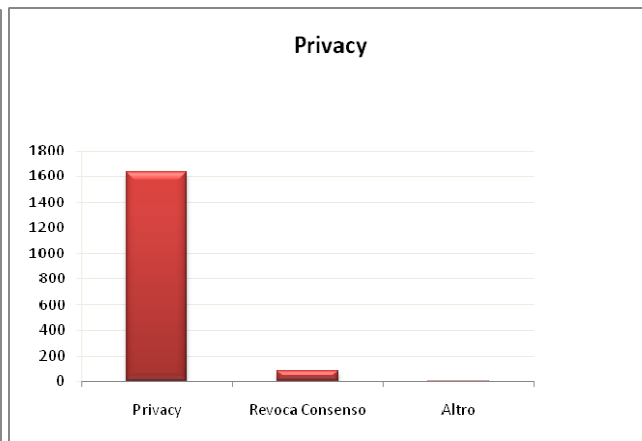
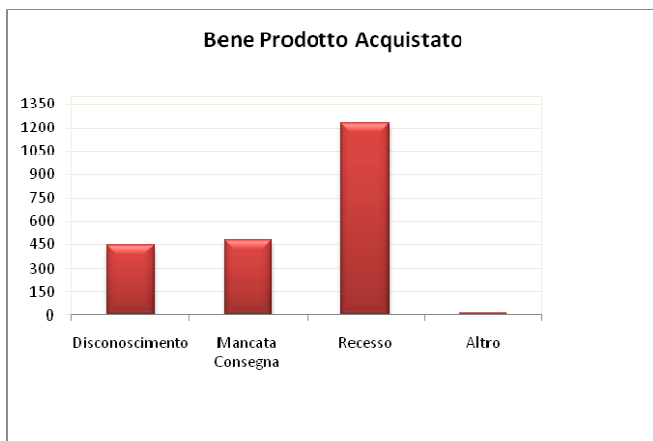
In ottemperanza alle Disposizioni di Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari"

Nel corso dell'esercizio 2012, Fidelity S.p.a. ha ricevuto **5.148** reclami (con una riduzione del 37% rispetto all'esercizio precedente), pari a circa lo 0.47% del totale dei contratti attivi alla stessa data.



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 da Fidelity S.p.a.
- reclami in materia di "**Servizi Finanziari**": si riferiscono a contestazioni strettamente legate al prodotto o al servizio finanziario offerto dalla Fidelity S.p.a. quale ad esempio il servizio post vendita, escludendo in questa casistica le contestazioni su "Dispute carta di credito".
- reclami in materia di "**Privacy**": sono reclami che attengono alle contestazioni ricevute direttamente dai Clienti, connesse alla iscrizioni degli stessi negli archivi dei Sistemi d'Informazioni Creditizi (CTC, CRIF, EXPERIAN).



Circa il 42% dei reclami ricevuti è diretta conseguenza di contestazioni riconducibili a responsabilità di Terzi, nei confronti dei quali 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 Relazioni Consumatori e Reclami,
 Tel. +39 02.43.011; e-mail: Reclami@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 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).

Alla data del 31/12/2012, sono risultati oggetto di richiesta di mediazione presso l'Arbitro Bancario Finanziario n. 100 casi e le pronunce dell' ABF non hanno accolto il 21% dei ricorsi, parzialmente accolto il 13% ed accolto il 9% dei casi.