



Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami per l'anno 2019

In ottemperanza alle Disposizioni di Banca d'Italia

in materia di "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari"

Nel corso dell'esercizio 2019 SG Mutui Italia S.p.a. segnala di non aver ricevuto reclami. Relativamente ai reclami ricevuti nel precedente esercizio, si segnala che gli stessi sono stati tutti regolarmente gestiti nel rispetto della procedura interna e della normativa cogente applicabile.

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 oppure e-mail PEC: 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 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).

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 Gestione Reclami*.