

# TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI - CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento di Banca d'Italia del 20 giugno 2012 pubblicato sulla G.U. n° 151 del 30/06/2012)

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2012

Le disposizioni della Banca d'Italia, aggiornate al 20 giugno 2012, riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono, in tema di Requisiti organizzativi, che annualmente venga redatto e pubblicato un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, unitamente ai relativi dati.

La gestione dei reclami riveste per la Banca un'attività sensibilmente rilevante.

Infatti il reclamo può evidenziare aree di criticità presenti nell'operatività della Banca che devono essere oggetto di valutazione. In tale ambito un'attenta gestione del reclamo costituisce un valido strumento coadiuvante alla mitigazione dei rischi, soprattutto legali e di reputazione, oltre a concorrere alla sana e prudente gestione.

La Banca si è dotata di una procedura per la gestione dei reclami formalizzata a tutto il personale.

Inoltre l'Ufficio Reclami della Banca è costantemente aggiornato sulle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) prese a fronte dei reclami dei clienti non accolti dagli intermediari. Anche tali decisioni formano oggetto dapprima di valutazione da parte della Banca e in seguito di formazione per tutto il personale affinché presti la dovuta attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

Nel corso del 2012 SG Mutui Italia S.p.A. ha registrato n. 3 reclami provenienti dalla clientela.

Le motivazioni poste alla base dei reclami presentati dalla clientela sono i seguenti:

- rifiuto richiesta di mutuo ipotecario
- spese recupero
- applicazione programma "piano famiglia ABI".

Tutti i reclami sono stati ritenuti infondati dalla Banca, non producendo alcuna modifica procedurale o operativa della Banca stessa. Inoltre, nessun reclamo ha prodotto un ricorso all'ABF.

Il cliente può presentare un reclamo alla Banca, anche per lettera raccomandata A/R a SG Mutui Italia S.p.A. – Ufficio Reclami c/o Ufficio Legale e Compliance, Via G. Silva n. 34, 20149 Milano, oppure via fax al nr. 02.43013601 o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica [reclami@fidimutui.it](mailto:reclami@fidimutui.it). L'Ufficio Reclami deve rispondere entro 30 giorni. Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca, ai suoi intermediari convenzionati o consultare il sito [www.fidimutui.it](http://www.fidimutui.it);

- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la Banca, il cliente può attivare, singolarmente o in forma congiunta con la Banca stessa, una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06/674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Il Cliente, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, ha l'obbligo di rivolgersi ad uno dei suddetti Organismi. Tale obbligo è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, ai sensi dell'Art. 5, comma 1 del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 in tema di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie.

Le informazioni sulle diverse procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie sono inoltre presenti sul sito internet della banca [www.fidimutui.it](http://www.fidimutui.it), nella sezione della Trasparenza dedicata ai Reclami, ricorsi e conciliazioni.