



Rendiconto sull'attività di Gestione dei Reclami per l'anno 2015

In ottemperanza alle Disposizioni di Banca d'Italia

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

Nel corso dell'esercizio 2015 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:** 3 reclami relativo alla contestazione del tasso di mora;
- **Applicazioni delle Condizioni:** 1 reclamo relativi alla contestazione di dati indicati nel documento di sintesi; 1 reclamo per contestazione addebito costi vari;
- **Esecuzione delle operazioni:** 1 reclamo relativo ad una richiesta di rinegoziazione;
- **Comunicazioni/informazioni al cliente:** 1 reclamo relativo alla richiesta di cancellazione alla banca dati CRIF.

Numero Reclami ricevuti 2015	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 (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 Servizio Compliance e Antiriciclaggio - Via G. Silva, 34 - 20149 Milano, oppure via fax ax. 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'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 2015, 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 Gestione Reclami*.