

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti " e successive integrazioni prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativo al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Nel corso del 2014 Banca Intermobiliare ha registrato **n. 34** reclami provenienti dalla clientela, di cui 25 inerenti a servizi di investimento e 9 di natura bancaria.

<i>Semestre di riferimento</i>	<i>Reclami ricevuti</i>	<i>Reclami composti</i>
Il semestre 2014	20 (di cui 6 bancari)	22 (di cui 4 bancari)
I semestre 2014	14 (di cui 3 bancari)	8 (di cui 2 bancari)
Il semestre 2013	17 (di cui 2 bancari)	19 (di cui 4 bancari)
I semestre 2013	15 (di cui 5 bancari)	10 (di cui 1 bancario)

Un reclamo è classificato come "composto" al ricorrere di una delle seguenti condizioni:

- a) BIM ha accolto le contestazioni mosse dal cliente;
- b) sono decorsi 180 giorni dall'ultima replica inviata da BIM al cliente con cui sono stati respinti i motivi del reclamo e non sono successivamente pervenute ulteriori repliche;
- c) la controversia è stata definita mediante transazione in sede extragiudiziale;
- d) è intervenuta decisione emessa dal Conciliatore Bancario/Finanziario per la risoluzione stragiudiziale delle controversie in ambito bancario e finanziario;
- e) il reclamo è passato in contenzioso giudiziale o è stata presentata dal cliente domanda di mediazione presso gli organismi di mediazione o presso la Camera di conciliazione della Consob, ai sensi del d.lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 e successive modifiche ed integrazioni.