

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2017

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 2017 Banca Intermobiliare di Investimenti e Gestioni spa ha registrato n. **47** reclami provenienti dalla clientela, di cui 20 inerenti a servizi di investimento e 27 di natura bancaria, come si evince dalla tabella di seguito riportata.

<i>Semestre di riferimento</i>	<i>Reclami ricevuti</i>	<i>Reclami composti</i>
II semestre 2017	23 (di cui 15 bancari)	43 (di cui 23 bancari)
I semestre 2017	24 (di cui 12 bancari)	65 (di cui 17 bancari)
II semestre 2016	66 (di cui 18 bancari)	10 (di cui 3 bancari)
I semestre 2016	30 (di cui 7 bancari)	14 (di cui 3 bancari)

Si precisa che un reclamo è classificato come “composto” al ricorrere di una delle seguenti condizioni:

- a) BIM ha accolto le contestazioni mosse dal cliente;
- b) è decorso 1 anno 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;
- f) il reclamo è stato revocato dal cliente.