

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2019

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 2019 Banca Intermobiliare S.p.A. (di seguito: la "**Banca**") ha registrato n. **30** reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 17 afferenti ai servizi di investimento e n. 13 afferenti ai servizi di bancari.

Semestre di riferimento	Reclami ricevuti	Reclami composti
Il semestre 2019	21 (di cui 8 bancari)	18 (di cui 8 bancari)
I semestre 2019	9 (di cui 5 bancari)	11 (di cui 3 bancari)

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

- la Banca ha accolto le contestazioni mosse dal cliente;
- è decorso un 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;
- la controversia è stata definita mediante transazione in sede extragiudiziale;
- è intervenuta decisione emessa dal Conciliatore Bancario/Finanziario per la risoluzione stragiudiziale delle controversie in ambito bancario e finanziario;
- 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;
- il reclamo è stato revocato dal cliente.

BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI S.p.A.

Sede Legale:
via San Dalmazzo, 15 | 10122 Torino
Tel. 011.0828.1 | Fax 011.0828.800
www.bancaintermobiliare.com
Capitale Soc. €54.517.012,58 i.v.

Iscrizione al Registro
delle Imprese di Torino,
Codice Fiscale e P.IVA n. 02751170016
Codice Azienda Bancaria n. 3043.7
Albo Banche n. 5319

Aderente al Fondo
Nazionale di Garanzia
e al Fondo
Interbancario di Tutela
dei Depositi

Capogruppo del Gruppo
Banca Intermobiliare
di Investimenti e Gestioni S.p.A.
Iscritto all'Albo dei
Gruppi Bancari: cod. 3043