

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020

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 2020 Banca Intermobiliare S.p.A. (di seguito: la "**Banca**") ha registrato n. **38** reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 18 afferenti ai servizi di investimento o a tematiche operative e n. 20 afferenti ai servizi bancari.

<b>Semestre di riferimento</b>	<b>Reclami ricevuti</b>	<b>Reclami composti</b>
Il semestre 2020	12 (di cui 3 bancari)	17 (di cui 5 bancari)
I semestre 2020	26 (di cui 17 bancari)	31 (di cui 19 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 dalla Banca 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 un organo competente 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;
- 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