

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2022

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 2022 Banca Investis S.p.A. ha registrato n. **8** reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 6 afferenti ai servizi di investimento o a tematiche operative e n. 2 afferenti ai servizi bancari.

Semestre di riferimento	Reclami ricevuti	Reclami composti
Il semestre 2022	3 (di cui 1 bancario)	4 (di cui 1 bancario)
I semestre 2022	5 (di cui 1 bancario)	6 (di cui 0 bancari)

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

- accoglimento delle contestazioni mosse dal cliente;
- decorrenza del termine di n. 12 (dodici) mesi dall'ultima replica inviata al cliente con cui sono stati respinti i motivi del reclamo, in assenza di ulteriori repliche;
- definizione mediante transazione;
- il reclamo è passato in contenzioso giudiziale o è stata presentata dal cliente domanda di mediazione presso gli organismi di mediazione ai sensi della normativa di riferimento oppure il cliente ha presentato ricorso agli organismi di ADR;
- revoca da parte del cliente.