

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2023

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 2023 Banca Investis S.p.A. ha registrato n. 21 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 1 afferente ai servizi di investimento, n. 16 a tematiche operative e n. 4 ai servizi bancari.

Semestre di riferimento	Reclami ricevuti	Reclami composti
II semestre 2023	13 (di cui 1 bancario, 11 operativi e 1 relativo a servizi di investimento)	11 (di cui 1 bancario, 8 operativi e 2 relativi a servizi di investimento)
I semestre 2023	8 (di cui 3 bancari e 5 operativi)	4 (di cui 1 bancario, 2 operativi e 1 relativo a servizi di investimento)

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.