

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2024

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 2024 Banca Investis S.p.A. ha registrato n. 26 reclami provenienti dalla clientela, di cui n. 13 attinenti a tematiche operative e n. 13 ai servizi bancari.

Semestre di riferimento	Reclami ricevuti	Reclami composti
II semestre 2024	14 (di cui 8 bancari e 6 operativi)	10 (di cui 2 bancari e 8 operativi)
I semestre 2024	12 (di cui 5 bancari e 7 operativi)	13 (tutti operativi)

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.