

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI NEL 2024

Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e s.m.i.

Nell'ambito delle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (di seguito "Disposizioni"), emanate con Provvedimento del 29 luglio 2009, e s.m.i., Banca d'Italia ha disciplinato, tra l'altro, anche le procedure inerenti alla trattazione dei reclami pervenuti dalla clientela.

Le Disposizioni pongono a carico degli intermediari - tra gli altri adempimenti - l'obbligo di pubblicare, annualmente, sul proprio sito *internet*, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Pertanto, Banca Progetto ha predisposto il presente rendiconto relativo ai reclami pervenuti nell'anno 2024.

Presentazione e trattamento dei reclami

Con l'obiettivo di rafforzare il rapporto di fiducia con i Clienti e in ottemperanza con le suddette Disposizioni, Banca Progetto ha individuato e mette a disposizione della clientela un Ufficio Reclami al quale è possibile rivolgersi qualora non sia stato possibile risolvere le problematiche segnalate e permangano motivi di insoddisfazione.

In particolare, qualora il Cliente intenda lamentare un disservizio relativo a prodotti o servizi bancari o finanziari, può presentare reclamo scritto a Banca Progetto tramite i seguenti mezzi:

- lettera raccomandata A/R o posta ordinaria da indirizzare a: Direzione Legale, *Compliance* e Societario - Ufficio Reclami, Via Bocchetto, 6 - 20123 Milano;
- e-mail all'indirizzo: reclami@bancaprogetto.it;
- PEC indirizzata a: bancaprogetto@pec.bancaprogetto.it;
- fax al numero 02 72629999;
- sito *internet* della Banca, compilando l'apposito *form* nella sezione Reclami, raggiungibile al seguente link: <https://www.bancaprogetto.it/reclami>.

Inoltre, per eventuali reclami aventi ad oggetto il trattamento dei dati personali, il Cliente può indirizzare la relativa richiesta scritta all'attenzione del *Data Protection Officer (DPO)* della Banca, con lettera raccomandata A/R o posta ordinaria all'indirizzo postale Banca Progetto - DPO - Piazza San Bernardo 101 - 00187 Roma, oppure attraverso PEC indirizzata a DPO@pec.bancaprogetto.it.

La Banca, dal ricevimento del reclamo, risponde entro i termini di seguito riportati.

Tipologia di reclamo	n° giorni dal ricevimento del Reclamo
Prodotti / servizi bancari	60 giorni
Servizi di pagamento	15 giorni
Servizi di investimento	60 giorni
Privacy (trattamento dati personali)	30 giorni
Assicurativo (prodotti / servizi assicurativi)	45 giorni

Qualora i reclami pervenuti siano infondati e non trovino accoglimento, la Banca illustra le motivazioni del rigetto, fornendo, inoltre, le indicazioni circa i rimedi alternativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, quali:

- il ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF);
- la domanda di conciliazione da presentare al Conciliatore Bancario e Finanziario (mediazione / arbitrato) o altro organismo abilitato;
- il ricorso all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) istituito presso la Consob (nel caso si tratti di servizi di investimento);
- il ricorso all'Organismo ODR prescelto anche attraverso la Piattaforma europea di risoluzione delle controversie online (ODR), messa a disposizione per i consumatori dalla Commissione Europea.

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia e di rivolgersi all'Autorità giudiziaria competente.

Report 2024

Nel corso dell'anno 2024 risultano presentati alla Banca n. 1.498 reclami riferiti a prodotti e servizi bancari.

In particolare, i reclami hanno riguardato le seguenti aree:

Area di business	2023	2024	Esito reclami 2024		
			Accolto	Parzialmente accolto	Respinto
Finanziamenti CQS ¹	1.217	1372	8	1151	213
Raccolta ²	108	84	22	12	50
Credito ³	32	42	5	3	34
TOTALE	1.357	1498	35	1166	297

Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, effettuando un raffronto complessivo con gli esercizi precedenti, risulta che il numero dei reclami ricevuti rimane sostanzialmente in linea con l'esercizio 2023 (n. 1.498 reclami ricevuti nell'esercizio 2024, a fronte di n. 1.357 reclami ricevuti nell'esercizio 2023).

Dal punto di vista numerico, circa il 99% dei reclami pervenuti è concentrato nel comparto della cessione del quinto. In particolare, su 1.372 reclami pervenuti, n. 1.356 hanno riguardato i mancati rimborsi degli oneri *up-front* in caso di estinzione anticipata.

¹ Sono considerati i reclami su finanziamenti contro cessione del quinto, rientranti nella tassonomia ABI "Crediti al consumo / prestiti personali".

² Sono considerati i reclami su conti (Conto Deposito e Conto Key), rientranti nella tassonomia ABI "C/C e depositi a risparmio" e "Aspetti generali".

³ Sono considerati i reclami su finanziamenti alle PMI, rientranti nella tassonomia ABI "mutuo casa", sui finanziamenti *instant lending*, rientranti nella tassonomia ABI "Crediti al consumo / prestiti personali", nonché i reclami rientranti nella tassonomia ABI "Centrale Rischi".

I reclami sulla raccolta risultano, invece, in diminuzione rispetto al precedente esercizio (n. 84 ricevuti nel 2024 contro n. 108 ricevuti nel 2023).

Per quanto concerne il numero dei reclami sul credito, lo stesso risulta sostanzialmente invariato rispetto al 2023.

Infine, nel periodo di riferimento, non sono pervenuti reclami assicurativi, né riguardanti la materia *privacy*.

Pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'Autorità Giudiziaria su questioni oggetto di precedente reclamo

Nel corso del 2024, in merito a precedenti reclami trattati, sono stati notificati alla Banca n. 44 ricorsi presentati innanzi all'ABF, dei quali:

- n. 38 riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto;
- n. 3 aventi ad oggetto l'ambito frode;
- n. 1 ha riguardato il disconoscimento di firma su un contratto di finanziamento contro cessione del quinto;
- n. 1 ha riguardato una disposizione di pagamento;
- n. 1 ha riguardato una richiesta ex 119 TUB.

L'Arbitro si è pronunciato in merito a n. 34 dei ricorsi sopra richiamati:

- accogliendo parzialmente le richieste dei clienti per n. 4 ricorsi (di cui n. 2 riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto e n. 2 avente ad oggetto l'ambito frode⁴);
- respingendo n. 19 ricorsi (di cui n. 16 riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto, n. 1 l'ambito frode, n. 1 il disconoscimento di firma su un contratto di finanziamento contro cessione del quinto, n. 1 ha riguardato una disposizione di pagamento⁵);
- n. 11 ricorsi sono stati rinunciati o per essi è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere.

Si segnala, infine, che n. 10 procedimenti risultano ancora pendenti (di cui n. 9 riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto e n. 1 avente ad oggetto una richiesta ex 119 TUB).

Infine, nel corso del 2024 sono stati notificati alla Banca n. 186 citazioni a giudizio (n. 171 avente ad oggetto la tematica "Lexitor") di cui n. 29 aventi ad oggetto precedenti reclami notificati (di cui solo n. 6 ricevuti nel corso del 2024).

⁴ In particolare, i ricorsi avevano ad oggetto tematiche di spoofing/smishing a danno di un correntista della Banca oppure che perpetuate attraverso correntisti della Banca.

⁵ In particolare, il ricorrente lamentava il ritardo nell'esecuzione di un bonifico urgente che non sarebbe stato accreditato entro la giornata operativa nella quale viene impartito l'ordine. Ricorso respinto in quanto ordine di pagamento pervenuto oltre l'orario di cut-off previsto nel documento di sintesi del conto.

Milano, 28 marzo 2025