

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI NEL 2023

### 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 2023.

### 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](mailto:reclami@bancaprogetto.it);
- PEC indirizzata a: [bancaprogetto@pec.bancaprogetto.it](mailto: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](mailto: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 2023

Nel corso dell'anno 2023 risultano presentati alla Banca n. 1.357 reclami riferiti a prodotti e servizi bancari.

In particolare, i reclami hanno riguardato le seguenti aree:

Area di <i>business</i>	2021	2022	2023	Esito reclami 2023		
				Accolto	Parzialmente accolto	Respinto
Finanziamento CQS <sup>1</sup>	149	291	<b>1.217</b>	4	1.097	116
Raccolta <sup>2</sup>	14	35	<b>108</b>	60	13	35
Credito <sup>3</sup>	10	29	<b>32</b>	7	1	24
<b>TOTALE</b>	<b>173</b>	<b>355</b>	<b>1.357</b>	<b>71</b>	<b>1.111</b>	<b>175</b>

Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, effettuando un raffronto complessivo con gli esercizi precedenti, risulta un significativo aumento del numero dei reclami ricevuti (n. 1.357 reclami ricevuti nell'esercizio 2023, a fronte di n. 355 reclami ricevuti nell'esercizio 2022 e n. 173 ricevuti nell'esercizio 2021), peraltro concentrati, per la quasi totalità, sulle richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto.

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

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

<sup>3</sup> 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".

In particolare, su 1.217 reclami pervenuti per tale comparto n. 1.198 hanno riguardato i mancati rimborsi degli oneri *up-front* in caso di estinzione anticipata, a seguito della nota sentenza della Corte costituzionale n. 263 del 23 dicembre 2022, per effetto della quale i consumatori - in caso di estinzione anticipata di un contratto di credito - hanno diritto alla riduzione proporzionale di tutti i costi sostenuti in relazione al contratto stesso.

Riguardo, poi, la raccolta, l'incremento dei reclami è da ritenersi fisiologico, considerato l'aumento delle richieste di apertura dei conti correnti e dei conti deposito. In ogni caso, il numero dei reclami in questione risulta ancora contenuto.

Il numero dei reclami sul credito risulta, invece, sostanzialmente invariato rispetto al 2022, nonostante l'incremento dei finanziamenti concessi.

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 2023, in merito a precedenti reclami trattati, sono stati notificati alla Banca n. 33 ricorsi all'ABF, dei quali n. 27 riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto, n. 4 aventi ad oggetto operazioni fraudolenti disconosciute e n. 2 riguardanti la mancata concessione di un mutuo.

L'Arbitro si è pronunciato in merito a n. 28 dei ricorsi sopra richiamati:

- accogliendo parzialmente le richieste dei clienti per n. 6 ricorsi (di cui n. 5 riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto e n. 1 avente ad oggetto operazioni fraudolenti disconosciute);
- respingendo n. 13 ricorsi (di cui n. 12 riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto e n. 1 avente ad oggetto la mancata concessione di un mutuo);
- dichiarando l'inammissibilità di n. 2 ricorsi (di cui n. 1 riguardante la mancata concessione di un mutuo e n. 1 avente ad oggetto operazioni fraudolenti disconosciute);
- dichiarando la cessazione della materia del contendere o l'estinzione per rinuncia di n. 7 ricorsi (tutti relativi a richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto).

Si segnala, infine, che n. 5 procedimenti risultano ancora pendenti (di cui n. 3 riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto e n. 2 aventi ad oggetto operazioni fraudolenti disconosciute).

Nel corso del 2023, sono state, inoltre, notificate alla Banca n. 109 citazioni a giudizio, di cui n. 36 aventi ad oggetto precedenti reclami e riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto.

Milano, 27 marzo 2024