

RECLAMI

Provvedimento del governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche

In riferimento alle disposizioni in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza della relazione tra intermediari e clienti*” Banca d'Italia ha emanato un provvedimento che disciplina, tra l'altro, anche le procedure inerenti alla trattazione dei reclami pervenuti dalla clientela. A tal proposito ricordiamo che le disposizioni contemplano 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, nell'ottemperare alle disposizioni sopra richiamate, ha dedicato questa pagina on-line al riepilogo dei dati inerenti ai reclami pervenuti nell'anno 2022.

Presentazione e trattamento dei reclami:

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

Si ricorda, infine, che 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 la 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: i) il ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF); ii) la domanda di conciliazione da presentare al Conciliatore Bancario e Finanziario (mediazione/arbitrato) o altro organismo abilitato; iii) il ricorso all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) istituito presso la Consob (nel caso si tratti di servizi di investimento).

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

Report 2022

Nel corso dell'anno 2022 risultano presentati alla Banca n. 355 reclami riferiti a prodotti e servizi bancari.

In particolare, i reclami hanno riguardato le seguenti aree:

| Area business | 2021 | 2022 | Esito reclami 2022 | | |
|--------------------------------|------------|------------|--------------------|----------------------|------------|
| | | | Accolto | Parzialmente accolto | Respinto |
| Raccolta ¹ | 14 | 35 | 11 | 6 | 18 |
| Finanziamento CQS ² | 149 | 291 | 3 | 80 | 208 |
| Credito ³ | 10 | 29 | 4 | 1 | 24 |
| TOTALE | 173 | 355 | 18 | 87 | 250 |

Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, effettuando un raffronto complessivo con l'esercizio precedente, risulta un aumento del numero dei reclami ricevuti (n. 355 reclami ricevuti nell'esercizio 2022 a fronte di n. 173 ricevuti nell'esercizio 2021), concentrati, per la maggior parte, sulle richieste di rimborso di oneri non maturati connessi all'estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto. L'incremento è dovuto principalmente alla Sentenza della Corte di Giustizia Europea del settembre 2019 (Sentenza Lexitor).

Infine, con riferimento ai reclami aventi ad oggetto la privacy, la Banca ha ricevuto nell'arco del 2022 n. 9 istanze (accolte n. 6, parzialmente accolte n. 1 e respinte n. 2) riguardanti prevalentemente la richiesta di cancellazione dei dati personali, che sono state gestite ed evase dal Data Protection Officer nei termini previsti, con il supporto dell'Ufficio Reclami.

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

Nel corso del 2022, in merito a precedenti reclami trattati, sono stati notificati alla Banca n. 27 ricorsi presentati innanzi all'ABF, dei quali n. 26 riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi

¹ Sono considerati i reclami su conti (Conto Deposito e Conto Key), rientranti nella tassonomia ABI "C/C e depositi a risparmio" e "Aspetti generali".

² Sono considerati i reclami su finanziamenti contro cessione del quinto, rientranti nella tassonomia ABI "Crediti al consumo / prestiti personali".

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".

all'estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto e n. 1 ricorso avente ad oggetto la mancata concessione di un prestito Instant Lending.

L'Arbitro si è pronunciato in merito a n. 25 dei ricorsi sopra richiamati, accogliendo parzialmente le richieste dei clienti in n. 5 ricorsi, respingendo n. 18 ricorsi e dichiarando l'inammissibilità di n. 3 ricorsi. Si segnala, infine, che n. 1 procedimento risulta ancora pendente.