

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 la 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 i reclami pervenuti nell'anno 2020.

Presentazione e trattamento dei reclami:

Il cliente può presentare reclamo scritto a Banca Progetto, tramite lettera raccomandata A/R o posta ordinaria al seguente indirizzo postale: Direzione Legale, Compliance e Societario – Ufficio Reclami, Piazza San Bernardo 101 - 00187 Roma, per via telematica al seguente indirizzo e-mail reclami@bancaprogetto.it o attraverso la PEC indirizzata a bancaprogetto@pec.bancaprogetto.it, o anche a mezzo fax al numero 02 72629999 qualora egli intenda lamentare una disfunzione o un disservizio relativo a prodotti o servizi bancari o finanziari.

Per eventuali reclami, in ambito privacy, riguardanti il trattamento dei dati personali, il cliente può presentare 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 o 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 e le richieste pervenute non trovino accoglimento, la Banca, in sede di replica (ovvero con la lettera di risposta), illustra le motivazioni del rigetto e fornisce indicazioni circa la facoltà riconosciuta agli interessati di adire agli organismi di natura stragiudiziale per la risoluzione delle controversie, mediante ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), con domanda di conciliazione da presentare al Conciliatore Bancario e Finanziario (mediazione/arbitrato) o altro organismo abilitato, o mediante ricorso all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) istituito presso la Consob (nel caso si tratti di servizi di investimento). Tale facoltà, viene comunicata, come detto, non solo nella lettera di

replica, ma è, altresì, oggetto di specifiche clausole contrattuali nonché pubblicata, in ossequio alla normativa sulla Trasparenza Bancaria, nei Fogli Informativi a disposizione della clientela.

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

Report 2021

Nel corso dell'anno 2021 risultano presentati alla Banca n. 173 reclami riferiti a prodotti e servizi bancari.

Tutti i reclami risultano evasi nei termini previsti e tutti sono stati correttamente registrati nel Registro Reclami tenuto dall'Ufficio preposto.

In merito alla modalità di presentazione dei reclami, i canali utilizzati sono stati esclusivamente la posta elettronica certificata ed ordinaria (100% delle istanze).

I reclami sono stati trasmessi quasi esclusivamente per il tramite di terzi professionisti (legali, associazioni di consumatori o società di consulenza) ed in via residuale direttamente dal cliente (circa 12%) e tramite Esposti pervenuti tramite la Banca d'Italia (circa il 3%), come di seguito specificato:

1. Studi Legali/Società di Consulenza/Associazioni di Consumatori: n. 157 reclami pari a circa il 85% del totale;
2. Clienti: n. 20 reclami pari a circa il 12% del totale;
3. Esposti Banca d'Italia: 4 reclami pari a circa 3% del totale.

Le aree di *business* interessate dai reclami ricevuti riguardano in 10 casi il settore dei finanziamenti (mutui) a imprese, in n. 148 casi il credito al consumo (finanziamenti a fronte di cessione del quinto dello stipendio e forme assimilate), in n. 15 casi l'attività di raccolta (conto deposito).

In merito ai 148 reclami inerenti i finanziamenti mediante cessione del quinto, n. 144 reclami hanno avuto come oggetto le richieste di rimborso di oneri non maturati connessi alla estinzioni anticipate dei prestiti, in particolare a seguito della Sentenza della Corte di Giustizia Europea del settembre 2019 (Sentenza Lexitor) e successiva pronuncia del Collegio di Coordinamento dell'ABF del dicembre 2019.

Sul totale dei reclami pervenuto nel corso del 2021, i reclami accolti risultano essere 22 che rappresentano circa il 13% del totale.

Dei reclami accolti, 12 sono relativi alla cessione del quinto, 9 al conto deposito, 1 alla concessione di mutui ed ha riguardato un'erronea segnalazione in centrale rischi.

In particolare in merito alla cessione del quinto, i 12 reclami accolti hanno riguardato: il rimborso di quote non dovute post estinzione (5), il rimborso delle somme trattenute in eccesso a seguito della fine del rapporto lavorativo (1), il rimborso della rata del finanziamento contro cessione di quote dello stipendio a seguito di omologa del piano del consumatore (1), la richiesta di annullamento della pratica di finanziamento (5)

In merito al conto deposito, i 9 reclami accolti hanno riguardato: solleciti per il trasferimento fondi (3), sollecito di chiusura conto (2), variazione IBAN conto di appoggio (3), il riconoscimento del tasso promozionale (1).

In merito alla concessione dei Mutui il reclamo accolto ha riguardato l'errata segnalazione o permanenza di segnalazione in CR/CRIF (1).

La Banca, nel caso di accoglimento dei reclami, ha posto in essere le misure correttive a favore dei clienti reclamanti, con indicazione in sede di risposta sia delle azioni intraprese sia delle relative tempistiche di realizzazione.

Per quanto concerne i 151 reclami che non sono stati accolti, la Banca nello svolgere i dovuti approfondimenti, anche nei confronti della rete dei propri collaboratori esterni (qualora coinvolti), ha spiegato ai clienti interessati le ragioni alla base del mancato accoglimento.

In particolare, non hanno trovato riscontro positivo in termini di fondatezza:

- n. 137 reclami relativi alla cessione del quinto con i quali veniva contestato: mancato rimborso oneri non maturati post estinzione CQS (131) la validità del contratto con conseguente richiesta di annullamento e/o nullità (4), il tasso d'interesse (2);

- n. 9 reclami relativi alla concessione di mutui con i quali veniva contestato: la mancata concessione del finanziamento e condotta posta in essere dalla Banca (1); la regolarità della garanzia accessoria (2); la mancata concessione o l'inesatta applicazione sul piano di ammortamento della moratoria ABI/Covid-19 (2); l'irregolarità del contratto di finanziamento (1); la disapplicazione della penale di estinzione anticipata per ritardi nell'erogazione (1); tassi di interesse (2)

- n. 5 reclamo relativi al conto deposito con il quale veniva contestata: la tempistica di esecuzione di un bonifico per restituzione fondi o la chiusura del conto (2); la riduzione del tasso d'interesse (2); l'applicazione di alcuni oneri applicati da una banca terza a seguito dello storno del bonifico di accredito al conto (1)

Con la tabella sotto riportata, si fornisce una rappresentazione dei reclami pervenuti alla Banca in ragione delle loro causali, secondo la classificazione proposta dall'ABI (Associazione Bancaria Italiana).

NUMERO DI RECLAMI PER TIPOLOGIA	ANNO 2021
Altre forme di finanziamento	0
Altri Servizi di incasso / pagamento	0
Altro	0
Aperture di credito	0
Aspetti Genera	0
Assegni	0
Bonifici	0

Carte di credito	0
Carte di debito (Bancomat)	0
Carte di Debito (Pagobancomat)	0
C/C e Depositi a Risparmio	14
Crediti al consumo / prestiti personali	149
Crediti Speciali	0
Effetti / RIBA	0
Mutui	10
Polizze assicurazioni danni	0
Polizze assicurazioni vita	0
Stipendi e pensioni	0
TOTALE	173

La tabella seguente riporta inoltre un raffronto con i reclami ricevuti nel 2020 ed un riepilogo degli esiti dei reclami ricevuti nell'anno 2021

MACRO AREE	2020	2021	ESITO RECLAMI 2021	
			ACCOLTI	RESPINTI
C/C e depositi a risparmio	6	14	9	5
Crediti al Consumo/prestiti personali	71	149	12	137
Mutui	9	10	1	9
TOTALE	86	173	22	151

Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, effettuando un raffronto complessivo con l'esercizio precedente, risulta un aumento del numero dei reclami ricevuti (n.173 reclami ricevuti nell'esercizio 2021 a fronte di n. 86 ricevuti nell'esercizio 2020), concentrati per la maggior parte sulle richieste di rimborso di oneri non maturati connessi alla estinzioni anticipate dei finanziamenti con cessione del quinto. L'incremento è dovuto principalmente alla Sentenza della Corte di Giustizia Europea del settembre 2019 (Sentenza Lexitor).

Si segnala infine che, con riferimento all'ambito privacy, la Banca ha ricevuto nell'arco del 2021 n.6 istanze riguardanti asserite violazioni dei dati personali; istanze gestite ed evase dal Data Protection Officer nei termini previsti, con il supporto dell'Ufficio Reclami, con parziale accoglimento della richiesta.

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

Nel corso del 2021, in merito a precedenti reclami trattati, sono stati notificati alla Banca n. 24 ricorsi presentati innanzi all'ABF, riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi alla estinzioni anticipate dei finanziamenti con cessione del quinto.

L'Arbitro si è pronunciato in merito a 23 dei ricorsi sopra richiamati, accogliendo le richieste dei clienti in n. 6 ricorsi e respingendo n. 18 ricorsi, in merito ai rimborsi dei costi connessi alla estinzione dei finanziamenti con cessione del quinto.

Nel 2021 non vi sono state altre pronunce dell'Arbitro o di organi giudiziari in merito a precedenti reclami trattati, né risultano essere stati notificati alla Banca altri ricorsi presentati innanzi all'ABF.