

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

RECLAMI ED ALTRI STRUMENTI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Nel caso in cui sorga una controversia tra il cliente e la banca, questi - prima di adire l'autorità giudiziaria - ha la possibilità di utilizzare gli strumenti di risoluzione delle controversie previsti di seguito. In particolare, può presentare un reclamo, con le seguenti modalità:

Posta ordinaria, scrivendo all'indirizzo (con lettera raccomandata A/R)

Banca Progetto S.p.A.

Direzione Generale - Nucleo Segreteria

Piazza Armando Diaz 1

20123 Milano (MI)

Posta elettronica certificata all'indirizzo e. mail

bancaprogetto@pec.bancaprogetto.it

Posta elettronica all'indirizzo e. mail

reclami@bancaprogetto.it

Fax al numero

Banca Progetto - Nucleo Segreteria

Fax 02 72629999

Banca Progetto risponderà entro i termini di seguito riportati.

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

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, può, tra l'altro:

- rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per saper come rivolgersi all'Arbitro (e per verificare l'ambito di competenza dello stesso) si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia.

Per informazioni di carattere generale sull'Arbitro Bancario Finanziario (ad esempio su chi può ricorrere, dove trovare il modulo di ricorso, come presentare il ricorso) è possibile inoltre rivolgersi al numero verde dell'ABF 800 19 69 69.

- rivolgersi all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**. Istituito dalla Consob, è uno strumento di risoluzione delle controversie tra investitori "retail" e intermediari per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che gli intermediari devono rispettare quando prestano servizi di investimento o il servizio di gestione collettiva del risparmio. Per maggior informazioni si può consultare il sito www.acf.consob.it.

- attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo, innanzi all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR** (www.conciliatorebancario.it), iscritto al n. 3 del registro, tenuto dal Ministero della Giustizia, ex articolo 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5.

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