

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 la normativa di settore contempla 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 2017.

Funzione dei reclami:

Il cliente può presentare reclamo scritto a Banca Progetto, tramite lettera (al seguente indirizzo postale: Direzione Generale - Nucleo Segreteria, P.zza Armando Diaz 1, 20123 Milano) o per via telematica (al seguente indirizzo e-mail reclami@bancaprogetto.it), qualora egli intenda lamentare una disfunzione o un disservizio relativo a prodotti o servizi bancari o finanziari. La Banca risponde entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo qualora lo stesso sia riferito a prodotti o servizi bancari mentre entro 90 giorni se è relativo a servizi di investimento, 15 se riguarda la Privacy. Qualora i reclami e le richieste pervenute non trovino accoglimento, la Banca, in sede di replica (ovvero con la lettera di risposta) 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 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.

Report 2017

Nel corso dell'anno 2017 risultano inoltrati al ns. Istituto n. 37 reclami bancari.

Tutti i reclami risultano evasi nei termini previsti e tutti sono correttamente registrati nel Registro Reclami tenuto dall'Ufficio preposto; Tre reclami sono pervenuti tramite esposto presentato dai clienti alla Banca d'Italia.

Trentadue dei suddetti reclami, hanno riguardato la gestione, la rendicontazione e l'applicazione delle condizioni contrattuali del Conto Progetto, prodotto di raccolta lanciato dalla Banca nel mese di ottobre 2016. Ad eccezione di un solo reclamo per il quale risultavano decorsi i termini per il riconoscimento del tasso di interesse promozionale, tali reclami sono stati accolti dalla Banca, essendo state ritenute fondate le doglianze dei clienti.

Per quanto concerne i rimanenti 5 reclami, due reclami non sono stati accolti. In particolare, nel ribadire la correttezza e legittimità dell'operato della Banca, non sono stati accolti:

- un reclamo con il quale le clienti contestavano la natura impegnativa della lettera di *patronage* sottoscritta dalle medesime a garanzia di un finanziamento e la relativa segnalazione alla Centrale Rischi della garanzia ricevuta da parte della Banca;
- un reclamo relativo alle iniziative poste in essere dalla Banca per la dismissione dei servizi accessori ai rapporti di conto corrente (per i quali la Banca aveva già comunicato la relativa dismissione alla propria clientela);

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

NUMERO DI RECLAMI PER TIPOLOGIA	ANNO 2017
C/C e Depositi a Risparmio	32
Titoli (custodia e intermed . non per risparmio gestito)	0
Fondi comuni d'investimento mobiliare	0
Gestione patrimoni mobiliari	0
Altri prodotti di investimento	0
Aperture di credito	3
Crediti al consumo / prestiti personali	0
Mutui casa	0
Crediti Speciali	0
Altre forme di finanziamento	0
Bonifici	0
Stipendi e pensioni	0
Carte di credito	0
Carte di debito (Bancomat)	0
Carte di Debito (Pagobancomat)	0
Assegni	0
Effetti / RIBA	0
Altri Servizi di incasso / pagamento	0
Polizze assicurazioni danni	0
Polizze assicurazioni vita	0
Altro	2
Aspetti Generali	
TOTALE	37