

## RECLAMI

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

Con il provvedimento in oggetto, Banca d'Italia ha emanato le disposizione in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza della relazione tra intermediari e clienti*” che disciplina, tra l'altro, anche le procedure inerenti la trattazione dei reclami pervenuti dalla clientela. La normativa di vigilanza 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. Banca Progetto, nell'ottemperare alle disposizioni sopra richiamate, ha dedicato questa pagina on-line al riepilogo dei dati inerenti i reclami pervenuti nell'anno 2018.

### **Funzione dei reclami:**

Il cliente può presentare reclamo scritto a Banca Progetto, tramite lettera raccomandata A/R (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](mailto:reclami@bancaprogetto.it) o anche attraverso la PEC indirizzata a: [bancaprogetto@pec.bancaprogetto.it](mailto:bancaprogetto@pec.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<sup>1</sup>, entro 60 giorni se è relativo a servizi di investimento. La Banca risponde inoltre entro 15 giorni se il reclamo riguarda la privacy ed entro 45 giorni se riguarda prodotti assicurativi.

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. In particolare il cliente potrà ricorrere:

- all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF), o ad altro Organismo di Mediazione iscritto nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia ([www.Giustizia.it](http://www.Giustizia.it)) oppure al Conciliatore Bancario Finanziario, nel caso si tratti prodotti o servizi bancari o finanziari;
- all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF) istituito presso la Consob, nel caso si tratti di servizi di investimento;
- al Garante per la protezione dei dati personali, nel caso si tratti di violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali);
- all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS), nel caso si tratti di prodotti assicurativi.

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.

---

<sup>1</sup> La Banca d'Italia, con provvedimento del 19 marzo 2019, ha integrato le disposizioni in materia di trasparenza ed ha stabilito che per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo.

## Report 2018

Nel corso dell'anno 2018 risultano inoltrati alla Banca n. 13 reclami, tutti riferiti a prodotti e servizi bancari.

Tutti i reclami risultano evasi nei termini previsti e sono stati registrati nel Registro Reclami tenuto dall'Ufficio preposto; nessun reclamo è pervenuto tramite la Banca d'Italia a seguito di esposto presentato dai clienti alla stessa.

Le aree di *business* interessate dai reclami ricevuti riguardano in 2 casi il settore dei finanziamenti (Mutui, Finanziamenti PMI), in n. 5 casi il credito al consumo (Cessione Quinto Stipendio) ed in n. 6 l'attività di raccolta (Conto deposito).

Sul totale dei reclami pervenuto nel corso del 2018, i reclami accolti (in tutto o in parte) risultano essere n. 7 su 13 e rappresentano circa il 54% del totale.

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).

<b>NUMERO DI RECLAMI PER TIPOLOGIA</b>	<b>ANNO 2018</b>
Altre forme di finanziamento	0
Altri Servizi di incasso / pagamento	0
Altro	1
Aperture di credito	0
Aspetti Generali	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	6
Crediti al consumo / prestiti personali	5
Crediti Speciali	0
Effetti / RIBA	0
Mutui	1
Polizze assicurazioni danni	0
Polizze assicurazioni vita	0
Stipendi e pensioni	0
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>

Si segnala infine che a seguito dei reclami prevenuti nel 2018, non si sono registrati ricorsi presso l'Arbitro Bancario Finanziario o altri organismi di mediazione e non sono stati avviati contenziosi presso l'autorità giudiziaria.