

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 2019.

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 | 30 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 2019

Nel corso dell'anno 2019 risultano presentati alla Banca n. 31 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.

Le aree di *business* interessate dai reclami ricevuti riguardano in un caso il settore dei finanziamenti (Finanziamenti a PMI) e relative garanzie accessorie, in n. 25 casi il credito al consumo (Cessione Quinto Stipendio) ed in n. 5 casi l'attività di raccolta (Conto deposito).

Sul totale dei reclami pervenuto nel corso del 2019, i reclami accolti o parzialmente accolti risultano essere 15 su 31 e rappresentano circa il 49 % del totale.

I reclami accolti, dei quali 12 relativi alla Cessione del Quinto e 3 al Conto deposito riguardano principalmente fatti originati nel corso della gestione del rapporto contrattuale.

In particolare in merito alla Cessione del Quinto, i 12 reclami accolti hanno riguardato: la errata segnalazione in Centrale Rischi a fronte di pagamento delle relative rate (4), rilascio della liberatoria per ATC e contestuale rimborso quota non dovute post estinzione CQS (1), mancato accredito dell'importo richiesto (1), pagamento doppio della rata mensile (1), la richiesta annullamento della pratica di finanziamento (3), il rilascio della liberatoria (1) la verifica della condotta dell'intermediario del credito nella distribuzione della pratica di finanziamento (1).

In merito al Conto deposito, i 3 reclami ricevuti hanno riguardato: la tempistica di esecuzione di un bonifico verso il conto di appoggio (1), la mancata variazione del conto di appoggio (1) e lo sblocco Operazioni Dare.

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 16 reclami che non sono stati accolti, la Banca nello svolgere i dovuti approfondimenti, anche verso la rete dei propri collaboratori esterni, ha spiegato ai clienti interessati le ragioni alla base del mancato accoglimento.

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

- un reclamo con il quale un cliente (persona giuridica) contestava un mancato trasferimento titoli (in precedenza concessi in pegno a garanzia di un mutuo estinto nel maggio 2019) e contestava inoltre il tardivo scarico della fideiussione concessa nel 2014 dal cliente stesso a favore di altro soggetto;

- n. 13 reclami relativi alla Cessione del Quinto con i quali veniva contestato: mancato accoglimento del diritto di recesso del cliente (1), importo liquidato (1), maggiorazione del tasso di interessi applicato (1), restituzione somme/quote mensili corrisposte alla Banca (3), Rimborso Commissioni- Quote -Oneri assicurativi post estinzione CQS (3), conteggio prodotto per estinzione del finanziamento (1), condotta di Agenti e Mediatori (3);

- n. 2 reclami relativi al Conto Deposito con i quali veniva contestata: la chiusura del conto deposito (1) e la tempistica di esecuzione di un bonifico (1);

Con la tabella sotto riportata, si fornisce 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 2019 |
|---|------------------|
| Altre forme di finanziamento | 1 |
| Altri Servizi di incasso / pagamento | 0 |
| Altro | 0 |
| 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 | 5 |
| Crediti al consumo / prestiti personali | 25 |
| Crediti Speciali | 0 |
| Effetti / RIBA | 0 |
| Mutui | 1 |
| Polizze assicurazioni danni | 0 |
| Polizze assicurazioni vita | 0 |
| Stipendi e pensioni | 0 |
| TOTALE | 31 |

Si segnala infine che, con riferimento all'ambito privacy, la Banca ha ricevuto nell'arco del 2019 tre istanze gestite ed evase dal Data Protection Officer nei termini previsti, con il supporto dell'Ufficio Reclami, che hanno riguardato: l'esercizio del diritto di oblio (1) e la violazione dei dati personali (2).

A tale riguardo, un'unica istanza riguardante l'asserita violazione dei dati personali è stata parzialmente accolta dalla Banca.

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

Nel corso del 2019, a seguito di ricorso notificato alla Banca in data 12 novembre 2018 - con il quale si contestava il mancato rilascio della liberatoria, a seguito della risoluzione consensuale del contratto di prestito personale contro cessione del quinto della pensione - l'Arbitro Bancario Finanziario (Collegio di Bari), tenuto conto delle controdeduzioni depositate dalla Banca, con pronuncia del 30 aprile 2019 ha rigettato il ricorso presentato dal cliente, dichiarandolo inammissibile.

Nel medesimo anno 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 ricorsi presentati innanzi all'ABF.