

## RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

### RECLAMI ED ALTRI STRUMENTI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Con l'obiettivo di rafforzare il rapporto di fiducia con i Clienti ed in ottemperanza con la normativa prevista sulla materia, Banca Progetto ha individuato e mette a disposizione della clientela un Ufficio Reclami al quale è possibile rivolgersi qualora non sia stato possibile risolvere le problematiche segnalate e permangano motivi di insoddisfazione.

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, il Cliente può rivolgersi all'Ufficio Reclami della Banca, presentando un reclamo con le seguenti modalità:

**Posta ordinaria**, scrivendo all'indirizzo (con lettera raccomandata A/R o tramite posta ordinaria)

Banca Progetto S.p.A.  
Direzione Legale, Compliance e Societario – Ufficio Reclami  
Piazza San Bernardo 101 - 00187 Roma

**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

#### **Reclami in materia di Privacy (trattamento dei dati personali)**

Per eventuali reclami riguardanti i propri dati, il Cliente può utilizzare il modulo presente sia sul sito del Garante per la protezione dei dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)) sia sul sito della Banca ([www.bancaprogetto.it](http://www.bancaprogetto.it)).

I reclami riguardanti i dati personali della clientela vanno inviate all'attenzione del Data Protection Officer (DPO) della Banca, con le seguenti modalità:

**Posta ordinaria**, scrivendo all'indirizzo (con lettera raccomandata A/R o tramite posta ordinaria)

Banca Progetto S.p.A.  
Piazza San Bernardo, 101 - 00187 Roma

**Posta elettronica certificata** all'indirizzo e. mail  
DPO@pec.bancaprogetto.it

Banca Progetto risponderà 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

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

- **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.

Per saper come rivolgersi all'ABF (e per verificare l'ambito di competenza dello stesso) si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://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**.

- **all'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF)**, nel caso si tratti di servizi di investimento.

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](http://www.acf.consob.it)

- **al Garante per la protezione dei dati personali**, nel caso si tratti di violazione della disciplina in materia di protezione dei dati personali.

Il Garante è un'autorità amministrativa indipendente istituita dalla cosiddetta legge sulla privacy (legge 31 dicembre 1996, n. 675), poi disciplinata dal Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lg. 30 giugno 2003 n. 196), come modificato dal Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101. Quest'ultimo ha confermato che il Garante è l'autorità di controllo designata anche ai fini dell'attuazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (UE) 2016/679 (art. 51). Per maggior informazioni si può consultare il sito [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)

- **all'Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS)**, nel caso si tratti di prodotti assicurativi.

L'IVASS è un'autorità amministrativa indipendente che esercita la vigilanza sul mercato assicurativo italiano, per garantirne la stabilità e tutelare il consumatore. Per maggior informazioni si può consultare il sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it)

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.