

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 2020.

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	60 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 2020

Nel corso dell'anno 2020 risultano presentati alla Banca n. 86 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.

In merito alla modalità di presentazione dei reclami, i canali utilizzati sono stati esclusivamente la posta elettronica certificata ed ordinaria (100% delle istanze).

I reclami sono stati trasmessi prevalentemente per il tramite di terzi professionisti (legali, associazioni di consumatori o società di consulenza), per circa un terzo del totale direttamente dal cliente e per una parte residuale (circa il 10%) tramite Esposti pervenuti tramite la Banca d'Italia, come di seguito specificato:

1. Studi Legali/Società di Consulenza/Associazioni di Consumatori: n. 52 reclami pari a circa il 60 % del totale;
2. Clienti: n. 25 reclami pari a circa il 30% del totale;
3. Esposti Banca d'Italia: 9 reclami pari a circa 10% del totale.

Le aree di *business* interessate dai reclami ricevuti riguardano in 9 casi il settore dei finanziamenti (mutui) a imprese, in n. 71 casi il credito al consumo (finanziamenti a fronte di cessione del quinto dello stipendio e forme assimilate), in n. 6 casi l'attività di raccolta (conto deposito).

In merito ai 71 reclami inerenti i finanziamenti mediante cessione del quinto, n. 42 reclami hanno avuto come oggetto le richieste di rimborso di oneri non maturati connessi alla estinzioni anticipate dei prestiti, in particolare a seguito della Sentenza della Corte di Giustizia Europea del settembre 2019 (Sentenza Lexitor) e successiva pronuncia del Collegio di Coordinamento dell'ABF del dicembre 2019.

Sul totale dei reclami pervenuto nel corso del 2020, i reclami accolti o parzialmente accolti risultano essere 28 su 86 e rappresentano circa il 33 % del totale.

Dei reclami accolti, 18 sono relativi alla cessione del quinto, 5 al conto deposito, 5 alla concessione di mutui e riguardano principalmente fatti originati nel corso della gestione del rapporto contrattuale.

In particolare in merito alla cessione del quinto, i 18 reclami accolti hanno riguardato: la errata segnalazione in Centrale Rischi a fronte di pagamento delle relative rate (2), il rimborso di quote non dovute post estinzione (7), l'inesatto ammontare dell'importo liquidato (2), la rimodulazione piano di ammortamento (1), la richiesta di annullamento della pratica di finanziamento (3), la annullamento del finanziamento/condotta dell'intermediario del credito (agente -mediatore) nella gestione della pratica di finanziamento (3)

In merito al conto deposito, i 5 reclami accolti hanno riguardato: Storno bonifico verso conto deposito/trasferimento fondi (2) la procedura di apertura (1) la periodicità estratto conto (1), il mancato invio documentazione contrattuale (1).

In merito alla concessione dei Mutui i 5 reclami accolti hanno riguardato: il regime fiscale da applicarsi (1), la mancata concessione del finanziamento/condotta dell'agente (1), errata segnalazione o permanenza di segnalazione in CR/CRIF (3).

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 58 reclami che non sono stati accolti, la Banca nello svolgere i dovuti approfondimenti, anche nei confronti della rete dei propri collaboratori esterni (qualora coinvolti), ha spiegato ai clienti interessati le ragioni alla base del mancato accoglimento.

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

- n. 53 reclami relativi alla cessione del quinto con i quali veniva contestato: mancato rimborso oneri non maturati post estinzione CQS (42) l'importo liquidato (4), la mancata restituzione di somme/quote mensili corrisposte alla Banca (2), la condotta degli intermediari del credito coinvolti (3), la mancata ricezione di documentazione richiesta (1), l'escussione del trattamento di fine servizio (1);

- n. 4 reclami relativi alla concessione di mutui con i quali veniva contestato: la mancata concessione del finanziamento e condotta posta in essere dalla Banca (3); l'irregolarità del contratto di finanziamento (1);

- n. 1 reclamo relativi al conto deposito con il quale veniva contestata la tempistica di esecuzione di un bonifico per restituzione fondi;

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

NUMERO DI RECLAMI PER TIPOLOGIA	ANNO 2020
Altre forme di finanziamento	0
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	6
Crediti al consumo / prestiti personali	71
Crediti Speciali	0
Effetti / RIBA	0
Mutui	9
Polizze assicurazioni danni	0
Polizze assicurazioni vita	0
Stipendi e pensioni	0
TOTALE	86

La tabella seguente riporta inoltre un raffronto con i reclami ricevuti nel 2019 ed un riepilogo degli esiti dei reclami ricevuti nell'anno 2020

MACRO-AREE	2019	2020	Esito Reclami 2020		
			Accolto	Parz. accolto	Respinto
C/C e depositi a risparmio	5	6	2	3	1
Crediti al consumo / prestiti personali	25	71	13	5	53
Mutui	1	9	3	2	4
TOTALE	31	86	18	10	58

Dall'analisi delle evidenze sopra riportate, effettuando un raffronto complessivo con l'esercizio precedente, risulta un aumento del numero dei reclami ricevuti (86 reclami ricevuti nell'esercizio 2020 contro i 31 ricevuti nel precedente esercizio), concentrati per la maggior parte sulle richieste di rimborso di oneri non maturati connessi alla estinzioni anticipate dei finanziamenti con cessione del quinto. L'incremento si reputa fisiologico anche rispetto alla crescita dei volumi (sia lato raccolta, sia lato impieghi) registrati nel corso dello scorso anno.

Si segnala infine che, con riferimento all'ambito privacy, la Banca ha ricevuto nell'arco del 2020 un'unica istanza riguardante una asserita violazione dei dati personali; istanza gestita ed evasa dal Data Protection Officer nei termini previsti, con il supporto dell'Ufficio Reclami, con parziale accoglimento della richiesta.

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

Nel corso del 2020, in merito a precedenti reclami trattati, sono stati notificati alla Banca n. 11 ricorsi presentati innanzi all'ABF, dei quali: n. 10 ricorsi riguardanti richieste di rimborso di oneri non maturati connessi alla estinzioni anticipate dei finanziamenti con cessione del quinto e n. 1 ricorso riguardante la mancata apertura di un conto deposito.

L'Arbitro si è pronunciato in merito a 9 dei ricorsi sopra richiamati, accogliendo le richieste dei clienti in n. 7 ricorsi e respingendo un ricorso, in merito ai rimborsi dei costi connessi alla estinzione dei finanziamenti con cessione del quinto, e respingendo un ricorso presentato con il quale veniva contestata la mancata apertura del conto deposito.

Per i restanti 2 ricorsi, l'ABF non si è ancora pronunciato.

Si segnala inoltre che la Banca è stata citata in giudizio, senza preventiva presentazione di un reclamo, per una richiesta di rimborso dei costi del credito a fronte dell'estinzione anticipata di un finanziamento con cessione del quinto, successivamente transatta con la corresponsione di un importo omnicomprendivo pari ed € 550.

Nel 2020 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 altri ricorsi presentati innanzi all'ABF.