

RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

RECLAMI ED ALTRI STRUMENTI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

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, può presentare un reclamo, con le seguenti modalità:

Posta ordinaria, scrivendo all'indirizzo (con lettera raccomandata A/R)

Banca Progetto S.p.A.

Direzione Generale - Nucleo Segreteria
Piazza Armando Diaz 1
20123 Milano (MI)

Posta elettronica all'indirizzo email
reclami@bancaprogetto.it

Fax al numero

Banca Progetto - Nucleo Segreteria
Fax 02 72629999

Banca Progetto risponderà entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo in caso di prodotti/servizi bancari; entro 90 giorni in caso di servizi di investimento ed entro 15 giorni se il reclamo riguarda la normativa sul trattamento dei dati personali.

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

- rivolgersi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**. Per saper come rivolgersi all'Arbitro (e per verificare l'ambito di competenza dello stesso) si può consultare il sito **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.
- rivolgersi all'**Ombudsman - Giurì Bancario**. L'Ombudsman - Giurì Bancario è un organismo collegiale di giudizio alternativo alla Magistratura Ordinaria, cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari in materia di servizi di investimento (compravendita di azioni, obbligazioni, titoli di stato, fondi comuni, polizze finanziarie, gestioni patrimoniali, etc.). Rientra nella competenza dell'Ombudsman la richiesta di "risarcimento danni" per importi non superiori a € 100.000; l'operazione da cui scaturisce il "risarcimento danni", però, può avere valore superiore ad €. 100.000. Per saper come rivolgersi all'Ombudsman (e per verificare l'ambito di competenza dello stesso) si può consultare il sito **www.conciliatorebancario.it**. Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza raggiungimento di un accordo.
- attivare una procedura di conciliazione finalizzata al tentativo di trovare un accordo, innanzi all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR** (**www.conciliatorebancario.it**), iscritto al n. 3 del registro, tenuto dal Ministero della Giustizia, ex articolo 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5.

- effettuare un tentativo di conciliazione innanzi alla **Camera di conciliazione ed arbitrato istituita presso la Consob** (nel caso di tratti di servizi di investimento). Per maggiori informazioni in ordine alle competenze della Camera di Conciliazione presso la Consob è possibile consultare il relativo regolamento (al link sotto riportato) ed il sito internet **www.camera-consob.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.