

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI (PERIODO 1 GENNAIO - 31 DICEMBRE 2017)

Banca Sistema S.p.A (di seguito "la Banca") pone particolare attenzione alle esigenze della Clientela, con l'obiettivo di assicurare un elevato livello qualitativo dei servizi offerti e costruire un rapporto stabile e trasparente con il Cliente.

Per questa ragione la Banca reputa indispensabile l'attività di gestione dei reclami da parte della Clientela.

Ove le lamentele siano fondate, la Banca interviene prontamente al fine di risolvere nel minor tempo possibile le anomalie segnalate e, da queste ultime, coglie l'opportunità di migliorare i processi organizzativi e tecnologici che caratterizzano la propria attività quotidiana.

Di seguito si riporta un resoconto, redatto ai sensi delle disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 (e successivi aggiornamenti in materia) "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", in merito all'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e servizi bancari e finanziari offerti alla Clientela.

Tale resoconto, una volta approvato dagli Organi aziendali competenti, sarà pubblicato sul sito internet della Banca www.bancasistema.it nella Sezione "Reclami".

In relazione all'anno 2016 ove sono stati ricevuti dalla Banca 44 reclami (su un totale di circa 27.600 Clienti), si registra una forte diminuzione degli stessi nell'anno 2017. Infatti, nel corso dell'anno 2017, sono stati ricevuti 23 reclami (su un totale di circa 39.197 Clienti).

	2017	2016
N° reclami	23	44
Incidenza reclami su n. Clienti (%)	0,05	0,15

Tali 23 reclami, di cui 6 sono stati accolti totalmente e parzialmente (cfr. Tabella 2), hanno riguardato prevalentemente il prodotto factoring (cfr. Tabella 3) e sono stati formulati essenzialmente su rapporti e servizi intestati a Persone Giuridiche (cfr. Tabella 4). Tali reclami sono pervenuti tutti tramite e-mail o PEC e sono stati ricevuti dalla Banca nel 57% dei casi nel corso del II semestre 2017.

La Banca ha fornito prontamente un riscontro ai reclami ricevuti nel rispetto delle tempistiche definite contrattualmente e dalla normativa di riferimento.

RECLAMI 2017 - ESITI			
RECLAMI RICEVUTI: 23	Accolti Totalmente	4	17%
	Accolti Parzialmente	2	9%
	Ritenuti Infondati	17	74%

RECLAMI 2017 - TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO			
RECLAMI RICEVUTI: 23	Tipologia di prodotto/servizio	N.	Incidenza percentuale
	Factoring	7	30%
	Deposito Vincolato	6	26%
	Conto Corrente	5	22%
Finanziamenti	5	22%	

RECLAMI 2017 - NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE			
RECLAMI RICEVUTI: 23	Natura Della Clientela	N.	Incidenza percentuale
	Persone Fisiche (Consumatori)	11	47,8%
	Persone Giuridiche	12	52,2%

Per quanto concerne la natura e i motivi del reclamo, gli stessi hanno sostanzialmente riguardato, ove accolti, errori operativi connessi all'errata esecuzione delle disposizioni del Cliente (cfr. Tabella 5).

TABELLA 5

RECLAMI 2017 - MOTIVO DEL RECLAMO			
RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 6	Motivo della lamentela indicato dal Cliente*	N.	Incidenza percentuale
	Esecuzione Operazioni	4	66,6%
	Applicazione condizioni	1	16,7%
	Altro**	1	16,7%

* In base alle categorie definite dall'ABI.

** Il reclamo riguardava l'operatività straordinaria da parte di un genitore su un conto corrente di minore (SI conto! Junior) e per il quale è stata richiesta l'autorizzazione del Giudice Tutelare.

Si evidenzia che, nell'ambito del rapporto di factoring, il debitore ceduto non è stato classificato di fatto come "Cliente", in quanto la Banca non ha in essere, con lo stesso, alcun accordo di dilazione. Di conseguenza, i relativi reclami non sono stati formalmente trattati come tali, bensì gestiti dalla Direzione Collection, in veste di ufficio competente per dirimere eventuali contestazioni relative ai crediti ceduti.

Si segnala, inoltre, che ci sono stati due casi di segnalazioni all'ABF:

- uno nel corso del primo semestre (debitore factoring, quindi come sopra specificato, non classificato di fatto "Cliente") per il quale il Collegio adito, con decisione del 3 ottobre 2017, ha dichiarato inammissibile il ricorso proprio in considerazione dell'impossibilità di ricondurre il reclamante nella nozione di 'Cliente';
- uno nel corso del secondo semestre 2017 (da parte di un Cliente correntista) di cui si è in attesa di conoscerne l'esito.

In aggiunta, in relazione ai crediti derivati dalla Cessione del Quinto dello Stipendio e della Pensione, facenti parte di portafogli acquistati dalla Banca dagli Intermediari Finanziari che hanno originato e gestiscono il medesimo credito, i reclami riscontrati direttamente dai medesimi Intermediari hanno riguardato principalmente i conteggi estintivi e pertanto non sono direttamente imputabili ad inadempienze della Banca.

Qualora il Cliente intenda presentare un reclamo alla Banca in materia di prodotti e servizi bancari e finanziari o a servizi di investimento, può indirizzarlo direttamente per posta ordinaria all'Ufficio Reclami della Banca, Corso Monforte 20, 20122 Milano, o inviarlo per posta elettronica alla casella reclami@bancasistema.it, per posta certificata all'indirizzo: bancasistema@legalmail.it o trasmetterlo a mezzo fax al numero +39 02 72093979.

La Banca deve rispondere nei tempi più solleciti e comunque entro 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti...), o entro 90 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di investimento o entro 45 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo al collocamento di prodotti assicurativi.

In caso di insoddisfazione, prima di ricorrere al giudice, il Cliente può rivolgersi a uno dei meccanismi di risoluzione stragiudiziale quali, nel caso di controversie inerenti operazioni e servizi bancari e finanziari, all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) (www.arbitrobancariofinanziario.it) o al Conciliatore Bancario e Finanziario (www.conciliatorebancario.it) mentre in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) nonché, in caso di controversie inerenti il collocamento di prodotti assicurativi, all'IVASS o più in generale, ad altro organismo di Mediazione, sia esso pubblico o privato, iscritto al Registro di cui all'art. 16 del D.Lgs. n.28 del 04/03/2010.

Per un dettaglio delle procedure di reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie si veda il sito internet della Banca www.bancasistema.it nella sezione "Reclami".