



BANCA SISTEMA S.p.A.

FUNZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA BANCA
NELL'ESERCIZIO 2018**

1° MARZO 2019

DOCUMENTO AD USO INTERNO.
È VIETATA LA CITAZIONE O LA PRODUZIONE CON L'OBIETTIVO DI DIFFONDERE IL DOCUMENTO
ALL'ESTERNO DI BANCA SISTEMA S.P.A. SENZA APPROVAZIONE SCRITTA.

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”.

Rispetto all’anno 2017, ove sono stati ricevuti dalla Banca 23 reclami (su un totale di circa 39.197 clienti), si registra un lieve aumento degli stessi nell’anno 2018. Tale aumento è da considerare fisiologico tenuto conto del numero di clienti salito a 58.629 nel 2018 (rispetto ai 39.197 del 2017), pur mantenendo, però, una percentuale di incidenza, sul totale cliente, coerente con il 2017. Infatti, nel corso dell’anno 2018, sono stati ricevuti 35 reclami con percentuale di incidenza sul totale clienti dello 0,05%.

Tabella 1

	Anno 2018	Anno 2017
N° reclami	35	23
Incidenza reclami su n. Clienti (%)	0,05	0,05

Tali 35 reclami, di cui 10 sono stati accolti totalmente o parzialmente (cfr. Tabella 2), hanno riguardato prevalentemente il prodotto factoring e il prodotto conto corrente (cfr. Tabella 3) e sono stati formulati su rapporti e servizi intestati sia a persone fisiche che a persone giuridiche (cfr. Tabella 4). Tali reclami sono pervenuti principalmente tramite e-mail o PEC.

La Banca ha fornito prontamente riscontro ai reclami ricevuti nel rispetto delle tempistiche definite contrattualmente e dalla normativa di riferimento, fatta eccezione per due casi il cui riscontro è stato fornito in ritardo a seguito di esposto presentato dal cliente.

Tabella 2

RECLAMI 2018 – ESITI		
RECLAMI RICEVUTI: 35	Accolti totalmente	10 (29%)
	Accolti parzialmente	0 (0%)
	Ritenuti infondati	25(71%)

Tabella 3

RECLAMI 2018- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO			
RECLAMI RICEVUTI: 35	Tipologia di prodotto servizio	n.	Incidenza percentuale
	Factoring	12	34%
	Deposito vincolato	3	8,5%
	Conto corrente	14	40%
	Finanziamenti	3	8,5%
	Carte	2	6%
	Altro	1	3%

Tabella 4

RECLAMI 2018 - NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE			
RECLAMI RICEVUTI: 35	Natura della clientela	n.	Incidenza percentuale
	Persone fisiche (consumatori)	21	60%
	Persone giuridiche	14	40%

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 e la comunicazione di informazioni al cliente (cfr. Tabella 5).

Tabella 5

RECLAMI 2018 - MOTIVO DEL RECLAMO			
RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 10	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n.	Incidenza percentuale
	Esecuzione operazioni	4	40%
	Aspetti organizzativi	1	10%
	Comunicazione e informazione al cliente	4	40%
	Personale	1	10%

* In base alle categorie definite dall'ABI.

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 è pervenuto nel corso dell'anno un ricorso ABF concernente una richiesta di rimborso per prelievi bancomat effettuati fraudolentemente e conclusosi nel mese di gennaio 2019

con la decisione del Collegio di accogliere il ricorso del cliente disponendo il pagamento, a carico della Banca, della somma di euro 1.867,90.

In aggiunta, in relazione ai crediti derivati dalla Cessione del Quinto dello Stipendio e della Pensione, facenti parte di portafogli acquistati dalla Banca da Intermediari Finanziari che hanno originato e gestiscono il medesimo credito, i reclami riscontrati direttamente dai medesimi Intermediari hanno riguardato principalmente il rimborso degli oneri non goduti a seguito di estinzione pratica e pertanto non sono direttamente imputabili ad inadempimenti 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**, Largo Augusto 1/A, angolo Via Verziere 13, 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 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, se lo stesso ha ad oggetto servizi di pagamento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giorni lavorativi per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 30 giorni;
- entro 30 giorni lavorativi, se il reclamo è relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari;
- entro 90 giorni lavorativi se il reclamo è relativo a servizi di investimento.

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".