



**BANCA SISTEMA S.p.A.**

**FUNZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO**

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA BANCA  
NELL'ESERCIZIO 2019**

11 MARZO 2020

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, che è stato redatto anche sulla base della relazione predisposta dall’Ufficio Reclami della Banca, una volta approvato dagli Organi aziendali competenti, sarà pubblicato sul sito internet della Banca [www.bancasistema.it](http://www.bancasistema.it) nella Sezione “Reclami”.

Rispetto all’anno 2018, ove sono stati ricevuti dalla Banca 35 reclami (su un totale di 58.629 clienti), si registra un aumento degli stessi nell’anno 2019. Tale aumento è da considerare fisiologico tenuto conto del numero di clienti salito a 83.272 nel 2019 (rispetto ai 58.629 del 2018) e dell’avvio del nuovo prodotto “finanziamento contro cessione del quinto”. Nonostante ciò, si rileva una percentuale di incidenza, sul totale cliente, coerente con il 2018. Infatti, nel corso dell’anno 2019, sono stati ricevuti 53 reclami con percentuale di incidenza sul totale clienti dello 0,06%. Si evidenzia che il totale dei reclami non tiene conto dei reclami recidivi, ossia le richieste da parte di un medesimo cliente sulla medesima questione già oggetto di reclamo.

Tabella 1

	Anno 2019	Anno 2018
<b>N° reclami</b>	53	35
<b>Incidenza reclami su n. Clienti (%)</b>	0,06	0,05

Tali 53 reclami, di cui 23 sono stati accolti totalmente o parzialmente (cfr. Tabella 2), hanno riguardato prevalentemente il prodotto factoring e il prodotto finanziamenti contro cessione del quinto (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 un caso il cui riscontro è stato fornito in ritardo.

Tabella 2

RECLAMI 2019 ESITI			RECLAMI 2018 ESITI		
RECLAMI RICEVUTI: 53	Accolti totalmente	16 (30%)	RECLAMI RICEVUTI: 35	Accolti totalmente	10 (29%)
	Accolti parzialmente	7 (13%)		Accolti parzialmente	0 (0%)
	Ritenuti infondati	30 (57%)		Ritenuti infondati	25 (71%)

Tabella 3

RECLAMI 2019- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO			RECLAMI 2018- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO		
RECLAMI RICEVUTI: 53	Tipologia di prodotto servizio	n./%	RECLAMI RICEVUTI: 35	Tipologia di prodotto servizio	n./%
	Factoring	24 (45%)		Factoring	12 (34%)
	Conto deposito	2 (4%)		Conto deposito	3 (5,5%)
	Conto corrente	8 (15%)		Conto corrente	14 (40%)
	Cessione del quinto	17 (32%)		Cessione del quinto	-
	Finanziamenti PMI	-		Finanziamenti PMI	3 (8,5%)
	Carte	-		Carte	2 (6%)
	Pegno	1 (2%)		Pegno	-
	Altro	1 (2%)		Altro	1 (3%)

Tabella 4

RECLAMI 2019 - NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE			RECLAMI 2018 - NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE		
RECLAMI RICEVUTI: 53	Natura della clientela	n./%	RECLAMI RICEVUTI: 35	Natura della clientela	n./%
	Persone fisiche (consumatori)	29 (55%)		Persone fisiche (consumatori)	21 (60%)
	Persone giuridiche	24 (45%)		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 2019 - MOTIVO DEL RECLAMO			RECLAMI 2018 - MOTIVO DEL RECLAMO		
RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 23	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%	RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 10	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%
	Esecuzione operazioni	5 (22%)		Esecuzione operazioni	4 (40%)
	Aspetti organizzativi	-		Aspetti organizzativi	1 (10%)
	Comunicazione e informazione al cliente	8 (35%)		Comunicazione e informazione al cliente	4 (40%)
	Personale	-		Personale	1 (10%)
	Applicazione condizioni	8 (35%)		Applicazione condizioni	-
	Altro	2 (8%)		Altro	-

\* In base alle categorie definite dall'ABI.

Si evidenzia che, per quel che concerne le contestazioni effettuate dai debitori ceduti nell'ambito di rapporti di factoring, le stesse non sono state classificate come reclami ai sensi della normativa di trasparenza poiché il debitore ceduto non è classificato dalla medesima normativa come "Cliente". Tuttavia, al fine di preservare la corretta gestione delle relazioni e garantire l'accuratezza del proprio operato in ogni funzione della Banca, l'Ufficio Reclami ha in ogni caso provveduto alla loro gestione e trattazione con le stesse modalità e sollecitudine applicate nella trattazione dei reclami formalmente intesi.

Si segnala, inoltre, che con l'avvio del prodotto "finanziamento contro cessione del quinto" offerto dalla Banca in via diretta a partire dal 1° luglio 2019 (fino a tale data la Banca si limitava ad acquistare portafogli di crediti da intermediari finanziari operanti nel settore che originano e gestiscono il medesimo credito ("Originators")), si è registrato un aumento dei reclami. Tali reclami hanno riguardato principalmente il rimborso degli oneri non goduti a seguito dell'estinzione anticipata del finanziamento; su tale questione emergono le principali criticità riscontrate a causa di incertezza e poca chiarezza del quadro normativo, anche a seguito delle indicazioni e delle linee guida fornite dall'Autorità di Vigilanza su cui la scrivente Banca ha manifestato il proprio disappunto.

Nella presente relazione non sono invece inclusi i reclami relativi a crediti acquistati dalla Banca e gestiti dall'Originator in quanto le contestazioni sono risultate non direttamente imputabili ad inadempienze della Banca e i reclami sono stati riscontrati direttamente dagli Originators, i quali provvedono, in ogni caso, ad una informativa periodica sull'andamento dei reclami nei confronti dell'Ufficio Reclami della Banca. Sono invece inclusi nella presente relazione i reclami su crediti acquistati e gestiti dalla Banca.

Per quanto concerne le pronunce dell'Arbitro Bancario e Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, nel corso dell'anno si segnala solo una decisione del Collegio ABF di Milano che ha dato ragione a una cliente in relazione a un furto di carta di debito.

Da ultimo si evidenzia che è pervenuto nel corso dell'anno un ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario concernente una richiesta di rimborso di quota parte dei costi di assicurazione e di intermediazione nel prodotto "finanziamento contro cessione del quinto"; nessuna decisione al riguardo è stata ad oggi comunicata. Sono stati ricevuti, inoltre, due esposti: uno relativo al limite delle operazioni su un conto riservato a minori di 18 anni (conto junior) e un altro relativo a una contestazione su una cessione di crediti nell'ambito di un contratto di factoring.

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](mailto:reclami@bancasistema.it), per posta certificata all'indirizzo: [bancasistema@legalmail.it](mailto: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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) o al Conciliatore Bancario e Finanziario ([www.conciliatorebancario.it](http://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](http://www.bancasistema.it) nella sezione "Reclami".