



BANCA SISTEMA S.p.A.

DIREZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA BANCA
NELL'ESERCIZIO 2022**

10 MARZO 2023

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 nella Sezione “Reclami”.

Nel corso del 2022, sullo stesso trend del 2021, la Banca ha assistito ad un incremento dei reclami in relazione al prodotto della Cessione del Quinto¹, con riferimento sia (e soprattutto) ai crediti facenti parte di portafogli acquistati dalla Banca da Intermediari Finanziari, nei casi in cui la gestione sia stata internalizzata dalla Banca, sia ai crediti del canale diretto (anche se in misura minore). Rispetto all’anno 2021, ove sono stati ricevuti dalla Banca 626 reclami (su un totale di 78.798 clienti), si registra un ulteriore aumento degli stessi nel 2022. Nel corso del 2022, infatti, a fronte di un numero totale di clienti di 74.538, sono stati ricevuti 713 reclami.

Di seguito si riporta una tabella numerica rappresentativa di quanto qui anticipato. 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 2021	Anno 2022
N° reclami	626	713
N° clienti	78.798	74.538
Incidenza reclami su n. Clienti (%)	0,794	0,957

Tali 713 reclami, di cui 230 sono stati accolti totalmente o parzialmente (cfr. Tabella 2), hanno riguardato quasi esclusivamente il prodotto “finanziamento contro cessione del quinto” (cfr. Tabella

¹ La Banca ha iniziato a offrire il prodotto “cessione del quinto” anche in via diretta a partire dal 1° luglio 2019, a seguito della fusione per incorporazione di Atlantide S.p.A.

3) e sono riferiti a 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.

In particolare, sono stati registrati 664 reclami in relazione al prodotto Cessione del Quinto, 29 in relazione ai prodotti Banking e 20 in relazione al prodotto Factoring.

Quanto alla Cessione del Quinto, la maggior parte dei reclami gestiti (501 reclami) ha interessato il canale c.d. indiretto della Banca composto dai crediti acquistati dalla Banca stessa, nell'ambito di operazioni di cessione pro soluto dei crediti da parte di altri intermediari finanziari e la cui gestione è stata internalizzata da Banca Sistema. In misura minore (161 reclami) sono stati gestiti anche reclami che hanno interessato crediti derivanti da contratti originati da Banca Sistema ovvero da Atlantide ovvero ancora dal Banco BPM con il quale, nel maggio 2022, è stata perfezionata una operazione di cessione di rapporti giuridici, composti da crediti e da contratti, in favore di Banca Sistema. Inoltre, 2 reclami hanno riguardato asserite violazioni privacy per pubblicità sul prodotto Cessione del Quinto.

Si segnala che non sono stati registrati reclami sull'attività di intermediazione assicurativa e sui prodotti e/o servizi di investimento.

La Banca già nel 2020 aveva adeguato le tempistiche di risposta ai reclami in conformità all'aggiornamento normativo intervenuto nel 2020 sulla Sezione XI, paragrafo 3 delle "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti".

Pertanto, la Banca ha provveduto a fornire un riscontro entro le seguenti tempistiche:

- Entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo, se lo stesso ha ad oggetto servizi di pagamento
- Entro 60 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

La Banca ha, per la maggior parte dei reclami, fornito prontamente riscontro nel rispetto delle tempistiche definite contrattualmente e dalla normativa di riferimento, applicando il principio civilistico per cui, se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo. Nel complesso, a 8 reclami (pari al 1,1% del totale) è stato dato riscontro oltre i termini.

Tabella 2

RECLAMI 2022 ESITI ²			RECLAMI 2021 ESITI		
RECLAMI RICEVUTI: 713	Accolti totalmente	230 (32%)	RECLAMI RICEVUTI: 626	Accolti totalmente	15 (2%)
	Accolti parzialmente	8 (1%)		Accolti parzialmente	0 (0%)
	Ritenuti infondati	424(59%)		Ritenuti infondati	611 (98%)

Tabella 3

RECLAMI 2022- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO			RECLAMI 2021- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO		
RECLAMI	Tipologia di	n./%		Tipologia di	n./%

² Nr 51 reclami (7%) risultano alla data di riferimento della presente relazione (31/12/2022), ancora in gestione.

RICEVUTI: 713	prodotto servizio		RECLAMI RICEVUTI: 626	prodotto servizio	
	Factoring	20 (3%)		Factoring	18 (3%)
Conto deposito	15 (2,1%)	Conto deposito	10 (2%)		
Conto corrente	12 (1,7%)	Conto corrente	8 (1%)		
Cessione del quinto	664 (93%)	Cessione del quinto	588 (94%)		
Finanziamenti PMI	-	Finanziamenti PMI	-		
Carte	2 (0,3%)	Carte	-		
Pegno	NA	Pegno ³	NA		
Altro	0 (0%)	Altro	2 (0%)		

Tabella 4

RECLAMI 2022 - NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE			RECLAMI 2021- NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE		
RECLAMI RICEVUTI: 713	Natura della clientela	n./%	RECLAMI RICEVUTI: 626	Natura della clientela	n./%
	Persone fisiche (consumatori)	692 (97,05%)		Persone fisiche (consumatori)	607 (97%)
	Persone giuridiche	41 (5,8%)		Persone giuridiche	19 (3%)

Per quanto concerne la natura e i motivi del reclamo, gli stessi hanno sostanzialmente riguardato, ove accolti il tema della “comunicazione e informazione al cliente” e della “esecuzione delle operazioni” (cfr. Tabella 5). In particolare, con riferimento alle comunicazioni e informazioni al cliente, si fa riferimento ai numerosi reclami ricevuti a causa di ritardi nell’invio dei conteggi estintivi, di cui si fornisce una descrizione dell’accaduto più avanti.

In merito all’esecuzione delle operazioni, il 92% di queste situazioni è legata all’invio in ritardo (ovvero alla tardiva gestione da parte dell’ATC) della liberatoria in caso di estinzione del finanziamento che ha comportato, conseguentemente, un ritardo anche nella risposta della Banca.

Tabella 5

RECLAMI 2022 - MOTIVO DEL RECLAMO			RECLAMI 2021 - MOTIVO DEL RECLAMO		
RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 252	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%	RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 15	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%
	Esecuzione operazioni	76 (30,16%)		Esecuzione operazioni	1 (6,7%)
	Aspetti organizzativi	1 (0,4%)		Aspetti organizzativi	-
	Comunicazione e informazione al cliente	154 (61,11%)		Comunicazione e informazione al cliente	1 (6,7%)
	Personale	-		Personale	-
	Applicazione condizioni	15 (5,95%)		Applicazione condizioni	6 (40%)

³ Il prodotto Pegno è gestito da una società del Gruppo, Kruso Kapital S.p.A., da 2019. Si rimanda alla sezione dedicata alla società.

	Altro	6 (2,38%)		Altro	7 (47%)
--	-------	--------------	--	-------	---------

* 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.

Un discorso a parte, che merita adeguata attenzione, va fatto per il prodotto "finanziamento contro cessione del quinto". A partire dal 1° luglio 2019 la Banca ha avviato l'offerta del prodotto "finanziamento contro cessione del quinto" in via diretta a seguito della fusione per incorporazione di Atlantide S.p.A. Prima di allora la Banca si limitava ad acquistare portafogli di crediti da banche o intermediari finanziari specializzati nel settore ("Originators") lasciando, in alcuni casi, la gestione dei reclami agli Originators in forza di un contratto di mandato. Ad oggi, pertanto, la Banca gestisce i reclami derivanti da contratti di finanziamento contro cessione del quinto erogati dalla Banca stessa (o da Atlantide S.p.A., incorporata nella Banca) e i reclami degli Originators dai quali la Banca ha acquistato i crediti ma ai quali non è stato conferito mandato per la gestione dei reclami. In tale ultima fattispecie, nella maggior parte dei casi, le contestazioni non sono direttamente imputabili ad inadempienze della Banca ma alla fase di instaurazione del rapporto con l'Originator.

Nella presente relazione, pertanto, sono inclusi i reclami su crediti acquistati e gestiti dalla Banca; non sono invece inclusi i reclami relativi a crediti acquistati dalla Banca e gestiti dagli Originators 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.

Con riguardo al prodotto "finanziamento contro cessione del quinto" è necessario segnalare che, in seguito alla sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione Europea dell'11 settembre 2019 C- 383/18 (c.d. Lexitor), i reclami sono aumentati considerevolmente. Va sottolineato che la situazione che viene riscontrata dalla scrivente Banca è generalizzata e comune a tutti gli operati del settore. Per quanto riguarda la situazione della Banca, pressoché la totalità dei reclami relativi a finanziamenti contro cessione del quinto ha avuto ad oggetto la richiesta di rimborso delle commissioni c.d. upfront, pagate dal cliente al momento dell'erogazione del finanziamento. Tale fattispecie è riscontrata sia (e soprattutto) in relazione ai crediti facenti parte di portafogli acquistati dalla Banca dagli Originators, sia in relazione ai crediti del canale diretto (anche se in misura molto minore).

La Banca ha riscontrato i reclami rigettando la richiesta di rimborso. In via preliminare, soprattutto in relazione ai crediti di cui al canale indiretto, la Banca ha eccepito la propria carenza di legittimazione passiva dal momento che le commissioni upfront non le sono state corrisposte, bensì sono state corrisposte a soggetti terzi quali agenti o l'Intermediario Finanziario cedente (al riguardo, al Banca ha ottenuto diverse sentenze favorevoli che hanno accertato appunto tale carenza di legittimazione passiva). Nel merito, la Banca ha eccepito la non applicabilità dell'interpretazione fornita dalla sentenza Lexitor. In ogni caso, con riferimento ai reclami pervenuti successivamente al 24 luglio 2021, la Banca ha rilevato che, con Legge 106 del 23 luglio 2021, entrata in vigore il 25

luglio 2021, è stato modificato l'art. 125 sexies TUB nei termini sopra indicati e che, quindi, con riguardo ai contratti conclusi prima di tale data avrebbe dovuto essere applicata la disciplina previgente (con esclusione, quindi, della rimborsabilità delle commissioni upfront), con la conseguenza che i finanziamenti oggetto dei reclami sono stati nel tempo estinti correttamente, secondo la normativa primaria e secondaria a suo tempo vigente, delle disposizioni di Banca d'Italia e secondo le disposizioni contrattuali a suo tempo sottoscritte e accettate; pertanto, non avrebbe dovuto essere rimborsata alcuna somma ulteriore rispetto a quelle indicate nel conteggio estintivo.

Tuttavia, in data 22 dicembre 2022 è stata depositata la sentenza n. 263/2022 della Corte Costituzionale che ha dichiarato la parziale illegittimità costituzionale del nuovo art. 125 sexies TUB, di fatto ritenendo incostituzionale la irretroattività ai contratti conclusi prima del 25 luglio 2021 dei principi della sentenza Lexitor, con la conseguenza che, anche per tali contratti deve essere rimborsata la quota parte non goduta delle commissioni upfront.

Pur a fronte di tale sentenza, la Banca, rispondendo ai reclami, continua a negare la rimborsabilità di tali commissioni eccependo, con riguardo al canale indiretto, la carenza di legittimazione della Banca atteso che quest'ultima non ha percepito le commissioni upfront che trovano causa nel contratto, non oggetto di cessione alla Banca, che sono state pagate ad altro intermediario finanziario; inoltre e anche in relazione al canale diretto, la Banca eccepisce la carenza di legittimazione passiva con riferimento alla asserita rimborsabilità delle commissioni di intermediazione in quanto queste ultime sono state corrisposte a un ulteriore soggetto terzo (agente o mediatore) diverso rispetto alla Banca (tesi, la predetta, confermata da una ordinanza del Tribunale di Nocera Inferiore del 5 gennaio 2023).

Nel merito, sia per il canale indiretto, sia per il canale diretto, la Banca dà atto che risulta ancora pienamente valido e applicabile l'art. 6 bis del D.P.R. 180/1950 "Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti", in punto di finanziamenti contro cessione del quinto. Tale norma, di carattere speciale, di rango primario e che non è stata oggetto di dichiarazione di incostituzionalità, prevede che "la Banca d'Italia definisce, ai sensi del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, disposizioni per favorire la trasparenza e la correttezza dei comportamenti nonché l'efficienza nel processo di erogazione di finanziamenti verso la cessione di quote di stipendio o salario o di pensione. In particolare, tali disposizioni sono volte a: *b) rendere la struttura delle commissioni trasparente, in modo da permettere al cliente di distinguere le componenti di costo dovute all'intermediario e quelle dovute a terzi, nonché gli oneri che devono essergli rimborsati in caso di estinzione anticipata del contratto*". Poiché, dunque, né l'art. 6 bis del D.P.R. 180/1950 né le disposizioni di *Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti* di Banca d'Italia sono state dichiarate incostituzionali o illegittime, potrebbe ritenersi che le stesse sopravvivano alla sentenza della Corte Costituzionale.

È opportuno precisare, peraltro, che è stato appurato che diversi reclami ricevuti dalla Banca sono stati presentati da consulenti o società specializzate nella richiesta di rimborsi per conto di consumatori che, talvolta, sono risultati essere non del tutto consapevoli delle azioni avviate da detti consulenti e società.

Da ulteriori analisi condotte sui reclami ricevuti sul prodotto cessione del quinto, si rileva che diversi reclami (nr. 255) hanno avuto ad oggetto il ritardato invio del conteggio estintivo nel termine di 10 giorni prescritto dalla normativa o il ritardo nel rimborso al cliente di eventuali quote incassate dalla Banca successivamente all'estinzione anticipata del finanziamento, versate dall'amministrazione terza ceduta. Tali reclami si sono concentrati soprattutto nella parte centrale del 2022 e sono dipesi

da un rallentamento nell'operatività della funzione postvendita, legata al sovrapporsi delle attività di internalizzazione dei crediti di cui al portafoglio Sigla, alla quale è stato revocato il servicing, e del portafoglio Banco BPM, a seguito dell'operazione di acquisto sopra citata. La maggior parte di questi reclami sono stati accolti totalmente. Ad oggi si segnala che il numero dei reclami avente ad oggetto tale richiesta è molto diminuito atteso che sono stati adottati presidi volti a minimizzare la problematica

Con riferimento ai reclami relativi ai crediti derivanti dalla Cessione del Quinto dello Stipendio e della Pensione facenti parte di portafogli acquistati dalla Banca da Intermediari Finanziari che hanno mantenuto il ruolo di servicer per la gestione dei crediti stessi, questi sono stati riscontrati direttamente dai medesimi Intermediari, i quali provvedono in ogni caso ad una informativa periodica sull'andamento dei reclami nei confronti dell'Ufficio Reclami.

Per quanto concerne le pronunce dell'Arbitro Bancario e Finanziario e dell'autorità giudiziaria che hanno definito in senso parzialmente favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, nel corso dell'anno si segnalano 10 (dieci) decisioni del Collegio ABF di Milano che ha dato ragione o parzialmente ragione ai clienti; in particolare, di questi 10 sono tutti in relazione al prodotto "finanziamento contro cessione del quinto", sempre in relazione al pagamento delle commissioni upfront (legate alla sopracitata sentenza Lexitor).

Da ultimo si evidenzia che sono pervenuti nel corso dell'anno 2022, oltre alle 10 (dieci) sopracitate decisioni parzialmente favorevoli e favorevoli, altri 13 (tredici) ricorsi ABF per i quali nessuna decisione al riguardo è stata ad oggi comunicata e 6 (sei) ritenuti infondati (uno relativo al prodotto banking e gli altri relativi al prodotto di finanziamento cessione del quinto)⁴.

Sono dunque 36 (trentasei) in totale i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario ricevuti nel 2022, di cui 23 (63,89 %) relativi al pagamento delle commissioni upfront (Lexitor).

Nel dettaglio, considerato che i reclami relativi alla fattispecie commissioni upfront sono stati 365, il tasso di conversione da reclamo a ricorso ABF è pari a 63,01%.

La Banca, già dal 2021 si è organizzata rafforzando la struttura dell'Ufficio Reclami (che è inserita all'interno della Direzione Affari Legali). In particolare, nel mese di febbraio 2022 è stata inserita una nuova risorsa a tempo indeterminato, la quale è interamente dedicata alla gestione dei reclami.

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

⁴ Per due ulteriore ricorso ABF relativo al prodotto cq, si segnala cessata materia del contendere

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 60 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".

KRUSO KAPITAL S.P.A.

Kruso Kapital S.p.A (di seguito "la Società"), appartiene al Gruppo Banca Sistema, ed è controllata dalla Capogruppo Banca Sistema S.p.A. al 75%⁵.

La Società si impegna a rispondere ai reclami entro 30 (trenta) giorni in quanto non ha ritenuto necessario adeguare le tempistiche di riscontro ai reclami ai 60 giorni previsti dall'attuale normativa mantenendo una tempistica più favorevole alla clientela.

La versione completa del resoconto sull'attività di gestione dei reclami della Società, approvato dagli Organi aziendali competenti di quest'ultima, sarà pubblicata sul sito internet della Società www.prontopegno.it nella Sezione "Reclami".

Nel 2022 si registra una diminuzione dei reclami rispetto al 2021 sebbene il numero di clienti con polizze attive sia aumentato (29.863 clienti attivi al 31.12.2021 vs. 32.379 clienti attivi al 31.12.2022).

Nel corso dell'anno 2022, la Società ha ricevuto complessivamente 20 reclami, con percentuale di incidenza sul totale clienti attivi dello 0,06%

Si evidenzia che il totale dei reclami non considera eventuali reclami recidivi, ossia le richieste da parte di un medesimo cliente sulla medesima questione già oggetto di reclamo.

In relazione ai 20 reclami pervenuti nel 2022, 5 sono stati accolti integralmente, 3 parzialmente e 12 sono stati ritenuti infondati.

⁵ Alla data del 31 dicembre 2020

Per quanto concerne la natura e i motivi dei reclami accolti totalmente o parzialmente, che si concentrano essenzialmente nella parte finale dell'anno in concomitanza dell'avvio della nuova filiale di Torino, sono connessi tutti ad aspetti organizzativi, logistici e di riservatezza.

La Società ha fornito prontamente riscontro alla clientela avviando, ove opportuno, le modifiche necessarie a ridurre le inefficienze segnalate (es. garantire una maggiore privacy e riservatezza nello svolgimento dell'operazione).

Si rileva, infine, che non sono pervenuti nell'anno ricorsi per il tramite dell'Arbitro Bancario Finanziario.

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