



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

**DIREZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO**

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA BANCA  
NELL'ESERCIZIO 2024**

24 MARZO 2025

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”.

Nel corso del 2024, sullo stesso trend del 2023, la Banca ha assistito ad un incremento dei reclami, soprattutto in relazione al prodotto della Cessione del Quinto<sup>1</sup>, 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 2023, ove sono stati ricevuti dalla Banca 1.262 reclami (su un totale di 113.799 clienti), si registra un ulteriore aumento degli stessi nel 2024. Nel corso del 2024, infatti, a fronte di un numero totale di clienti di 125.175, sono stati ricevuti 1.792 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 2023	Anno 2024
<b>N° reclami</b>	1.262	1.792
<b>N° clienti</b>	113.799	125.730
<b>Incidenza reclami su n. Clienti (%)</b>	1,11	1,4%

Tali 1.792 reclami, di cui 278 sono stati accolti totalmente o parzialmente (cfr. Tabella 2), hanno riguardato quasi esclusivamente il prodotto “finanziamento contro cessione del quinto” (cfr. Tabella

<sup>1</sup> 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 1.747 reclami in relazione al prodotto Cessione del Quinto, 19 in relazione ai prodotti Banking e 26 in relazione al prodotto Factoring.

Quanto alla Cessione del Quinto, la maggior parte dei reclami gestiti (1.525 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 (413 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.

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 18 reclami (pari al 1% del totale) è stato dato riscontro oltre i termini.

Tabella 2

<i>RECLAMI 2023 ESITI<sup>2</sup></i>			<i>RECLAMI 2024 ESITI<sup>3</sup></i>		
<b>RECLAMI RICEVUTI:</b> <b>1.262<sup>4</sup></b>	Accolti totalmente	114 (9,03 %)	<b>RECLAMI RICEVUTI:</b> <b>1.792</b>	Accolti totalmente	114 (6,36 %)
	Accolti parzialmente	87 (6,89%)		Accolti parzialmente	164 (9,15%)
	Ritenuti infondati	903 (71,55%)		Ritenuti infondati	1.288 (71,85%)

<sup>2</sup> Nr. 158 (13,6%) reclami ancora in gestione al 31.12.2023

<sup>3</sup> Nr 227 reclami (13%) risultavano alla data di riferimento della presente relazione (31/12/2024), ancora in gestione.

Tabella 3

RECLAMI 2023- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO			RECLAMI 2024- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO		
	Tipologia di prodotto servizio	n./%		Tipologia di prodotto servizio	n./%
<b>RECLAMI RICEVUTI: 1262</b>	Factoring	21 (2%)	<b>RECLAMI RICEVUTI: 1.792</b>	Factoring	26 (1%)
	Conto deposito	25 (2%)		Conto deposito	5 (0,2%)
	Conto corrente	20 (2%)		Conto corrente	11 (1%)
	Cessione del quinto	1190 (94%)		Cessione del quinto	1747 (97%)
	Finanziamenti PMI	-		Finanziamenti PMI	-
	Carte	-		Carte	-
	Pegno <sup>5</sup>	NA		Pegno <sup>6</sup>	NA
	Altro	6 (0,5%)		Altro	3 (0,2%)

Tabella 4

RECLAMI 2023 - NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE			RECLAMI 2024- NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE		
	Natura della clientela	n./%		Natura della clientela	n./%
<b>RECLAMI RICEVUTI: 1262</b>	Persone fisiche (consumatori)	1241 (98%)	<b>RECLAMI RICEVUTI: 1792</b>	Persone fisiche (consumatori)	1766 (98,5%)
	Persone giuridiche	21 (2%)		Persone giuridiche	26 (1,5%)

Per quanto concerne la natura e i motivi del reclamo, gli stessi hanno sostanzialmente riguardato, ove accolti, il tema delle “condizioni”, “comunicazione e informazione al cliente” e della “esecuzione delle operazioni” (cfr. Tabella 5).

Tabella 5

RECLAMI 2023- MOTIVO DEL RECLAMO			RECLAMI 2024- MOTIVO DEL RECLAMO		
	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%		Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%
<b>RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 201</b>	Condizioni	92 (45,77%)	<b>RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 278</b>	Condizioni	1681 (93,8%)
	Esecuzione operazioni	57 (28,36%)		Esecuzione operazioni	27 (2,12%)
	Aspetti organizzativi	17(8,46%)		Aspetti organizzativi	6 (0,3%)
	Comunicazione e informazione al cliente	30 (14,93%)		Comunicazione e informazione al cliente	34 (1,9%)

<sup>5</sup> Il prodotto Pegno è gestito da una società del Gruppo, Kruso Kapital S.p.A., da 2019. Si rimanda alla sezione dedicata alla società.

<sup>6</sup> Il prodotto Pegno è gestito da una società del Gruppo, Kruso Kapital S.p.A., da 2019. Si rimanda alla sezione dedicata alla società.

	Personale	1 (0,50%)		Personale	-
	Applicazione condizioni	4 (1,99%)		Applicazione condizioni	34 (1,9%)
	Altro	0		Altro	5 (0,3%)

\* 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 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 201 decisioni del Collegio ABF di Milano che ha dato ragione o parzialmente ragione ai clienti; la maggior parte sono relative al prodotto "finanziamento contro cessione del quinto", in relazione al pagamento delle commissioni *upfront* (legate alla sopracitata sentenza Lexitor).

Da ultimo si evidenzia che sono pervenuti nel corso dell'anno 2024, oltre alle sopracitate decisioni parzialmente favorevoli e favorevoli, altri 109 ricorsi ABF per i quali nessuna decisione al riguardo è

stata ad oggi comunicata e 10 ritenuti infondati (relativi al prodotto di finanziamento cessione del quinto).

Sono dunque 330 in totale i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario ricevuti nel 2024, di cui 321 (97%) relativi al pagamento delle commissioni upfront (Lexitor).

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, al 31.12.2024 la Direzione Affari Legali risultava costituita da 5 risorse.

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 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](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".

## **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 70,59%<sup>7</sup>.

La Società risponde nei tempi più solleciti e comunque entro 60 giorni nel rispetto delle disposizioni normative .

---

<sup>7</sup> Alla data del 31 dicembre 2024

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](http://www.prontopegno.it) nella Sezione "Reclami".

Nel corso dell'anno 2024, la Società ha ricevuto complessivamente 29 reclami, con percentuale di incidenza sul totale clienti attivi al 31.12.24 dello 0,08%

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 29 reclami pervenuti nel 2024, 11 sono stati accolti integralmente, 3 parzialmente e 15 sono stati ritenuti infondati .

Per quanto concerne la natura e i motivi dei reclami accolti totalmente o parzialmente, si rilevano alcuni casi connessi ad aspetti organizzativi della filiale, alcuni relativi all'utilizzo dell'App, altri relativi a beni venduti in asta.

La Società ha fornito prontamente riscontro alla clientela avviando, ove opportuno, le modifiche necessarie a ridurre le inefficienze segnalate.

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](http://www.prontopegno.it) e [www.krusokapital.com](http://www.krusokapital.com) nella sezione "Reclami".