



BANCA SISTEMA S.p.A.

DIREZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA BANCA
NELL'ESERCIZIO 2025**

20 MARZO 2026

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 2025, in linea con i dati del 2024 e del 2023, la Banca ha assistito ad un costante incremento dei reclami.

In particolare, sono stati registrati 2.403 reclami in relazione al prodotto Cessione del Quinto, 19 reclami in relazione ai prodotti Banking e 37 reclami in relazione al prodotto Factoring, per un totale di 2.459 reclami.

Nel corso del 2025, sullo stesso trend del 2024 e del 2023, la Banca ha assistito ad un incremento dei reclami, soprattutto 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 2024, ove sono stati ricevuti 1.792 reclami si registra un ulteriore aumento degli stessi nel 2025. Nel corso del 2025, infatti, a fronte di un numero totale di clienti di 98.368, sono stati ricevuti 2.459 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 2024	Anno 2025
N° reclami	1.792	2.459
N° clienti	125.730	98.368
Incidenza reclami su n. Clienti (%)	1,4%	2,5%

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.

Tali 2.459 reclami, di cui 973 sono stati accolti totalmente o parzialmente (cfr. Tabella 2), hanno riguardato quasi esclusivamente il prodotto “finanziamento contro cessione del quinto” (cfr. Tabella 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.

Quanto alla Cessione del Quinto, la maggior parte dei reclami gestiti (1.601 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 (801 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.

Con riferimento al segmento “factoring”, si registra un aumento dei reclami rispetto ai volumi del 2024 (+42,3%); i motivi delle contestazioni sono tendenzialmente da ricondurre alla richiesta di pagamento del corrispettivo residuo in relazione a contratti di cessione ed alla richiesta di rettifica della segnalazione in CR.

Si segnala che non sono stati registrati reclami sull’attività di intermediazione assicurativa e reclami sul disconoscimento di operazioni di pagamento.

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 di calendario, se il reclamo è relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari
- Entro 60 giorni di calendario, 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.

Tuttavia, risultano n. 161 reclami (pari a circa il 7% della totalità dei reclami) relativi alla Cessione del Quinto gestiti in ritardo rispetto a quanto previsto dalla normativa (entro il termine di 60 giorni dal ricevimento).

Ciò è dipeso dall’esponentiale crescita del volume dei reclami presentati che hanno avuto un impatto considerevole sull’operatività relativa alla gestione dei reclami, oltre alla circostanza che, a partire dal 31 marzo 2025, è stato attivato un gestionale dedicato alla gestione e al monitoraggio dei reclami. Il passaggio al nuovo gestionale ha comportato, nella fase iniziale di configurazione dell’applicativo, un temporaneo rallentamento delle attività di riscontro dei reclami. Alla data di stesura della presente relazione è stato rilevato che l’applicativo consente una gestione più puntuale dei reclami e un monitoraggio più efficiente del loro stato.

Tabella 2

RECLAMI 2024 ESITI ²			RECLAMI ESITI 2025 ³		
RECLAMI RICEVUTI: 1.792	Accolti totalmente	114 (6,36 %)	RECLAMI RICEVUTI: 2.459	Accolti totalmente	617 (25%)
	Accolti parzialmente	164 (9,15%)		Accolti parzialmente	356 (14%)
	Ritenuti infondati	1.287 (71,82%)		Ritenuti infondati	1.404 (57%)

Tabella 3

RECLAMI 2024- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO			RECLAMI 2025- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO		
RECLAMI RICEVUTI: 1.792	Tipologia di prodotto servizio	n./%	RECLAMI RICEVUTI: 2.459	Tipologia di prodotto servizio	n./%
	Factoring	26 (1%)		Factoring	37 (2%)
	Conto deposito	5 (0,2%)		Conto deposito	3 (0,1 %)
	Conto corrente	11 (1%)		Conto corrente	16 (1%)
	Cessione del quinto	1.747 (97%)		Cessione del quinto	2.403 (98%)
	Finanziamenti PMI	-		Finanziamenti PMI	-
	Carte	-		Carte	-
	Pegno ⁴	NA		Pegno ⁵	NA
	Altro	3 (0,2%)		Altro	-

Tabella 4

RECLAMI 2024 - NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE			RECLAMI 2025- NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE		
RECLAMI RICEVUTI: 1792	Natura della clientela	n./%	RECLAMI RICEVUTI: 2459	Natura della clientela	n./%
	Persone fisiche (consumatori)	1.766 (98,5%)		Persone fisiche (consumatori)	2.422 (98,5%)
	Persone giuridiche	26 (1,5%)		Persone giuridiche	37 (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).

² N. 227 reclami risultavano in gestione al 31/12/2024

³ N. 82 reclami risultavano in gestione al 31/12/2025

⁴ Il prodotto Pegno è gestito da una società del Gruppo, Kruso Kapital S.p.A., dal 2019. Si rimanda alla sezione dedicata alla società.

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

Tabella 5

RECLAMI 2024- MOTIVO DEL RECLAMO			RECLAMI 2025- MOTIVO DEL RECLAMO		
	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%		Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%
RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 278	Condizioni	235 (84,53%)	RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 973	Condizioni	171 (17,57%)
	Esecuzione operazioni	11 (3,96%)		Esecuzione operazioni	385 (39,57%)
	Aspetti organizzativi	4 (1,44%)		Aspetti organizzativi	10 (1,03%)
	Comunicazione e informazione al cliente	14 (5,04%)		Comunicazione e informazione al cliente	7 (0,72%)
	Personale	-		Personale	-
	Applicazione condizioni	11 (3,96%)		Applicazione condizioni	394 (40,39%)
	Merito del credito e simili	-		Merito del credito e simili	-
	Centrale rischi	2 (0,72%)		Centrale rischi	4 (0,41%)
	Disfunzioni apparecchiature	-		Disfunzioni apparecchiature	2 (0,21%)
	Altro	1 (0,36%)		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.

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 220 decisioni dell'Arbitro Bancario e Finanziario 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 2025, oltre alle sopracitate decisioni parzialmente favorevoli e favorevoli, altri 51 ricorsi ABF per i quali nessuna decisione al riguardo è stata ad oggi comunicata e 14 ritenuti infondati (relativi al prodotto di finanziamento cessione del quinto).

Sono dunque 285 in totale i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario ricevuti nel 2025, di cui 271 (95%) 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 31.12.2025 la Direzione Affari Legali risultava costituita da 5 risorse, oltre al Responsabile.

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.

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 di calendario;
- entro 60 giorni di calendario, se il reclamo è relativo a operazioni e servizi bancari e finanziari;
- entro 60 giorni di calendario, 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 o servizi di pagamento di cui alla "Payment Service Directive" (PSD2), all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) (www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure, per assolvere all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria e anche in assenza di preventivo reclamo, al Conciliatore Bancario e Finanziario (www.conciliatorebancario.it) ovvero a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria, mentre in caso di controversie inerenti servizi e attività di investimento, all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) oppure, per assolvere all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria e anche in assenza di preventivo reclamo, al Conciliatore Bancario e Finanziario (www.conciliatorebancario.it) ovvero a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

La Banca è iscritta alla Sezione D del Registro Unico degli Intermediari Assicurativi e Riassicurativi (RUI) al n. D000455616 in quanto svolge attività di collocamento di prodotti assicurativi originati da Compagnie terze.

La Banca fornisce risposta al reclamo di propria pertinenza entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso (o entro 45 giorni o il diverso termine indicato nel reclamo, qualora questo gli venga inoltrato da IVASS), mentre trasmette senza ritardo alla Compagnia assicurativa di riferimento i reclami eventualmente ricevuti relativi al comportamento della predetta impresa, dandone contestuale notizia al reclamante.

Nel caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, la Banca informa che prima di interessare l'Autorità Giudiziaria, il reclamante può rivolgersi:

- a decorrere dal 15 gennaio 2026, all'Arbitro Assicurativo, presentando ricorso tramite il portale disponibile sul sito internet dello stesso (<http://www.arbitroassicurativo.org>);
- all'IVASS (scaricando il modulo apposito su <http://www.ivass.it> e inoltrandolo tramite posta ordinaria, fax o PEC a: IVASS – Servizio Tutela del Consumatore; Via del Quirinale 21 – 00187 Roma (RM) FAX 06 42133206, PEC tutela.consumatore@pec.ivass.it) o ai sistemi alternativi per la risoluzione delle controversie previsti a livello normativo.

In caso di controversie che comportano richieste di risarcimento superiori alle soglie di competenza dell'Arbitro Assicurativo (per i dettagli su tali soglie si rimanda alla Guida "Arbitro Assicurativo in parole semplici"), permane la competenza esclusiva dell'Autorità Giudiziaria. Prima di adire l'Autorità Giudiziaria, ogni controversia nascente dai contratti assicurativi dovrà essere preliminarmente oggetto di un tentativo di mediazione (D. Lgs n. 28 del 4 marzo 2010 s.m.i.).

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".