

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI (PERIODO 1 GENNAIO - 31 DICEMBRE 2016)

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 una 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, è pubblicato sul sito internet della Banca www.bancasistema.it nella Sezione "Reclami".

In relazione all'anno 2015 ove sono stati ricevuti dalla Banca 47 reclami (su un totale di circa 18.900 Clienti), si registra una leggera diminuzione degli stessi nell'anno 2016. Infatti, nel corso dell'anno 2016, sono stati ricevuti 44 reclami (su un totale di circa 27.600 Clienti).

	2016	2015
N° reclami	44	47
Incidenza reclami su n. Clienti (%)	0,15	0,2

Di tali 44 reclami, 11 sono stati accolti totalmente e parzialmente (cfr. Tabella 2), hanno riguardato prevalentemente il prodotto factoring (cfr. Tabella 3) e sono stati formulati essenzialmente su rapporti e servizi intestati a Persone Giuridiche (cfr. Tabella 4). Tali reclami sono pervenuti principalmente tramite email o PEC (cfr. Tabella 5) e sono stati ricevuti dalla Banca nel 52% dei casi nel corso del II semestre 2016.

La Banca ha fornito prontamente un riscontro ai reclami ricevuti nel rispetto delle tempistiche definite contrattualmente e dalla normativa di riferimento.

RECLAMI 2016 - ESITI			
RECLAMI RICEVUTI: 44	Accolti Totalmente	10	23%
	Accolti Parzialmente	1	2%
	Ritenuti Infondati	33	75%

RECLAMI 2016 - TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO			
RECLAMI RICEVUTI: 44	Tipologia di prodotto/servizio	N.	Incidenza percentuale
	Factoring	21	48%
	Deposito Vincolato	14	32%
	Conto Corrente	4	9%
	Servizi di Pagamento	3	7%
	Finanziamenti	1	2%
Internet Banking	1	2%	

RECLAMI 2016 - NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE			
RECLAMI RICEVUTI: 44	Natura Della Clientela	N.	Incidenza percentuale
	Persone Fisiche (Consumatori)	21	48%
	Persone Giuridiche	23	52%

TABELLA 5

RECLAMI 2016 - MEZZO DI COMUNICAZIONE			
RECLAMI RICEVUTI: 44	Mezzo Di Comunicazione	N.	Incidenza percentuale
	E-Mail o PEC	40	91%
	Fax	0	0
	Posta Ordinaria	4	9%

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. (cfr. Tabella 6).

TABELLA 6

RECLAMI 2016 - MOTIVO DEL RECLAMO			
RECLAMI ACCOLTI: 11	Motivo del Reclamo Indicato Dal Cliente *	N.	Incidenza percentuale
	Esecuzione Operazioni	8	73%
	Segnalazione In Centrale Rischi	2	18%
	Comunicazione e Informazione al Cliente	1	9%

* In base alle categorie definite dall'ABI

Si segna inoltre che un Cliente titolare di conto deposito ha presentato nel I semestre 2016 un ricorso presso l'Arbitrato Bancario Finanziario, che ha avuto esito favorevole per la Banca.

In aggiunta, in relazione ai crediti derivati dalla Cessione del Quinto dello Stipendio e della Pensione, facenti parte di portafogli acquistati dalla Banca dagli Intermediari Finanziari che hanno originato e gestiscono il medesimo credito, i reclami riscontrati direttamente dai medesimi Intermediari hanno riguardato principalmente i conteggi estintivi 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, Corso Monforte 20, 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 30 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti ...), o entro 90 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di investimento o entro 45 giorni dal ricevimento, se il reclamo è relativo al collocamento di prodotti assicurativi.

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 4/3/2010.

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".