



BANCA SISTEMA S.p.A.

DIREZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA BANCA
NELL'ESERCIZIO 2020**

11 MARZO 2021

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”.

Rispetto all’anno 2019, ove sono stati ricevuti dalla Banca 53 reclami (su un totale di 83.272 clienti), si registra un notevole aumento degli stessi nell’anno 2020. Nel 2020, infatti, a fronte di un numero totale di clienti di 80.990, sono stati ricevuti 207 reclami.

Tale aumento è esclusivamente collegato al prodotto “finanziamento contro cessione del quinto”, che la Banca ha iniziato a offrire anche in via diretta a partire dal 1° luglio 2019 a seguito della fusione per incorporazione di Atlantide S.p.A. (si veda avanti più nel dettaglio).

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 2020	Anno 2019
N° reclami	207	53
N° clienti	80.990	83.272
Incidenza reclami su n. Clienti (%)	0,26	0,06

Tali 207 reclami, di cui 25 sono stati accolti totalmente o parzialmente (cfr. Tabella 2), hanno riguardato prevalentemente il prodotto “finanziamento contro cessione del quinto” ed il prodotto “conto corrente” (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.

La Banca ha 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, per i reclami pervenuti entro il 30 settembre 2020, la Banca ha provveduto a fornire un riscontro entro 30 (trenta) giorni, mentre, per i reclami pervenuti a partire dal 1° ottobre 2020, entro 60 (sessanta) giorni,

La Banca ha, per la maggior parte dei reclami, fornito prontamente riscontro nel rispetto delle tempistiche definite contrattualmente e dalla normativa di riferimento, applicando, per 14 reclami in cui la scadenza del termine di risposta cadeva in un giorno festivo, 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 è stato dato riscontro oltre i termini, ma è necessario precisare che per 4 di questi reclami il mancato riscontro nei termini è stato dovuto a cause non imputabili all'Ufficio Reclami (es. tempi lunghi di riscontro da parte dell'INPS su posizioni attinenti a finanziamenti contro cessione della pensione).

Tabella 2

RECLAMI 2020 ESITI			RECLAMI 2019 ESITI		
RECLAMI RICEVUTI: 207	Accolti totalmente	20 (10%)	RECLAMI RICEVUTI: 53	Accolti totalmente	16 (39%)
	Accolti parzialmente	5 (2%)		Accolti parzialmente	7 (13%)
	Ritenuti infondati	182(88%)		Ritenuti infondati	30 (57%)

Tabella 3

RECLAMI 2020- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO			RECLAMI 2019- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO		
RECLAMI RICEVUTI: 207	Tipologia di prodotto servizio	n./%	RECLAMI RICEVUTI: 53	Tipologia di prodotto servizio	n./%
	Factoring	10 (5%)		Factoring	24 (45%)
	Conto deposito	3 (1%)		Conto deposito	2 (4%)
	Conto corrente	11 (5%)		Conto corrente	8 (15%)
	Cessione del quinto	181 (87%)		Cessione del quinto	17 (32%)
	Finanziamenti PMI	-		Finanziamenti PMI	-
	Carte	-		Carte	-
	Pegno	NA		Pegno ¹	1 (2%)
	Altro	2 (1%)		Altro	1 (2%)

Tabella 4

RECLAMI 2020 - NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE			RECLAMI 2019- NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE		
RECLAMI RICEVUTI: 207	Natura della clientela	n./%	RECLAMI RICEVUTI: 53	Natura della clientela	n./%
	Persone fisiche (consumatori)	196 (95%)		Persone fisiche (consumatori)	29 (55%)
	Persone giuridiche	11 (5%)		Persone giuridiche	24 (45%)

¹ Il prodotto Pegno è gestito da una società del Gruppo, ProntoPegno SpA, da 2019. Si rimanda alla sezione dedicata alla società.

Per quanto concerne la natura e i motivi del reclamo, gli stessi hanno sostanzialmente riguardato, ove accolti, errori nell'applicazione delle condizioni ai clienti e la comunicazione di informazioni al cliente (cfr. Tabella 5).

Tabella 5

RECLAMI 2020 - MOTIVO DEL RECLAMO			RECLAMI 2019 - MOTIVO DEL RECLAMO		
RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 25	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%	RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 23	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%
	Esecuzione operazioni	3 (12%)		Esecuzione operazioni	5 (22%)
	Aspetti organizzativi	1 (4%)		Aspetti organizzativi	-
	Comunicazione e informazione al cliente	4 (16%)		Comunicazione e informazione al cliente	8 (35%)
	Personale	1 (4%)		Personale	-
	Applicazione condizioni	12 (48%)		Applicazione condizioni	8 (35%)
	Altro	4 (16%)		Altro	2 (8%)

* 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". Come anticipato, 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).

Sul punto, la posizione della Banca è stata di uniformarsi all’orientamento giurisprudenziale riscontrato nella gran parte delle sentenze ad oggi emanate dai tribunali italiani, eccettuando la non applicabilità dell’interpretazione fornita dalla sentenza Lexitor che, in ogni caso, non ha abrogato i principi di cui all’art. 125 sexies TUB (che disciplina il criterio da utilizzare per la riduzione dei costi non goduti dal cliente in caso di estinzione anticipata del finanziamento).

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. Tale atteggiamento ha evidentemente contribuito all’incremento esponenziale di reclami che ha subito il mercato dei finanziamenti contro cessione del quinto.

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 ai clienti in relazione a reclami sul 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, oltre alle 10 (dieci) sopracitate decisioni parzialmente favorevoli, altri 14 (quattordici) ricorsi ABF sempre relativi al prodotto “finanziamento contro cessione del quinto”; nessuna decisione al riguardo è stata ad oggi comunicata.

Sono dunque 24 in totale i ricorsi all’Arbitro Bancario e Finanziario ricevuti nel 2020 e sono tutti relativi al pagamento delle commissioni upfront (Lexitor). Considerato che i reclami relativi a tale fattispecie sono stati 181, il tasso di conversione da reclamo a ricorso ABF è pari a 13,26%.

Di fronte a questa situazione straordinaria, la Banca si è organizzata rafforzando la struttura dell’Ufficio Reclami (che è inserita all’interno della Direzione Affari Legali). In particolare, una risorsa specializzata sul prodotto “finanziamento contro cessione del quinto”, peraltro in possesso del titolo di avvocato, è stata dedicata alla gestione dei reclami su questo prodotto. Nel corso dell’anno, inoltre, è stato concluso con un noto studio legale un contratto di *secondment* che ha previsto l’inserimento, a supporto dell’Ufficio Reclami, di un avvocato dedicato alla gestione dei reclami. Purtroppo, l’emergenza sanitaria scatenatasi a inizio 2020 non ha consentito una corretta esecuzione del contratto di *secondment* che è stato risolto prematuramente. È necessario segnalare, però, che nel mese di febbraio 2021 è stata assunta una risorsa a tempo determinato per un anno, la quale sarà anch’essa 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 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".

PRONTOPEGNO S.P.A.

ProntoPegno S.p.A (di seguito "la Società"), appartiene al Gruppo Banca Sistema, ed è controllata dalla Capogruppo Banca Sistema S.p.A. al 75%².

La Società si impegna a rispondere ai reclami entro 30 (trenta) giorni in quanto non ha ancora adeguato le tempistiche di riscontro a 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".

Rispetto all'anno 2019, durante il quale la Società non ha ricevuto reclami, si registra un aumento degli stessi nell'anno 2020. Tale aumento è da considerarsi fisiologico tenuto conto

² Alla data del 31 dicembre 2020

dell'acquisizione del ramo d'azienda del credito su pegno di Intesa Sanpaolo avvenuta il 13 luglio 2020 a seguito della quale il numero di clienti con polizze attive è salito a circa 29.800 (dato al 31.12.2020) rispetto ai circa 5.100 del 2019.

Si rileva che tutti i reclami del 2020 sono pervenuti nel secondo semestre e solo su filiali ex Intesa Sanpaolo, in occasione della cessione del ramo d'azienda, allorquando la Società ha dovuto attivare tutti i rapporti nei propri sistemi informativi. Tale operatività, sommata al cambio degli applicativi informatici sottostanti la lavorazione delle polizze e alle regole di sicurezza applicate per fronteggiare l'emergenza sanitaria Covid-19, ha determinato dei rallentamenti nella gestione della clientela che in alcuni casi si sono trasformati in reclami.

Nonostante ciò, si rileva una bassa percentuale di incidenza dei reclami sul totale clienti. Infatti, nel corso dell'anno 2020, sono stati ricevuti 40 reclami con percentuale di incidenza sul totale clienti dello 0,13%.

In relazione ai 40 reclami pervenuti, 28 sono stati accolti e 12 sono stati ritenuti infondati

La Società 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.

Si rileva, infine, che non sono pervenuti nell'anno ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario.