

BANC



BANCA SISTEMA S.p.A.

DIREZIONE COMPLIANCE E ANTIRICICLAGGIO

**RELAZIONE ANNUALE SUI RECLAMI RICEVUTI DALLA BANCA
NELL'ESERCIZIO 2023**

31 MAGGIO 2024

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 2023, sullo stesso trend del 2022, 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 2022, ove sono stati ricevuti dalla Banca 713 reclami (su un totale di 74.538 clienti), si registra un ulteriore aumento degli stessi nel 2023. Nel corso del 2023, infatti, a fronte di un numero totale di clienti di 113.799, sono stati ricevuti 1.262 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 2022	Anno 2023
N° reclami	713	1.262
N° clienti	74.538	113.799
Incidenza reclami su n. Clienti (%)	0,957	1,11

Tali 1.262 reclami, di cui 201 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 1190 reclami in relazione al prodotto Cessione del Quinto, 45 in relazione ai prodotti Banking e 21² in relazione al prodotto Factoring.

Quanto alla Cessione del Quinto, la maggior parte dei reclami gestiti (1017 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 (173 reclami) sono stati gestiti anche reclami che hanno interessato crediti derivanti da contratti originati da Banca Sistema ovvero da Atlantide. Inoltre, 3 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 45 reclami (pari al 3,6% del totale) è stato dato riscontro oltre i termini.

Tabella 2

RECLAMI 2022 ESITI ³			RECLAMI 2023 ESITI ⁴		
RECLAMI RICEVUTI: 713	Accolti totalmente	230 (32%)	RECLAMI RICEVUTI: 1162	Accolti totalmente	114 (9,03 %)
	Accolti parzialmente	8 (1%)		Accolti parzialmente	87 (6.89%)
	Ritenuti infondati	424(59%)		Ritenuti infondati	903 (71.55%)

² NR. 6 Reclami su altro

³ Nr 51 reclami (7%) risultavano alla data di riferimento della presente relazione (31/12/2022), ancora in gestione.

⁴ Nr. 158 (13,6%) reclami ancora in gestione al 31.12.2023

Tabella 3

RECLAMI 2022- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO			RECLAMI 2023- TIPOLOGIA DI PRODOTTO/SERVIZIO		
RECLAMI RICEVUTI: 713	Tipologia di prodotto servizio	n./%	RECLAMI RICEVUTI: 1262	Tipologia di prodotto servizio	n./%
	Factoring	20 (3%)		Factoring	21 (2%)
	Conto deposito	15 (2,1%)		Conto deposito	25 (2%)
	Conto corrente	12 (1,7%)		Conto corrente	20 (2%)
	Cessione del quinto	664 (93%)		Cessione del quinto	1190 (94%)
	Finanziamenti PMI	-		Finanziamenti PMI	-
	Carte	2 (0,3%)		Carte	-
	Pegno	NA		Pegno ⁵	NA
	Altro	0 (0%)		Altro	6 (0,5%)

Tabella 4

RECLAMI 2022 - NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE			RECLAMI 2023- NATURA DELLA CLIENTELA RECLAMANTE		
RECLAMI RICEVUTI: 713	Natura della clientela	n./%	RECLAMI RICEVUTI: 1262	Natura della clientela	n./%
	Persone fisiche (consumatori)	692 (97,05%)		Persone fisiche (consumatori)	1241 (98%)
	Persone giuridiche	21 (2,95)		Persone giuridiche	21 (2%)

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). 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.

Tabella 5

RECLAMI 2022 - MOTIVO DEL RECLAMO			RECLAMI 2023 - MOTIVO DEL RECLAMO		
RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 252	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%	RECLAMI ACCOLTI e PARZIALMENTE ACCOLTI: 201	Motivo della lamentela indicato dal cliente *	n./%
	Condizioni			Condizioni	92(45,77%)
	Esecuzione operazioni	76 (30,16%)		Esecuzione operazioni	57 (28,36%)
	Aspetti organizzativi	1 (0,4%)		Aspetti organizzativi	17(8,46%)
	Comunicazione e informazione al cliente	154 (61,11%)		Comunicazione e informazione al cliente	30 (14,93%)
	Personale	-		Personale	1 (0,50%)
	Applicazione	15		Applicazione	4 (1,99%)

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

	condizioni	(5,95%)		condizioni	
	Altro	6 (2,38%)		Altro	0

* 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 78 decisioni del Collegio ABF di Milano che ha dato ragione o parzialmente ragione ai clienti; in particolare, fatta eccezione per una decisione, sono tutte relative 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 2023, oltre alle sopracitate decisioni parzialmente favorevoli e favorevoli, altri 19 ricorsi ABF per i quali nessuna decisione al riguardo è stata ad oggi comunicata e 32 ritenuti infondati (due relativi al prodotto banking, uno relativo al prodotto factoring e gli altri relativi al prodotto di finanziamento cessione del quinto).

Sono dunque 129 in totale i ricorsi all'Arbitro Bancario e Finanziario ricevuti nel 2023, di cui 122 (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 31.12.2023 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) 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%⁶.

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.

⁶ Alla data del 31 dicembre 2020

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.

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".