



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ

DELL'UFFICIO RECLAMI

PRIMO SEMESTRE 2022



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

1. PREMESSA

Il presente documento è stato predisposto al fine di informare il Consiglio di Amministrazione di Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. (di seguito la “**Banca**” o “**Banca Finint**”) in merito all’attività svolta dall’Ufficio Reclami nel primo semestre 2022.

In particolare, l’obiettivo è quello di effettuare un *reporting* relativamente a:

- i principali eventi accaduti nel periodo di riferimento;
- l’andamento dei reclami ricevuti nel periodo di riferimento;
- l’aggiornamento in merito ad eventuali reclami ricevuti nei periodi precedenti;
- i reclami ed esposti ricevuti nell’ambito di operazioni di cartolarizzazione;
- i reclami ed esposti ricevuti nell’ambito di operazioni di acquisto di pacchetti di crediti da parte della Direzione NPE’s;
- l’evoluzione delle normative in tema di reclami;
- le proposte e i suggerimenti da parte del Responsabile dell’Ufficio in tema di gestione dei reclami;

2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL PRIMO SEMESTRE 2021

2.1 Comunicazioni ad ABI e Consob

Sono ancora pendenti i termini per le segnalazioni ABI e CONSOB dei dati relativi al primo semestre 2022 che verranno tuttavia effettuate a breve e comunque entro i termini previsti dalla normativa.

Si ricorda che le segnalazioni sono dovute anche in caso di assenza di reclami.

3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL PRIMO SEMESTRE 2022

3.1 Reclami ricevuti nell’ambito dell’attività bancaria

Nel periodo di riferimento sono stati ricevuti 6 nuovi reclami per lo più riconducibili ai servizi bancari. Tali reclami si sono risolti positivamente, ad eccezione di uno che è in fase di analisi.

I reclami ricevuti relativamente a quanto sopra esposto sono elencati e rappresentati nel Registro Reclami il cui estratto relativo al periodo di riferimento si allega alla presente Relazione.

3.2 Reclami ad esposti ricevuti nell’ambito di operazioni di cartolarizzazione





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

Di seguito si rendiconta l'attività svolta dal Team Reclami e Contenziosi SPV dell'Ufficio Servicer dell'Area Securitisation Services con riferimento ai reclami e agli esposti relativi alle operazioni di cartolarizzazione, per le quali Banca Finint svolge dei ruoli di servizio.

In particolare, il Team Reclami e Contenziosi SPV si occupa di gestire la presa in carico di tutti i reclami e degli esposti che vengono recapitati a mezzo posta presso la sede legale del veicolo (ove coincida con quella della Banca) o della Banca e a mezzo posta elettronica/PEC del veicolo o della Banca.

Nella maggior parte dei casi i reclami e gli esposti sono inerenti a contestazioni relative al credito ed in particolare alla sua segnalazione in Centrale dei Rischi ed alla pretesa creditoria (es. esistenza ed importo ecc...).

Tutti i reclami ed esposti ricevuti sono mappati nell'applicativo gestionale "SARA".

Reclami relativi alle operazioni di cartolarizzazione

L'evasione dei reclami viene gestita in modo diverso a seconda del tipo di ruolo svolto dalla Banca. Nella tabella che segue vengono riportate diverse situazioni possibili.

Servicer esterno Banca Finint svolge ruoli di servizio diversi dal Servicer (quali ad esempio Corporate Servicer, Computation Agent, ecc...)	Il Team Reclami e Contenziosi SPV si occupa di smistare i reclami pervenuti nell'ambito dell'operazione ai Servicer esterni per la relativa gestione.
Ruolo di Master Servicer svolto da Banca Finint	Il Team Reclami e Contenziosi SPV si occupa di smistare i reclami pervenuti nell'ambito dell'operazione inoltrandoli per la gestione ai vari Sub-Servicer, che dispongono delle informazioni e dei documenti relativi ai crediti, necessari all'evasione. Nell'ambito dell'attività periodica di monitoraggio dei Sub-Servicer, viene verificato tale processo di gestione dei reclami esternalizzato.
Ruolo di Servicer svolto da Banca Finint	Il Team Reclami e Contenziosi SPV si occupa di smistare i reclami pervenuti nell'ambito dell'operazione ai referenti interni dedicati dell'Area Securitisation Services per la relativa

Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. in breve Banca Finint S.p.A. - Società Unipersonale

Sede legale: Via Vittorio Alfieri, 1 - 31015 Conegliano (TV)

Ufficio di rappresentanza: Via Orefici, 2 (Piazza del Duomo) - 20123 Milano (MI)

C.F. e Registro delle Imprese di Treviso - Belluno 04040580963

Gruppo IVA Finint S.p.A. - P.IVA 04977190265

Iscritta all'Albo delle Banche e dei Gruppi Bancari quale Capogruppo del Gruppo Banca Finanziaria Internazionale

Capitale sociale € 71.817.500,00 i.v.

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

gestione.

Con riferimento alla gestione esternalizzata dei reclami per il tramite dei Sub-Servicer, la Banca: (i) tramite il Team Monitoraggio Sub-Servicer dell'Ufficio Servicer, effettua un'analisi trimestrale del registro reclami dei singoli Sub-Servicer e durante le periodiche visite ispettive effettua un'analisi a campione mediante la diretta e materiale verifica dei documenti cartacei/digitali archiviati dal Sub-Servicer; nonché (ii) attraverso il Team Operations dell'Ufficio Servicer, verifica nell'ambito dell'analisi semestrale svolta sui kpi la voce relativa alla ricezione ed al riscontro dei reclami ricevuti.

Si riporta di seguito il numero di reclami pervenuti nel 2021 e nel primo semestre del 2022. Tali dati sono collegati al rilevante numero di operazioni di cartolarizzazione in gestione, nonché anche agli impatti che l'emergenza sanitaria COVID-19 ha avuto sulla litigiosità dei debitori dei crediti cartolarizzati.

Anno	I S 2022	2021	I S 2021
Numero reclami	826	1390	755

Unicamente un numero residuale di reclami è indirizzato a - o anche a - Banca Finint in quanto Master Servicer/Servicer o in relazione agli altri ruoli da quest'ultima svolti nelle singole operazioni di cartolarizzazione. A seconda del caso specifico Banca Finint gestisce, tramite il Team Reclami e Contenziosi SPV, tali reclami in autonomia o congiuntamente al Sub-Servicer/Servicer esterno che dispone delle informazioni e dei documenti inerenti i crediti cartolarizzati, necessari per fornire il riscontro al reclamante.

Nel corso del primo semestre del 2022 i reclami ricevuti da - o anche da - Banca Finint sono stati solo il **15% del totale** ed in particolare **128 reclami** complessivi (di cui 123 relativi ad operazioni di cartolarizzazione in cui Banca Finint svolgeva/svolge il ruolo di Master Servicer/Servicer e 5 in cui Banca Finint svolgeva/svolge altri ruoli o la richiesta era stata erroneamente inviata a quest'ultima).

Esposti relativi alle operazioni di cartolarizzazione

Gli **esposti** sono indirizzati da Banca d'Italia principalmente alle società veicolo di cartolarizzazione titolari del credito oggetto di contestazione ed al Servicer dell'operazione di cartolarizzazione quale soggetto incaricato della gestione della medesima, pertanto la Banca risulta di prassi destinataria degli esposti nel caso in cui





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

svolga il ruolo di Servicer/Master Servicer.

Anche gli esposti, come i reclami, vengono gestiti tramite il Team Reclami e Contenziosi SPV ed in particolare:

- (i) quando la Banca svolge il ruolo di Master Servicer/Servicer, gli esposti vengono evasi direttamente dal Team Reclami e Contenziosi SPV dell'Ufficio Servicer dell'Area Securitisation Services della Banca con il supporto - ove presente - del Sub-Servicer che dispone dei dati e dei documenti relativi ai crediti oggetto dell'esposto;
- (ii) quando la Banca non svolge il ruolo di Master Servicer/Servicer, gli esposti vengono trasmessi al Servicer esterno per la relativa evasione (in piena autonomia).

Si riporta di seguito il numero di esposti pervenuti nel 2021 e nel primo semestre del 2022. Anche in questo caso, come per i reclami, tali dati sono collegati al rilevante numero di nuove operazioni di cartolarizzazione in gestione e anche agli impatti che l'emergenza sanitaria COVID-19 ha avuto sulla litigiosità dei debitori dei crediti cartolarizzati.

Anno	I S 2022	2021	I S 2021
Numero esposti	194	405	215

Reclami e/o esposti rivolti a Banca Finint (Area Securitisation Services)

Per quanto attiene ai **reclami e/o esposti** rivolti direttamente alla Banca in conto proprio (relativi alle modalità con le quali viene svolta l'attività di Master Servicer/Servicer, anche con riferimento al comportamento tenuto dai propri dipendenti), si segnala che nel corso del primo semestre del 2022 **non risultano pervenuti reclami ed esposti di tale tipologia.**

3.3 Reclami ad esposti ricevuti nell'ambito di operazioni finalizzate da parte della Direzione NPE's

A decorrere dalla istituzione della Direzione dedicata agli NPE's sono state finalizzate dalla Banca quattro diverse operazioni di acquisto, ai sensi dell'art. 58 del Testo Unico Bancario, di pacchetti di crediti, *pro soluto* e in blocco, derivanti da contratti di finanziamento denominati, in particolare, Castagno 1, Giove, Venere e Castagno 2.

Banca Finint, a seguito di sottoscrizione di apposito contratto di *Servicing*, ha delegato a Finint Revalue S.p.A. - società con sede legale a Conegliano (TV), Via Vittorio Alfieri n.





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

1 facente ora parte del Gruppo Bancario ("Finint Revalue") - in qualità di *Servicer*, lo svolgimento di talune delle attività relative alla gestione, amministrazione e recupero (giudiziale e stragiudiziale) dei crediti. Ai sensi del contratto di *Servicing* sottoscritto, Finint Revalue ha a sua volta facoltà di subdelegare talune attività allo Studio Legale Relance di Milano ("Studio Relance").

A seguito dell'acquisto dei citati crediti e della comunicazione della intervenuta cessione del credito ai debitori ceduti, Banca Finint nel periodo in esame ha complessivamente ricevuto n. 30 reclami (ivi incluse anche richieste di chiarimenti) dalle controparti di cui 27 riferiti al portafoglio Castagno 1 e 3 riferiti al portafoglio Castagno 2. Il dettaglio dei reclami / richieste ricevute viene fornito nel documento allegato.

Nella maggior parte dei casi i debitori ceduti hanno contestato la richiesta di pagamento ricevuta.

I reclami sono stati riscontrati dalla Banca a seguito delle analisi condotte dal *Servicer*.

4. EVOLUZIONE DELLE NORMATIVE IN TEMA DI RECLAMI

Rispetto alle nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari emanate da Banca d'Italia in data 12 agosto 2020 non si rilevano aggiornamenti in merito alla normativa in tema di reclami.

5. PROPOSTE/SUGGERIMENTI DEL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Alla data odierna non vi sono proposte né suggerimenti.

Conegliano, 20 settembre 2022

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami
Avv. Maria Chiara Butturini

Allegato:

1_Registro Reclami al 30.06.2022 Banca

2_Registro Reclami al 30.06.2022 Direzione NPE's

