



**BANCA FININT**

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

**BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.**

**RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ**

**DELL'UFFICIO RECLAMI**

**SECONDO SEMESTRE 2023**



# 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 secondo semestre 2023.

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

- i principali eventi accaduti nel periodo di riferimento;
- l’andamento dei reclami ed esposti 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.

Nella presente relazione verranno inoltre brevemente riassunte le risultanze emerse dalla relazione sui reclami ricevuti da Finint Private Bank S.p.A. (già Banca Consulia S.p.A.) (“FPB”) nel corso dell’anno appena concluso.

## 2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL SECONDO SEMESTRE 2023

### 2.1 Comunicazioni ad ABI e Consob

Sono ancora pendenti i termini per le segnalazioni ABI e CONSOB dei dati relativi al secondo semestre 2023 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 SECONDO SEMESTRE 2023

### 3.1 Reclami ricevuti nell’ambito dell’attività bancaria

Nel periodo di riferimento sono stati ricevuti 2 nuovi reclami ed un esposto, tutti riconducibili ai servizi bancari.





# BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

In particolare, per quanto attiene all'esposto ricevuto nel mese di agosto, si informa che lo stesso si riferiva al comunicato ritardo riscontrato nella esecuzione di una richiesta di chiusura di conto corrente.

In particolare, veniva lamentato il trasferimento e la successiva estinzione del conto corrente acceso presso la Banca oltre i termini previsti dalla normativa. A fronte del ritardo il cliente richiedeva l'indennizzo di legge fissato in Euro 40,00 eventualmente maggiorato per ogni giorno di ritardo, di un ulteriore importo determinato applicando alla disponibilità esistente sul conto di pagamento al momento della richiesta di trasferimento, un tasso annuo pari al valore più elevato del limite stabilito ai sensi e in conformità all'articolo 2, comma 4, della legge 7 marzo 1996, n. 108, nel periodo di riferimento

Si riferisce che il cliente è stato dato riscontrato nei termini, comunicando quanto in parte rappresentato oralmente al cliente medesimo, ovvero che il ritardo è derivato dal fatto che il conto prevedeva il pagamento di un addebito RID alla fine del mese di giugno (mese in cui è stata richiesta la chiusura del conto corrente). Al fine di permettere il buon esito della operazione e di ottenere il corretto calcolo degli interessi da applicare sul conto corrente è stato proposto al cliente di posticipare la chiusura del conto alla data del 10 luglio successivo.

Al cliente veniva inoltre comunicato che, avendo provveduto anticipatamente rispetto alla data concordata per la chiusura del conto, alla disattivazione dei servizi on-line, la Banca aveva assicurato assistenza al cliente, nel periodo transitorio, per eventuali necessità che lo stesso avesse manifestato ad operare sul conto.

A seguito del riscontro ricevuto, il cliente replicava affermando che non vi fossero stati accordi in merito alla data di trasferimento.

Il cliente è stato nuovamente riscontrato nei termini, confermando che la chiusura del rapporto alla fine del mese di giugno (al fine di permettere l'addebito sul conto dell'SDD) era stata concordata con la moglie, quale secondo soggetto delegato ad operare sul conto corrente medesimo, e rappresentata per iscritto al reclamante, senza ricevere alcun riscontro negativo.

Successivamente ad ulteriori contatti telefonici ed e-mail, il cliente in data 28 giugno 2023 contestava tali accordi. Nel riscontro si specificava inoltre che in pari data la filiale della Banca aveva preso contatti telefonici con il reclamante, in seguito ai quali lo stesso si era dimostrato concorde nel posticipare l'estinzione del conto successivamente all'addebito dell'SDD.





# BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

Essendosi il cliente rivolto all'Arbitro Bancario e Finanziario si rimane in attesa di delibera da parte dell'Autorità.

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**

Di seguito si rendiconta l'attività svolta 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 N.O. SPV Litigations - dell'Ufficio SPV Monitoring and Legal Services dell'Area Securitisation Services della Banca - si occupa di gestire la presa in carico dei 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. importo ed esistenza ecc...).

I reclami e gli 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 N.O. SPV Litigations 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 N.O. SPV Litigations 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 |



# BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

|  |  |
|--|--|
|  | 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 N.O. SPV Litigations si occupa di smistare i reclami pervenuti nell'ambito dell'operazione al N.O. Special Servicing per la relativa gestione.          |

Con riferimento alla gestione esternalizzata dei reclami per il tramite dei Sub-Servicer, la Banca: (i) tramite il N.O. Monitoraggio Sub-Servicer dell'Ufficio SPV Monitoring and Legal Services, effettua un'analisi trimestrale del registro reclami dei singoli Sub-Servicer e durante 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 l'Ufficio Servicer & Computation Agent, verifica nell'ambito dell'analisi semestrale svolta sui kpi la voce relativa alla ricezione ed al riscontro dei reclami ricevuti.

Di seguito il numero di reclami pervenuti nel 2022 e nel 2023. Tali dati sono collegati al rilevante numero di operazioni di cartolarizzazione in gestione in aumento nel 2023 rispetto al 2022.

| Anno           | 2023 | 2022 |
|----------------|------|------|
| Numero reclami | 1721 | 1523 |

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 N.O. SPV Litigations, tali reclami in autonomia o congiuntamente al Sub-Servicer/Servicer esterno che dispone delle informazioni e dei documenti inerenti ai crediti cartolarizzati, necessari per fornire il riscontro al reclamante.

Nel corso del 2023 i reclami ricevuti da - o anche da - Banca Finint sono stati solo il 13% del totale ed in particolare 220 reclami complessivi (di cui 217 relativi ad operazioni di cartolarizzazione in cui Banca Finint svolgeva/svolge il ruolo di Master Servicer, 1 relativo ad un'operazione di cartolarizzazione in cui Banca Finint svolge ruoli diversi dal Servicer e 2 inviati erroneamente a Banca Finint).

**Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. in breve Banca Finint S.p.A.**

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 € 91.743.007,00 i.v.

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





# BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

## 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 svolga il ruolo di Servicer/Master Servicer.

Gli esposti vengono gestiti tramite l'Ufficio SPV Monitoring and Legal Services dell'Area Securitisation Services della Banca ed in particolare:

- (i) quando la Banca svolge il ruolo di Master Servicer, gli esposti vengono evasi dal N.O. SPV Litigations con il supporto del Sub-Servicer che dispone dei dati e dei documenti relativi ai crediti oggetto dell'esposto;
- (ii) quando la Banca svolge il ruolo di Servicer, gli esposti vengono evasi dal N.O. Special Servicing;
- (iii) quando la Banca non svolge il ruolo di Master Servicer/Servicer, gli esposti vengono trasmessi dal N.O. SPV Litigations al Servicer esterno per la relativa evasione.

Si riporta di seguito il numero di esposti pervenuti nel 2022 e nel 2023. Anche in questo caso, come per i reclami, tali dati sono collegati al rilevante numero di operazioni di cartolarizzazione in gestione in aumento nel 2023 rispetto al 2022.

| Anno           | 2023 | 2022 |
|----------------|------|------|
| Numero esposti | 476  | 442  |

## 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 2023 **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 otto 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



# BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

finanziamento denominati, in particolare, Castagno 1, Giove, Castagno 2, Castagno 3, Venere, Boleto, Bali e Legacy.

Banca Finint, a seguito di sottoscrizione di apposito contratto di *Servicing*, ha delegato a Finint Revalue S.p.A. 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. 16 reclami (ivi incluse anche richieste di chiarimenti/informazioni) dalle controparti, di cui:

- 2 riferiti al portafoglio Castagno 1;
- 2 riferiti al portafoglio Castagno 2;
- 1 riferito portafoglio Castagno 3;
- 1 riferito a Project Venere;
- 4 riferiti al portafoglio Boleto;
- 2 riferiti al portafoglio Bali e
- 4 riferiti al portafoglio Legacy.

Il dettaglio dei reclami / richieste ricevute viene fornito nel documento allegato.

Nella maggior parte dei casi i debitori ceduti hanno contestato/chiesto informazioni in merito alla richiesta di pagamento ricevuta e alla segnalazione in Centrale dei Rischi presso Banca d'Italia.

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

### 3.4 Riassunto della relazione Finint Private Bank S.p.A.

In relazione alla partecipata FPB, sulla base del documento denominato "**Relazione riassuntiva sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla Banca dell'anno 2023**" che sarà sottoposta ad approvazione del Consiglio di Amministrazione di FPB in data 08 febbraio 2024 ed allegata al presente documento ("Relazione"), si rileva che nel corso del periodo considerato sono complessivamente pervenuti alla società 34 reclami scritti inerenti alla prestazione dei servizi e delle attività di investimento e dei servizi accessori. Dei 34 reclami ricevuti, alla data della Relazione, 24 risultano composti mentre 10 sono in istruttoria.

Si evidenzia che a tutti i reclami composti è stato dato riscontro nei tempi previsti dalla normativa vigente.



# BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

Per maggiori dettagli in merito ai reclami ricevuti da FPB si rimanda alla Relazione.

#### 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, 09 febbraio 2024

---

*Il Responsabile dell'Ufficio Reclami*  
*Avv. Maria Chiara Butturini*

8

---

*Allegati:*

*1\_Registro Reclami al 31.12.2023 Banca*

*2\_Registro Reclami al 31.12.2023 Direzione NPE's*

*3\_Relazione riassuntiva sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla Banca nel corso dell'anno 2023*

---

**Banca Finanziaria Internazionale S.p.A. in breve Banca Finint S.p.A.**

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 € 91.743.007,00 i.v.

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

