



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ

DELL'UFFICIO RECLAMI

PRIMO SEMESTRE 2020

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”) in merito all’attività svolta dall’Ufficio Reclami nel primo semestre 2020.

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;
- 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 2020

2.1 Comunicazioni ad ABI e Consob

Sono ancora pendenti i termini per le segnalazioni ABI e CONSOB dei dati relativi al primo semestre 2020; la prima verrà effettuata nel corso dei prossimi giorni e comunque entro i termini previsti dalla normativa; la seconda sarà inviata come d’uso insieme alla relazione annuale della Funzione Compliance.

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

3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL PRIMO SEMESTRE 2020

Nel periodo di riferimento sono stati ricevuti 8 nuovi reclami risolti, o parzialmente risolti, senza alcun seguito alla data attuale per la Banca.

Il ritardo nella risoluzione di taluni reclami deriva principalmente dalle difficoltà riscontrate nel reperire documenti durante il periodo di emergenza Covid-19.

Con riferimento alla classificazione dei reclami ricevuti, si informa che si è trattato per lo più di reclami relativi ai servizi bancari, alcuni dei quali riferiti al portafoglio acquisito da Hypo Alpe Adria Bank S.p.A. nel corso del 2019.

Si evidenzia inoltre che un reclamo è riconducibile all’impatto Covid-19 in quanto ricevuto successivamente al diniego da parte di Banca Finint S.p.A. di concessione della moratoria richiesta dal cliente ai sensi dell’art. 56 del D.L. n. 18 del 17/03/2020. Il rigetto della domanda appare tuttavia giustificato, in quanto, essendo il rapporto di credito instaurato con il cliente classificato come inadempienza probabile, non risultava rispettato il requisito di cui all’art. 56 comma 4 del c.d. Decreto Cura Italia.

I reclami complessivamente ricevuti sono elencati e rappresentati con maggiore dettaglio nel Registro Reclami che, per estratto relativo al periodo di riferimento, si accompagna alla presente Relazione.

Non vi sono aggiornamenti da fornire in merito a reclami relativi a periodi precedenti.

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

Alla data odierna non vi sono proposte né suggerimenti.

Conegliano, 30 luglio 2020

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami
Avv. Maria Chiara Butturini

Allegato: Registro Reclami al 30.06.2020



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ

DELL'UFFICIO RECLAMI

SECONDO SEMESTRE 2020



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”) in merito all’attività svolta dall’Ufficio Reclami nel secondo semestre 2020.

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;
- 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 SECONDO SEMESTRE 2020

2.1 Comunicazioni ad ABI e Consob

Sono ancora pendenti i termini per le segnalazioni ABI e CONSOB dei dati relativi al secondo semestre 2020; la prima verrà effettuata a breve e comunque entro i termini previsti dalla normativa; la seconda sarà inviata come d’uso insieme alla relazione annuale della Funzione Compliance.

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

3. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEL SECONDO SEMESTRE 2020

Nel periodo di riferimento sono stati ricevuti, 4 nuovi reclami di cui 2 ricevuti da Banca Finint S.p.A. ma di competenza rispettivamente delle società Finint Mediatore Creditizio e Finint Revalue S.p.A., ed un esposto. I reclami di competenza di Banca Finint S.p.A. e l’esposto, si sono risolti senza alcun seguito alla data attuale.

Con riferimento all’esposto notificato a Banca Finint S.p.A. nel mese di novembre 2020, viene di seguito fornita una breve nota.

Si informa che tale esposto si riferisce alla contestazione, da parte di un cliente, delle segnalazioni a sofferenza effettuate in Centrale dei rischi nei suoi confronti, pur in presenza di un Decreto di esdebitazione emanato dal Tribunale di Teramo in data 20/07/2018.

A seguito dei necessari approfondimenti, Banca Finint ha riscontrato il cliente e Banca d’Italia, confermando la corretta segnalazione della posizione a sofferenza in Centrale





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

dei Rischi tenuto conto che la stessa veniva classificata quale sofferenza in data antecedente (2016) alla domanda di procedimento di composizione della crisi da sovraindebitamento presentata dal debitore. A supporto di quanto sostenuto, Banca Finint ha citato l'articolo 21 ("Domanda di procedimento di composizione della crisi da sovraindebitamento per il debitore non assoggettabile a fallimento") della Circolare 139 dell'11 febbraio 1991 (come da ultimo aggiornamento di febbraio 2020) il quale statuisce che:

"Ai procedimenti di composizione della crisi da sovraindebitamento non aventi finalità liquidatoria si applicano i medesimi criteri indicati per il concordato preventivo. In particolare, a partire dalla rilevazione riferita alla data di presentazione della domanda di ammissione, le esposizioni del "debitore sovraindebitato" devono essere classificate tra le inadempienze probabili.

Come nel caso previsto al paragrafo precedente, fanno eccezione le ipotesi in cui:

- a. ricorrano elementi oggettivi nuovi che inducano gli intermediari, nella loro responsabile autonomia, a classificare il debitore nell'ambito delle sofferenze;*
- b. l'esposizione sia già classificata in sofferenza al momento della presentazione della domanda."*

A seguito del riscontro fornito, alla data attuale non si sono ricevute ulteriori comunicazioni da parte del cliente.

I reclami e l'esposto complessivamente ricevuti sono elencati e rappresentati con maggiore dettaglio nel Registro Reclami che, per estratto relativo al periodo di riferimento, si accompagna alla presente Relazione.

Non vi sono aggiornamenti da fornire in merito a reclami relativi a periodi precedenti.

4. EVOLUZIONE DELLE NORMATIVE IN TEMA DI RECLAMI

In data 12 agosto Banca d'Italia ha emanato le nuove Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e Finanziari. Tale provvedimento dà attuazione alla delibera del CICR, n. 275 del 29 luglio 2008, come modificata con decreto d'urgenza del Ministro dell'economia e delle finanze - Presidente del CICR, n. 127 del 10 luglio 2020, e fa seguito alla consultazione pubblica a suo tempo effettuata dalla Banca d'Italia, avente ad oggetto "la revisione della disciplina del sistema stragiudiziale delle controversie denominato Arbitro Bancario Finanziario, contenuta nelle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009". Dal 1° ottobre 2020 il tempo massimo di risposta ai reclami presentati dalla clientela è passato da 30 a 60 giorni a decorrere dalla ricezione del reclamo da parte





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

dell'intermediario (fermi restando i termini più brevi previsti da leggi o da disposizioni della Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB).

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

Alla data odierna non vi sono proposte né suggerimenti.

Conegliano, 10 febbraio 2021

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

Allegato: Registro Reclami al 31.12.2020

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

RECLAMI ED ESPOSTI RICEVUTI NELL'AMBITO DI OPERAZIONI DI CARTOLARIZZAZIONE NEL CORSO DELL'ESERCIZIO 2020

La presente nota 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.

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 spiegate le diverse situazioni possibili.

Servicer esterno, Banca Finint svolge ruoli di servizio diversi dal Servicer (quali ad es. il corporate servicer, il computation agent, il rappresentante dei portatori dei titoli)	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 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 il processo di gestione dei reclami esternalizzata.
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 gestione.

1

Nella maggior parte dei casi i reclami e gli esposti sono inerenti a contestazioni relative al credito

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

ed in particolare alla sua segnalazione in Centrale dei Rischi e alla pretesa creditoria (esistenza, importo, prescrizione, usura, ecc.).

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

Con riferimento alla gestione esternalizzata dei reclami per il tramite dei sub servicer, si evidenzia che 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, all'interno dell'analisi semestrale svolta sui kpi, la voce relativa alla ricezione e riscontro dei reclami ricevuti.

Si segnala il continuo e fattivo supporto - anche formativo - da parte del Team Reclami e Contenziosi SPV ai Sub-Servicer ai quali sono stati nel corso del tempo anche fornite delle linee guida in merito alla gestione ed evasione dei reclami.

Si riporta di seguito il numero di reclami ricevuti negli ultimi tre anni. L'aumento degli stessi è dovuto all'incremento delle operazioni in gestione presso la Banca e per l'esercizio 2020 anche agli impatti dell'emergenza sanitaria COVID-19.

Anno	2020	2019	2018
Numero reclami	1429	1223	1080

2

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 2020 i reclami ricevuti da o anche da Banca Finint (e prima della fusione da Securitisation Services) sono stati solo il **10,7% del totale** ed in particolare **153 reclami** complessivi (di cui 142 relativi ad operazioni di cartolarizzazione in cui Banca Finint svolgeva il ruolo di master servicer/servicer e 11 in cui Banca Finint svolgeva 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 quale soggetto incaricato della gestione della medesima, pertanto la Banca risulta di prassi destinataria





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

degli esposti nel caso in cui 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 dalla 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.

Tutti gli esposti ricevuti sono mappati nell'applicativo gestionale "SARA".

Si riporta di seguito il numero di esposti ricevuti negli ultimi tre anni. L'aumento degli stessi è dovuto all'incremento delle operazioni in gestione presso la Banca e per l'esercizio 2020 anche agli impatti dell'emergenza sanitaria COVID-19.

Anno	2020	2019	2018
Numero esposti	362	175	160

Reclami e/o esposti rivolti a Securitisation Services in conto proprio fino alla fusione in Banca Finint e a Banca Finint Area Securitisation Services dalla data di fusione fino al 31 dicembre 2020

3

Per quanto attiene ai **reclami e/o esposti** rivolti direttamente alla Banca (e, sino alla data di efficacia della fusione, a Securitisation Service Spa) 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 dell'anno 2020 non risultano pervenuti reclami ed esposti di questa tipologia.

