



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ

DELL'UFFICIO RECLAMI

SECONDO 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 secondo 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.

A seguito dell’acquisizione di una partecipazione di maggioranza in Banca Consulia S.p.A. (“Banca Consulia”), finalizzata nel mese di giugno 2022, nella presente relazione verranno brevemente riassunte le risultanze emerse dalla relazione sui reclami ricevuti da Banca Consulia nel corso dell’esercizio in esame.

2

2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL SECONDO SEMESTRE 2022

2.1 Comunicazioni ad ABI e Consob

Sono ancora pendenti i termini per le segnalazioni ABI e CONSOB dei dati relativi al secondo 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 SECONDO SEMESTRE 2022

3.1 Reclami ricevuti nell’ambito dell’attività bancaria

Nel periodo di riferimento sono stati ricevuti 3 nuovi reclami (a cui si aggiunge il trascinarsi di un reclamo sorto nel corso del primo semestre) ed un esposto, tutti riconducibili per lo più ai servizi bancari.



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

In particolare, per quanto attiene al reclamo registrato nel primo semestre dell'anno 2022 e protrattosi nel semestre successivo, si evidenzia che lo stesso è stato esperito oltre un anno dall'accaduto, in relazione alla mancata comunicazione al cliente, nel corso dell'anno 2020, del rinvio della data di rimborso di una obbligazione acquistata nel 2017. A seguito dell'invio della documentazione a supporto chiesta alla Banca, è stato presentato un ulteriore reclamo per contestare la correttezza della profilatura del cliente e della gestione del rapporto ai sensi della normativa applicabile. Il cliente è stato riscontrato dando evidenza dell'attività svolta dalla Banca, rigettando pertanto in toto il reclamo. Si resta in attesa di eventuali nuove comunicazioni.

In relazione all'esposto, invece, si informa che lo stesso si riferiva al presunto anomalo comportamento tenuto dalla Banca in relazione ad un mancato accredito di una somma riverente da un bonifico. Il cliente è stato riscontrato nei termini, fornendo le motivazioni del ritardo registrato nell'eseguire il trasferimento dei fondi. Non vi sono state ulteriori comunicazioni da parte del cliente.

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

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

Di seguito si rendiconta l'attività svolta dal N.O. SPV Litigations - dell'Ufficio SPV Monitoring and Legal Services dell'Area Securitisation Services della Banca - 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 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. esistenza ed importo 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.

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

Service esterno Banca Finint svolge ruoli di servizio diversi dal Service (quali ad esempio Corporate Service, Computation Agent, ecc...)	Il N.O. SPV Litigations si occupa di smistare i reclami pervenuti nell'ambito dell'operazione ai Service esterni per la relativa gestione.
Ruolo di Master Service 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-Service, che dispongono delle informazioni e dei documenti relativi ai crediti, necessari all'evasione. Nell'ambito dell'attività periodica di monitoraggio dei Sub-Service, viene verificato tale processo di gestione dei reclami esternalizzato.
Ruolo di Service 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.

4

Con riferimento alla gestione esternalizzata dei reclami per il tramite dei Sub-Service, la Banca: (i) tramite il N.O. Monitoraggio Sub-Service dell'Ufficio SPV Monitoring and Legal Services, effettua un'analisi trimestrale del registro reclami dei singoli Sub-Service e durante le periodiche visite ispettive effettua un'analisi a campione mediante la diretta e materiale verifica dei documenti cartacei/digitali archiviati dal Sub-Service; nonché (ii) attraverso l'Ufficio Service & 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 2021 e nel 2022. Tali dati sono collegati al rilevante numero di operazioni di cartolarizzazione in gestione in aumento nel 2022 rispetto al 2021, nonché anche agli impatti che l'emergenza sanitaria COVID-19 ha avuto sulla litigiosità dei debitori dei crediti cartolarizzati.

Anno	2022	2021
Numero reclami	1523	1390

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

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 i crediti cartolarizzati, necessari per fornire il riscontro al reclamante.

Nel corso del 2022 i reclami ricevuti da - o anche da - Banca Finint sono stati solo il **13% del totale** ed in particolare **204 reclami** complessivi (di cui 197 relativi ad operazioni di cartolarizzazione in cui Banca Finint svolgeva/svolge il ruolo di Master Servicer/Servicer e 7 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 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 2021 e nel 2022. Anche in questo caso, come per i reclami, tali dati sono collegati al rilevante numero di operazioni di cartolarizzazione in gestione in aumento nel 2022 rispetto al 2021 e anche agli impatti che l'emergenza sanitaria COVID-19 ha avuto sulla litigiosità dei debitori dei crediti cartolarizzati.

Anno	2022	2021
Numero esposti	442	405

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

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 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 cinque 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, Castagno 2 e Castagno 3.

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. 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. 37 reclami (ivi incluse anche richieste di chiarimenti/informazioni) dalle controparti, di cui: 5 riferiti al portafoglio Castagno 1; 13 riferiti al portafoglio Castagno 2; 4 riferiti a Project Venere e 15 riferiti al portafoglio Castagno 3.

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.

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

3.4 Riassunto della relazione Banca Consulia

In relazione alla partecipata Banca Consulia, sulla base del documento denominato **"Relazione riassuntiva sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla Banca nel corso dell'anno 2022"** così come verrà disaminata dal Consiglio di



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

Amministrazione di Banca Consulia in data 23 marzo 2023 ed allegata al presente documento ("Relazione"), si rileva che nel corso del 2022 sono pervenuti alla società 18 reclami scritti inerenti alla prestazione dei servizi e delle attività di investimento e dei servizi accessori. Dei 18 reclami ricevuti, alla data della Relazione, 13 risultano composti mentre per i residui 5 reclami, si evidenzia che:

- uno è stato seguito da atto di citazione, originandosi quindi una controversia giudiziale avanti l'Autorità Giudiziaria competente per la quale non è ancora intervenuta una sentenza giudiziale;
- per uno è pervenuta, in data 13 dicembre 2022, la comunicazione di avvenuto deposito di Istanza di mediazione da parte dei clienti per il tramite del relativo legale, con data dell'incontro fissata in data 11/01/2023;
- per uno non sono ancora decorsi 60 giorni dall'ultima replica inviata dalla Banca senza che siano pervenute ulteriori repliche da parte della Associazione di Federconsumatori di Pavia, per il tramite della quale il reclamo è stato avanzato;
- per uno, a seguito della controreplica del cliente al riscontro di Banca Consulia, sono in corso degli ulteriori approfondimenti per il chiarimento del caso e l'invio di una ulteriore comunicazione di riscontro da parte della Banca;
- per uno la Banca sta effettuando gli opportuni approfondimenti, ad esito dei quali, nella tempistica normativamente prevista di n. 60 giorni, provvederà a redigere il relativo riscontro.

Si evidenzia che a tutti i reclami pervenuti nel corso del secondo semestre è stato dato riscontro nei tempi previsti dalla normativa vigente.

Per maggiori dettagli in merito ai reclami ricevuti da Banca Consulia 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.



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

Conegliano, 07 marzo 2023

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

8

Allegato:

1_Registro Reclami al 31.12.2022 Banca

2_Registro Reclami al 31.12.2022 Direzione NPE's

3_Relazione riassuntiva sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti da Banca Consulia S.p.A. nel corso dell'anno 2022

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

