



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ

DELL'UFFICIO RECLAMI

PRIMO 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 primo 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 del semestre in esame.

2

2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL SECONDO 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 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 PRIMO SEMESTRE 2023

3.1 Reclami ricevuti nell’ambito dell’attività bancaria

Nel periodo di riferimento sono stati ricevuti 3 nuovi reclami ed un esposto, tutti riconducibili ai servizi bancari.

In particolare, per quanto attiene all’esposto, si informa che lo stesso si riferiva al ritardo nell’esecuzione di una richiesta di chiusura di conto corrente ipotecario con contestuale cancellazione delle garanzie prestate. Al cliente è stato dato riscontro nei





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

termini, comunicando che il ritardo registrato nell'eseguire la richiesta è derivato dal fatto che il trasferimento dei fondi effettuato dal cliente medesimo, al fine di procedere con l'estinzione del rapporto, non è risultato sufficiente. Il cliente ha successivamente riscontrato la Banca chiedendo di quantificare l'esatto ammontare dell'importo al fine di poter estinguere il rapporto e procedere con la cancellazione delle garanzie esistenti. Dopo aver fornito le informazioni richieste e a fronte del versamento effettuato da parte del cliente, lo stesso è stato riscontrato comunicando (i) l'avvenuta estinzione del conto corrente e (ii) l'avvio della pratica per la cancellazione dell'ipoteca collegata al conto corrente.

Al 30 giugno 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.

3.2 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.

Servicer esterno Banca Finint svolge ruoli di servizio diversi dal Servicer	Il N.O. SPV Litigations si occupa di smistare i reclami pervenuti nell'ambito dell'operazione ai Servicer esterni per la relativa gestione.
--	---





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

(quali ad esempio Corporate Servicer, Computation Agent, ecc...)	
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 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 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 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 primo semestre del 2023. Tali dati sono collegati al rilevante numero di operazioni di cartolarizzazione in gestione in aumento nel 2023 rispetto al 2022 ed anche agli impatti che l'emergenza sanitaria COVID-19, sebbene non più in essere, continua ad avere sulla litigiosità dei debitori dei crediti cartolarizzati.

Anno	I semestre 2023	2022
Numero reclami	963	1.523

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





BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

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 2023 i reclami ricevuti da - o anche da - Banca Finint sono stati solo il 12% del totale ed in particolare 112 reclami complessivi (di cui 111 relativi ad operazioni di cartolarizzazione in cui Banca Finint svolgeva/svolge il ruolo di Master Servicer/Servicer ed 1 inviato erroneamente a Banca Finint).

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 svolge 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 primo semestre del 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 ed anche agli impatti che l'emergenza sanitaria COVID-19, sebbene non più in essere, continua ad avere sulla litigiosità dei debitori dei crediti cartolarizzati.

Anno	I semestre 2023	2022
Numero esposti	265	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

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

Servicer/Servicer, anche con riferimento al comportamento tenuto dai propri dipendenti), si segnala che nel corso del primo semestre 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 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. – 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. 47 reclami (ivi incluse anche richieste di chiarimenti/informazioni) dalle controparti, di cui: 3 riferiti al portafoglio Castagno 1; 3 riferiti al portafoglio Castagno 2; 2 riferiti a Project Venere e 14 riferiti al portafoglio Castagno 3; 24 riferiti al portafoglio Boleto e 1 riferito al portafoglio Bali.

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 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 nel primo semestre 2023**” così come approvato dal Consiglio di Amministrazione di FPB in data 14 settembre 2023 ed allegata al presente documento (“Relazione”), si rileva che nel corso del periodo considerato sono pervenuti alla società 13 reclami scritti inerenti alla prestazione dei servizi e delle attività di investimento e dei servizi accessori. Tutti i reclami ricevuti, alla data della Relazione, risultano composti.



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

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

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, 19 settembre 2023

Il Responsabile dell'Ufficio Reclami
Avv. Maria Chiara Butturini

7

Allegato:

1_Registro Reclami al 30.06.2023 Banca

2_Registro Reclami al 30.06.2023 Direzione NPE's

3_Relazione riassuntiva sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti dalla Banca nel primo semestre 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

