



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

BANCA FINANZIARIA INTERNAZIONALE S.P.A.

RELAZIONE SUI RECLAMI

PRIMO SEMESTRE 2024



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 in relazione ai Reclami di cui al primo semestre 2024.

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 Reclami 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 (“FPB”) e Finint Revalue S.p.A. (“Revalue”) nel corso del semestre appena concluso.

2

2. PRINCIPALI EVENTI ACCADUTI NEL PRIMO SEMESTRE 2024

2.1 Comunicazioni ad ABI e Consob

Sono ancora pendenti i termini per le segnalazioni ABI e CONSOB dei dati relativi al primo semestre 2024 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 2024



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

3.1 Reclami ricevuti nell'ambito dell'attività bancaria

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

Con riguardo al primo reclamo, il Cliente ha lamentato di non riuscire più ad accedere al proprio conto corrente on line, chiedendo nuove credenziali d'accesso, con riserva di richiedere eventuali danni per asserita mancata informativa e/o consenso circa la predetta migrazione. La Banca ha riscontrato il Cliente comunicando di aver già prontamente messo a disposizione le nuove credenziali di accesso al conto corrente on line e di aver adeguatamente informato lo stesso in merito alla cessione del rapporto a favore di FPB.

Non essendo pervenute ulteriori repliche da parte del cliente, il reclamo può allo stato considerarsi "composto".

Con riguardo al secondo reclamo (petitum euro 5.523,66) il Cliente ha contestato la segnalazione in Centrale Rischi del proprio nominativo, sostenendo di non avere in capo alcuna posizione debitoria nei confronti della Banca. Il Cliente è stato riscontrato evidenziando che lo stesso risultava essere parzialmente inadempiente al contratto di finanziamento sottoscritto originariamente con Banca della Nuova Terra e successivamente ceduto a Banca Finint, come da comunicazioni e solleciti di pagamento inviati al cliente stesso.

Non essendo pervenute ulteriori repliche da parte del cliente, il reclamo può allo stato considerarsi "composto".

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 del Dipartimento 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



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

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 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



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

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 2023 e nel primo semestre del 2024. Tali dati sono collegati al rilevante numero di operazioni di cartolarizzazione in gestione.

Anno	I S 2024	2023
Numero reclami	1144	1720

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 primo semestre 2024 i reclami ricevuti da - o anche da - Banca Finint sono stati solo il 11% del totale ed in particolare 123 reclami complessivi (di cui 121 relativi ad operazioni di cartolarizzazione in cui Banca Finint svolgeva/svolge il ruolo di Master Servicer e 2 relativi ad operazioni di cartolarizzazione in cui Banca Finint svolge ruoli diversi dal Servicer).

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;



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

- (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 2023 e nel primo semestre 2024. Anche in questo caso, come per i reclami, tali dati sono collegati al rilevante numero di operazioni di cartolarizzazione in gestione.

Anno	I S 2024	2023
Numero esposti	296	473

Reclami e/o esposti rivolti a Banca Finint (Dipartimento 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 2024 **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 nove 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, Legacy e Garait.

Banca Finint, a seguito di sottoscrizione di apposito contratto di *Servicing*, ha delegato a 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, 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. 12 reclami dalle controparti, di cui:

- 4 riferiti al portafoglio Castagno 1;
- 1 riferito portafoglio Castagno 3;



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

- 4 riferito a Project Venere;
- 3 riferiti al portafoglio Boleto;

Il dettaglio dei reclami ricevuti 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 *Service*.

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 2024”** che sarà sottoposta ad approvazione del Consiglio di Amministrazione di FPB in data 05 agosto 2024 ed allegata al presente documento (“Relazione FPB”), si rileva che nel corso del periodo considerato sono complessivamente pervenuti alla società 10 reclami scritti inerenti alla prestazione dei servizi e delle attività di investimento e dei servizi accessori. Dei 10 reclami ricevuti, alla data della Relazione FPB, 8 risultano composti mentre 2 risultano “aperti” (di cui 1 in fase conclusiva).

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

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

3.5 Riassunto della relazione Finint Revalue S.p.A.

In relazione alla controllata Revalue, sulla base del documento denominato **“Relazione sulla gestione dei Reclami, Contestazioni, Non Conformità, Esposti e similari”** riferita al primo semestre dell'anno in corso, che sarà sottoposta ad approvazione del Consiglio di Amministrazione di Revalue in data 6 agosto 2024 ed allegata al presente documento (“Relazione Revalue”), si rileva che nel corso del periodo considerato sono complessivamente pervenuti alla società 69 comunicazioni di cui 3 reclami (per i quali non si è rilevata responsabilità della società), 2 ricorsi all'ABF/Mediazioni, 52 contestazioni, 8 esposti, 3 non conformità ed 1 comunicazione classificata come “varie”. Tutte le tipologie di comunicazioni qui riassunte sono state descritte nella Relazione Revalue allegata a cui si rimanda per maggiori dettagli.



BANCA FININT

BEST PEOPLE BEST BUSINESS

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 DEI RECLAMI AL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Alla data odierna non vi sono proposte né suggerimenti.

Conegliano, 25 luglio 2024

Il Responsabile dei Reclami
Avv. Maria Chiara Butturini

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 da FPB I semestre 2024

4_Relazione riassuntiva sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti da Revalue I semestre 2024