

# IL QUADRO NORMATIVO DEL MEDIATORE CREDITIZIO



In base alle linee guida dell'OAM integrate  
con decorrenza 01.01.2022

## **INDICE**

<b>A</b>	<b>PREMESSA: LE INTEGRAZIONI ALLE LINEE GUIDA 2021</b>	<b>2</b>
<b>I</b>	<b>PARTE I: L'IDENTITÀ E L'OPERATIVITÀ</b>	<b>4</b>
<b>II</b>	<b>PARTE II: LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>16</b>

## A. PREMESSA: LE INTEGRAZIONI ALLE LINEE GUIDA 2021

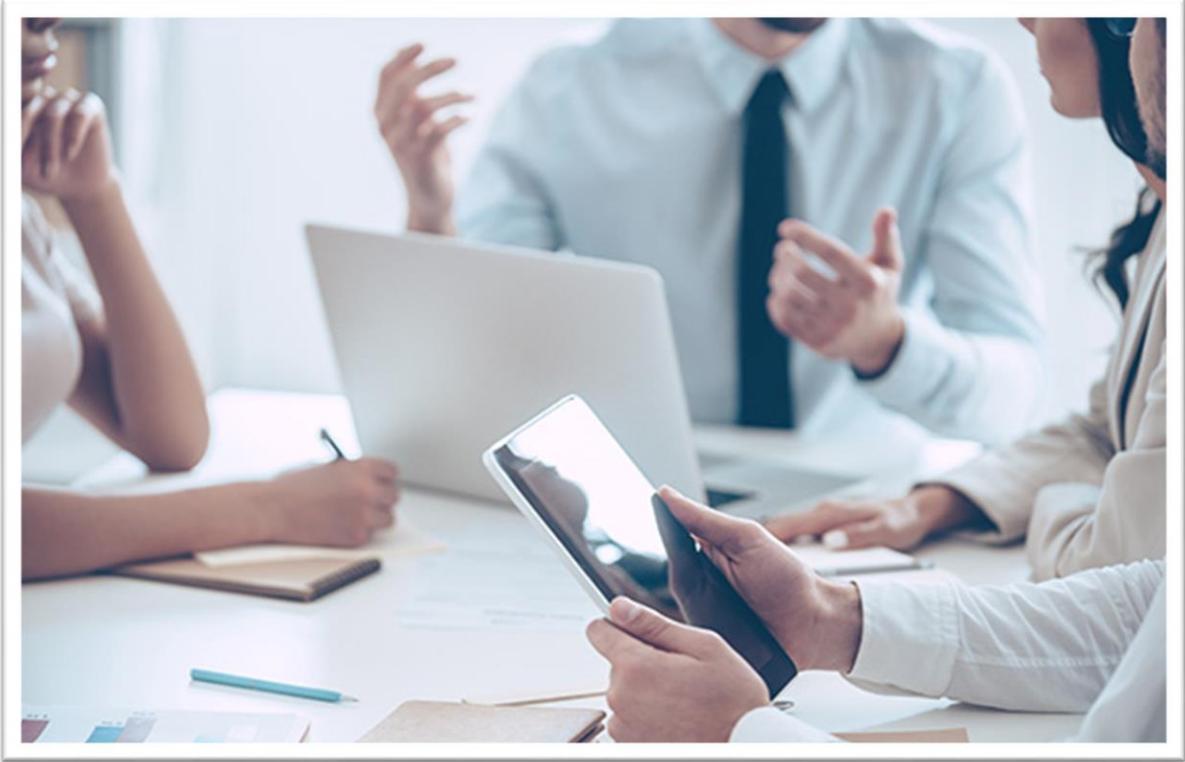
L'Organismo Agenti e Mediatori ha emanato **nuove Linee Guida** sul sistema di controlli interni di cui le società di mediazione devono dotarsi in attuazione della normativa vigente. I necessari adeguamenti di carattere anche organizzativo dovranno essere adottati dai Mediatori creditizi entro il 31 dicembre 2021.

Con la revisione delle Linee Guida l'Organismo vuole fornire ai Mediatori creditizi chiare e basilari **linee di indirizzo**, rappresentative di principi di riferimento dell'OAM nelle attività di vigilanza. L'obiettivo della rivisitazione delle linee guida è quello di orientare le società di mediazione creditizia nella definizione ed implementazione in base al principio di proporzionalità e quindi **sulla base del singolo contesto aziendale** (c.d. "principio di proporzionalità"), distinguendo con chiarezza gli obblighi a carico dei Mediatori di **rilevanti dimensioni** da quelli, invece, applicabili ai Mediatori caratterizzati da una minore complessità dimensionale, operativa e organizzativa.

Sono state precisate le incompatibilità esistenti tra le diverse funzioni di controllo e maggiormente dettagliate caratteristiche e funzioni della Relazione sui requisiti organizzativi. Viene quindi richiamata la perimetrata figura del responsabile del sistema dei controlli interni. Viene quindi ribadita la necessità che i controlli e i sistemi periodici di monitoraggio siano effettivi e non solo formali.

Il documento integra significativamente le Linee Guida emanate nell'ottobre 2014 e sottolinea, in particolare, gli obblighi a carico delle società nel rapporto con i collaboratori a contatto con il pubblico. I Mediatori devono infatti garantire, anche attraverso procedure e prassi interne, il rispetto, da parte dei propri collaboratori, della disciplina di settore loro applicabile, assicurando che gli stessi cooperino con l'Organismo in caso di attività di controllo.

Le Linee Guida rimarcano che **i Mediatori creditizi devono assicurare**, anche attraverso l'adozione di apposite **procedure interne, la trasparenza e la correttezza nell'attività** di mediazione e nella commercializzazione dei prodotti bancari e finanziari. In tale ottica, le società di mediazione tengano in massima considerazione l'individuazione dei **target market** e il monitoraggio circa **l'adeguatezza del singolo prodotto** all'esigenza del consumatore.



## PARTE I - L'IDENTITÀ E L'OPERATIVITÀ DEL MEDIATORE CREDITIZIO

---

## SOMMARIO

<b>PARTE I: L'IDENTITÀ E L'OPERATIVITÀ</b>		
<b>1</b>	<b>L'identità</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>L'attività</b>	<b>5</b>
2.1	L'attività riservata	5
2.2	Le Attività connesse e strumentali	6
2.3	L'attività di consulenza	6
2.4	L'attività preclusa	6
2.5	L'Esclusione di attività	6
<b>3</b>	<b>I requisiti</b>	<b>7</b>
3.1	Premessa	7
3.2	Requisiti di onorabilità	8
3.3	Requisiti professionali	8
3.4	Altri requisiti	9
<b>4</b>	<b>Le incompatibilità</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>Gli obblighi</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>L'O.A.M.</b>	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>Le sanzioni</b>	<b>12</b>

## 1. Identità

L'identità del mediatore creditizio viene cristallizzata con il D.lgs. 141/2010 che lo ha così perimetrato:

1. È **mediatore creditizio** il soggetto che **mette in relazione, anche attraverso attività di consulenza, banche o intermediari finanziari (.....) con la potenziale clientela** per la concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma.

*(Cfr. art 128-sexies del TUB - comma 1)*

2. L'esercizio professionale nei confronti del pubblico dell'attività di mediatore creditizio è **riservato ai soggetti iscritti in un apposito elenco tenuto dall'Organismo** previsto dall'articolo 128-undecies.

*(Cfr. art 128-sexies del TUB - comma 2)*

3. Il mediatore creditizio svolge la propria attività **senza essere legato ad alcuna delle parti** da rapporti che ne possano compromettere l'indipendenza.

*(Cfr. art 128-sexies del TUB - comma 4)*

Il mediatore creditizio quindi è il soggetto che svolge la sua attività in posizione di assoluta **autonomia ed imparzialità**, intensa **come equidistanza tra i contrapposti interessi delle parti coinvolte**; di conseguenza, il mediatore non deve impegnarsi a svolgere attività promozionale in relazione ai prodotti offerti da un unico intermediario.

## 2. L'attività

### 2.1 L'attività riservata

- A. L'esercizio professionale nei confronti del pubblico dell'attività di mediatore creditizio è riservato ai soggetti iscritti in un apposito elenco tenuto dall'Organismo (OAM – Organismo Agenti e Mediatori).
- B. L'attività di mediazione creditizia può essere quindi esercitata solo da società iscritte presso l'Organismo per cui **“Chiunque esercita professionalmente nei confronti del pubblico l'attività di mediatore creditizio senza essere iscritto nell'elenco di cui all'articolo 128-sexies, comma 2, è punito con la reclusione da 6 mesi a 4 anni e con la multa da euro 2.065 a euro 10.329”**.
- C. Ne consegue che, non **possono essere esercitate da soggetti che non siano iscritti nell'elenco ex art. 128-sexies, comma 2, del TUB le attività di “consulenza”** - quali, ad esempio, la individuazione e disamina del fabbisogno finanziario del cliente, la traduzione delle sue esigenze finanziarie nella forma di finanziamento più adeguata, la descrizione e valutazione delle caratteristiche dei prodotti offerti sul mercato *et similia* - qualora possano avere quale effetto la messa in contatto dell'utente con l'intermediario erogante e la successiva conclusione del contratto di finanziamento. Infatti, unicamente un'attività di consulenza che rimanga del tutto svincolata dalla possibile conclusione di un contratto di finanziamento può essere esercitata da soggetti non iscritti nell'elenco. (Cfr. Comunicazione OAM n. 2/13).

- D. Il mediatore creditizio può **svolgere esclusivamente l'attività indicata al comma 1 (dell'art Articolo 128-quinquies del TUB vedi sopra) nonché attività connesse o strumentali.**

## 2.2 Le Attività connesse e strumentali

L'art Articolo 128-quinquies terzo comma del TUB, come suddetto, dispone **che “il Mediatore creditizio può svolgere esclusivamente l'attività indicata al comma 1 nonché attività connesse o strumentali.”**

È **strumentale** l'attività che ha **carattere ausiliario** rispetto a quella esercitata. A titolo **meramente indicativo**, rientrano tra le attività strumentali quelle di:

- a) Studio, ricerca e analisi in materia economica e finanziaria;
- b) Gestione di immobili ad uso funzionale;
- c) Gestione di servizi informatici o di elaborazione dati;
- d) Formazione e addestramento del personale

È **connessa l'attività accessoria** che comunque consente di **sviluppare l'attività esercitata**. A titolo meramente indicativo, costituiscono attività connesse la prestazione di servizi di:

- a) Informazione commerciale;
- b) Assunzione di partecipazioni.

## 2.3 L'attività di consulenza

Secondo l'O.A.M., nella qualità di Organo di vigilanza - nell'attività di “**consulenza**” connessa all'attività di mediazione nel credito **rientra**, a titolo esemplificativo:

- L'individuazione e la **disamina del fabbisogno finanziario** del cliente;
- La **traduzione** delle sue esigenze finanziarie nella **forma di finanziamento** più adeguata;
- La **descrizione e valutazione** delle caratteristiche dei **prodotti offerti sul mercato**;
- Tutte **le altre attività** che possano avere quale effetto la messa in contatto dell'utente con l'intermediario erogante e la successiva conclusione del contratto di finanziamento.

## 2.4 L'attività preclusa

Al mediatore creditizio è invece **precluso** concludere **contratti**, ovvero effettuare, per conto di banche o di intermediari finanziari, **l'erogazione di finanziamenti** e ogni **forma di pagamento o d'incasso** di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o di titoli di credito.

I mediatori creditizi **possono raccogliere le richieste di finanziamento** sottoscritte dai clienti, svolgere una **prima istruttoria** per conto dell'intermediario erogante e inoltrare tali richieste a quest'ultimo.

## 2.5. L'Esclusione di attività

**Si rammenta altresì che non costituisce esercizio di mediazione creditizia:**

- A. La **promozione e la conclusione, da parte di fornitori di beni e servizi**, di contratti di finanziamento unicamente per l'acquisto di propri beni e servizi

sulla base di apposite convenzioni stipulate con le banche e gli intermediari finanziari. In tali contratti non sono ricompresi quelli relativi al rilascio di carte di credito;

- B. La **promozione e la conclusione, da parte di banche, intermediari finanziari**, imprese di investimento, società di gestione del risparmio, SICAV, imprese assicurative, istituti di pagamento, istituti di moneta elettronica e Poste italiane S.p.A. di contratti relativi alla concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma e alla prestazione di servizi di pagamento;
- C. La **stipula**, da parte delle **associazioni di categoria e dei Confidi**, di convenzioni con banche, intermediari finanziari ed altri soggetti operanti nel settore finanziario.

### 3. I REQUISITI

#### 3.1 Premessa

- A. L'**iscrizione** nell'elenco dei mediatori creditizi, prevede la sussistenza dei seguenti **requisiti**:
  - **Forma** di società per azioni, di società in accomandita per azioni, di società a responsabilità limitata o di società cooperativa;
  - **Sede legale** e amministrativa o, per i soggetti comunitari, stabile organizzazione nel territorio della Repubblica;
  - **Oggetto sociale** conforme con quanto previsto dall'articolo 128- sexies, comma 3, e rispetto dei requisiti di organizzazione;
  - **Possesso** da parte di coloro che detengono il controllo e dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione e controllo dei requisiti di onorabilità;
  - **Possesso** da parte dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione e controllo, di **requisiti di professionalità**, compreso il superamento di un apposito esame.
- B. L'**efficacia dell'iscrizione** è condizionata alla stipula di una **polizza di assicurazione della responsabilità civile per i danni** arrecati nell'esercizio dell'attività derivanti da condotte proprie o di terzi del cui operato i mediatori rispondono a norma di legge.

### 3.2 Requisiti di onorabilità<sup>12</sup>

I soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione o controllo di una società di <sup>3</sup>mediazione devono disporre di **requisiti di onorabilità all'inizio e per tutto il mandato**:

- A. **Non trovarsi** in una delle condizioni di **ineleggibilità** o **decadenza** previste dall'articolo 2382 del codice civile;
- B. **Non essere stati sottoposti a misure di prevenzione disposte dall'autorità giudiziaria** ai sensi della legge 27 dicembre 1956, n. 1423, o della legge 31 maggio 1965, n. 575, salvi gli effetti della riabilitazione;
- C. **Non essere stati condannati con sentenza irrevocabile**, salvi gli effetti della riabilitazione:
  1. **A pena detentiva** per uno dei reati previsti dalle norme che disciplinano **l'attività bancaria, finanziaria, mobiliare, assicurativa** e dalle norme in materia di mercati e valori mobiliari, di strumenti di pagamento;
  2. **A pena detentiva** per uno **dei reati** previsti nel **titolo XI del libro V del codice civile** e nel regio decreto del 16 marzo 1942, n. 267;
  3. **A pena detentiva** per un tempo **non inferiore a un anno** per un **reato contro la pubblica amministrazione**, contro la fede pubblica, contro il patrimonio, contro l'ordine pubblico, contro l'economia pubblica ovvero per delitto in materia tributaria;
  4. **Alla reclusione** per un tempo **non inferiore a due anni** per un **qualunque delitto non colposo**.

Non possono essere altresì iscritti nell'elenco coloro nei confronti dei quali sia stata applicata su richiesta delle parti una delle pene previste dal comma 1, lettera c), salvo il caso dell'estinzione del reato. Nel caso in cui siano state applicate su richiesta delle parti, le pene previste dal comma 1, lettera c), numeri 1) e 2), non rilevano se inferiori a un anno.

### 3.3 Requisiti professionali

I requisiti professionali richiesti per i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione o controllo di una società di mediazione sono i seguenti:

---

<sup>1</sup> **Il casellario richiesto dall'interessato alla Procura della Repubblica che riporta la dicitura "NULLO" non conferma il possesso del requisito di onorabilità in capo allo stesso** - Il casellario giudiziale richiesto alla Procura della Repubblica dal diretto interessato - ai sensi dell'art. 27 del D.P.R. 14 novembre 2002 n. 313 - non riporta, ad esempio, le sentenze di condanna o di patteggiamento passate in giudicato per le quali è stato concesso il beneficio della "non menzione" ex art. 175 c.p. - **Costituisce causa ostativa al possesso del requisito di onorabilità ogni sentenza di condanna passata in giudicato e sentenza di patteggiamento - per i reati indicati all'art. 15, c. 1, lett. c) D. Lgs. n. 141/2010 - indipendentemente dall'eventuale concessione del beneficio della non menzione nel casellario giudiziale. - L'Organismo è tenuto, quindi, a verificare la sussistenza di ogni condanna riferibile all'interessato (per i reati di cui al menzionato art. 15) e, per tale finalità, consulta il certificato generale del casellario giudiziale completo, richiesto direttamente alla Procura della Repubblica ai sensi dell'art. 28 del D.P.R. 14 novembre 2002 n. 313, il quale riporta tutte le iscrizioni esistenti a carico di un determinato soggetto, **ivi comprese quelle oggetto del beneficio della "non menzione". Ne deriva che il casellario richiesto dall'interessato che riporta la dicitura 'NULLO' e quello in possesso dell'Organismo possono non coincidere.****

<sup>2</sup> **Il possesso dei requisiti di onorabilità nel caso in cui la società che presenta l'istanza di iscrizione nel relativo ruolo sia controllata da un'altra società** è richiesto a **tutti i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione e controllo in entrambe le società.**

- A. i **soggetti con funzioni di amministrazione, direzione e controllo** devono essere scelti secondo criteri di professionalità e competenza fra persone che abbiano maturato una esperienza complessiva di almeno un **triennio** attraverso l'esercizio di:
1. **Attività di amministrazione o di controllo** ovvero compiti direttivi presso imprese;
  2. **Attività professionali** in materia attinente al **settore creditizio, finanziario, mobiliare**;
  3. **Attività d'insegnamento universitario** in materie giuridiche o economiche;
  4. **Funzioni amministrative o dirigenziali** presso enti pubblici, pubbliche amministrazioni, associazioni imprenditoriali o loro società di servizi aventi attinenza con il settore creditizio, finanziario, mobiliare ovvero presso enti pubblici o pubbliche amministrazioni che non hanno attinenza con i predetti settori purché le funzioni comportino la gestione di risorse economico finanziarie.
- B. **il presidente del consiglio di amministrazione** deve essere scelto secondo criteri di professionalità e competenza fra persone che abbiano maturato **un'esperienza complessiva** di almeno **un quinquennio** attraverso l'esercizio dell'attività o delle funzioni indicate alla lettera a);
- C. **L'amministratore unico, l'unico socio** della società a responsabilità limitata, **l'amministratore delegato** e il **direttore generale** devono essere in possesso di una **specifico competenza in materia creditizia, finanziaria, mobiliare** maturata attraverso esperienze di lavoro in posizione di adeguata responsabilità per un periodo **non inferiore a un quinquennio**. Analoghi requisiti sono richiesti per le cariche che comportano l'esercizio di funzioni equivalenti a quella di direttore generale.

Ai fini **dell'iscrizione della società** le **persone fisiche aventi funzioni di amministrazione e direzione**, scelte secondo i criteri sopra descritti, devono altresì essere in **possesso dei seguenti requisiti di professionalità**:

- Titolo di studio** non inferiore al diploma di istruzione secondaria superiore, rilasciato a seguito di un corso di durata quinquennale ovvero quadriennale integrato dal corso annuale previsto per legge, o un titolo di studio estero ritenuto equipollente a tutti gli effetti di legge;
- Frequenza di un corso di formazione** professionale nelle materie rilevanti nell'esercizio dell'attività;
- Possesso di un'adeguata conoscenza** in materie giuridiche, economiche, finanziarie e tecniche, accertata tramite il superamento dell'apposito esame, indetto dall'Organismo secondo le modalità da questo stabilite. (Cfr. art. 14 del D.lgs. n. 141/2010).

### 3.4 Altri requisiti

- **La permanenza nell'elenco** è subordinata, **in aggiunta** ai requisiti indicati ai punti precedenti, all'esercizio effettivo dell'attività e all'**aggiornamento professionale**.

- Per quanto concerne il rispetto dei requisiti di organizzazione, l’emanazione del Regolamento del MEF, in attuazione dell’art. 29 del D.lgs. 141/2010, ha previsto **requisiti organizzativi** per l’iscrizione nell’elenco dei mediatori creditizi. Lo stesso decreto ha previsto l’emanazione di **specifiche disposizioni all’O.A.M.** Si rinvia alla **parte seconda** di questo contributo.
- La nuova struttura della società di mediazione creditizia prevede **investimenti proporzionati** al raggiungimento di **standard qualitativi** che permettono di colloquiare, senza trasferire rischi rilevanti, con **istituti bancari e intermediari finanziari vigilati**.
- La società di mediazione creditizia deve disporre quindi di **strutture organizzative e operative** conformi alla normativa di settore, unitamente a risorse aventi **specifiche competenze e adeguate esperienze**.

#### 4. Le incompatibilità

Si riportano, in prosieguo le situazioni di incompatibilità connesse ai mediatori creditizi.

- A. È vietata la **contestuale iscrizione** nell’elenco degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi.
- B. I **collaboratori di mediatori creditizi** sono **persone fisiche** e non possono svolgere contemporaneamente la propria attività a favore di più soggetti iscritti.
- C. I **dipendenti, gli agenti e i collaboratori di banche ed intermediari finanziari non possono svolgere** attività di mediazione creditizia, né esercitare, neppure per interposta persona attività di amministrazione, direzione o controllo nelle società di mediazione creditizia iscritte nell’elenco di cui all’articolo 128-sexies, comma 2, ovvero, anche informalmente, attività di promozione per conto di intermediari finanziari diversi da quello per il quale prestano la propria attività.
- D. **Le società di mediazione creditizia** non possono detenere, neppure indirettamente, **partecipazioni in banche o intermediari finanziari**.
- E. **Le banche e gli intermediari finanziari non possono detenere, nelle imprese o società che svolgono l’attività di mediazione creditizia, partecipazioni che rappresentano almeno il dieci per cento del capitale o che attribuiscono almeno il dieci per cento dei diritti di voto o che comunque consentono di esercitare un’influenza notevole.**
- F. **L’attività di agenzia in attività finanziaria non è compatibile** con le attività di mediazione di assicurazione o di riassicurazione previste dal decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, né con l’attività di consulente finanziario di cui all’articolo 18-bis del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e neppure con quella di società di consulenza finanziaria di cui all’articolo 18-ter del predetto decreto legislativo.
- G. **L’attività di mediazione creditizia è compatibile con le attività di mediazione di assicurazione** o di riassicurazione e di consulenza finanziaria, fermi restando i rispettivi obblighi di iscrizione nel relativo elenco, registro o albo, effettuata al ricorrere dei requisiti previsti a sensi del presente decreto legislativo, del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58. Il possesso dei requisiti è verificato per via

informatica. L'esercizio di tali attività rimane assoggettato alle relative discipline di settore e a relativi controlli.

- H. **L'attività di mediazione creditizia non è compatibile con l'attività di agenzia di assicurazione** prevista dal decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, e con l'attività di promotore finanziario prevista dal decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58.

## 5. Gli obblighi

I mediatori creditizi sono **quindi** tenuti all'**osservanza dei seguenti obblighi**:

- A. Il rispetto delle norme che regolano lo svolgimento dell'attività;
- B. Il mantenimento dei requisiti previsti per l'iscrizione;
- C. L'esercizio effettivo dell'attività;
- D. La comunicazione, entro 10 giorni, di ogni variazione intervenuta nei dati comunicati all'atto dell'iscrizione.
- E. L'adeguamento, in caso di aumento dei volumi di attività, dei massimali della polizza di assicurazione di responsabilità civile per i danni arrecati nello svolgimento dell'attività, in conformità alle disposizioni dell'Organismo;
- F. L'aggiornamento professionale mediante frequenza di corsi di formazione, conformi agli standard stabiliti dall'Organismo e di durata non inferiore a 60 ore nel biennio; aggiornamento professionale dei soggetti esponenti aziendali;
- G. La comunicazione, su richiesta dell'Organismo, di dati e notizie, e trasmissione di atti e documenti secondo i termini e le modalità stabilite dallo stesso, nonché accoglimento di eventuali ispezioni disposte dall'Organismo nell'espletamento dei propri poteri di controllo;
- H. La corresponsione dei contributi annuali previsti dall'Organismo;
- I. L'utilizzo di dipendenti e collaboratori indicati nel proprio relativo elenco;
- J. Il rispetto delle norme poste a garanzia della correttezza e della trasparenza dei rapporti con la clientela;
- K. Il rispetto della normativa antiriciclaggio (D.lgs. n. 231/2007).

## 6. L'O.A.M. – L'ORGANISMO

1. L' O.A.M quale Organo di vigilanza dei mediatori creditizi:
  - è dotato dei **poteri sanzionatori** necessari per lo svolgimento di tali compiti;
  - Provvede all'iscrizione negli elenchi** di cui all'articolo 128-quater, comma 2, e all'articolo 128-sexies, comma 2, previa verifica dei requisiti previsti, e svolge ogni altra attività necessaria per la loro gestione;
  - Verifica il rispetto da parte dei mediatori creditizi della disciplina cui essi sono sottoposti**; per lo svolgimento dei propri compiti, l'Organismo può effettuare ispezioni e può chiedere la comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti, fissando i relativi termini.
2. L'Organismo indica, con cadenza almeno annuale e secondo modalità dallo stesso stabilite, un esame volto ad **accertare i requisiti di professionalità di coloro che richiedono l'iscrizione negli elenchi degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi.**

Gli **iscritti negli elenchi mediatori creditizi** sono tenuti a **garantire l'aggiornamento professionale proprio** e dei **propri amministratori**, direttori **dipendenti** e collaboratori, coerentemente con la natura e le caratteristiche dell'attività prestata, mediante la frequenza ai corsi di formazione.

**L'Organismo stabilisce gli standard dei corsi di formazione** finalizzati all'aggiornamento professionale. I corsi di formazione, di durata complessiva non inferiore a sessanta ore per biennio, sono tenuti da soggetti con esperienza almeno quinquennale nel settore della formazione in materie economiche, finanziarie, tecniche e giuridiche, rilevanti nell'esercizio dell'attività di agente in attività finanziaria.

3. **L'Organismo vigila sul rispetto del dovere di aggiornamento professionale**, richiedendo la trasmissione periodica della copia degli attestati rilasciati all'esito dei corsi di formazione.
4. Per il **mancato pagamento dei contributi** o altre somme dovute ai fini dell'iscrizione negli elenchi di cui agli articoli 128-quater, comma 2, e 128-sexies, comma 2, per **l'inosservanza degli obblighi di aggiornamento professionale, violazione di norme** legislative o amministrative che regolano l'attività di mediazione creditizia, la **mancata comunicazione** o trasmissione di informazioni o documenti richiesti l'Organismo applica nei confronti degli iscritti:
  - a. Il **richiamo scritto**;
  - b. La **sospensione** dall'esercizio dell'attività per un periodo non inferiore a sei mesi e non superiore a un anno;
  - c. La **cancellazione** dagli elenchi previsti dagli articoli 128-quater, comma 2 e 128-sexies, comma 2.
5. È disposta la **cancellazione dagli elenchi** di cui agli articoli 128-quater, comma 2, e 128-sexies, comma 2, per la perdita **di uno dei requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività**.

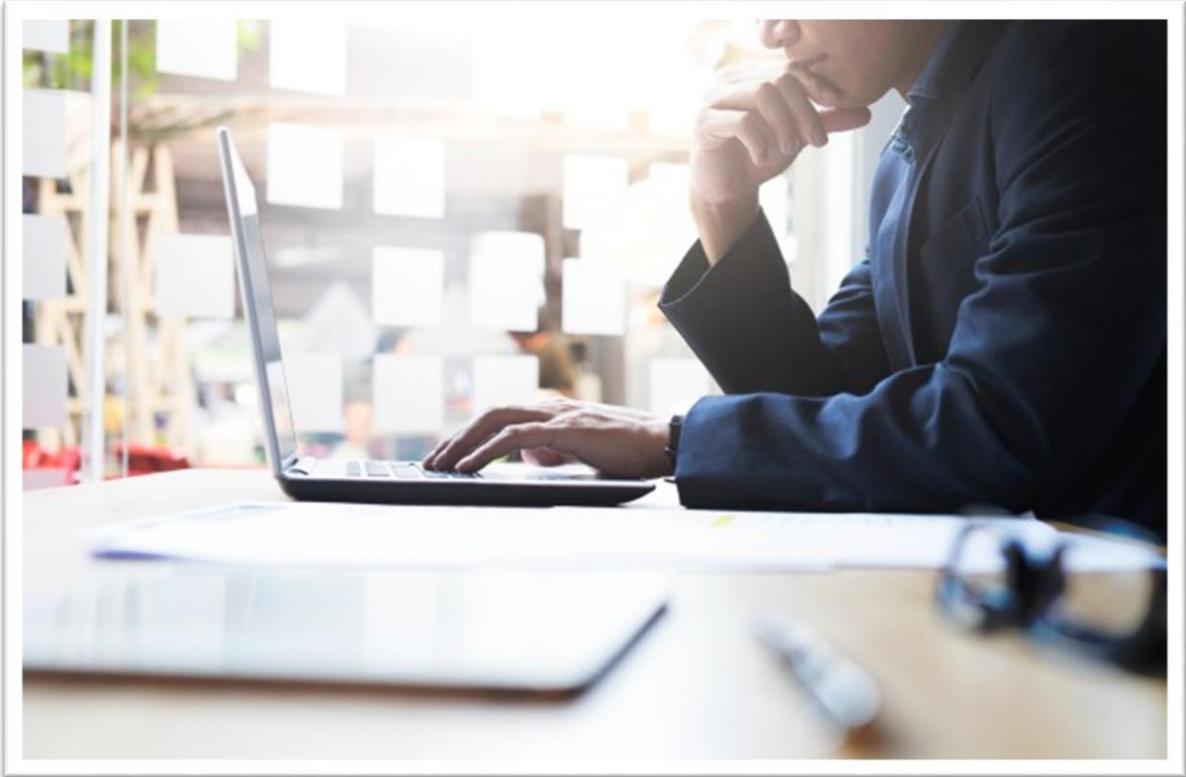
## 7. Le sanzioni

- A. Il 4 luglio 2017 è entrato in vigore **il nuovo sistema sanzionatorio dell'OAM il quale ha come presupposto il D.lgs. n.90 del 2017**, con l'obiettivo di Assicurare la proporzionalità fra le contestazioni accertate e le sanzioni e come strumento operativo le linee guida dell'OAM che estrinsecano la **trasparenza e conoscibilità** dei criteri utilizzati all'interno dell'esercizio della propria discrezionalità istituzionale. In particolare, la gamma di misure previste dall'articolo 8 del D.lgs. n.90 del 2017 è infatti sufficientemente ampia da consentire una reale valutazione degli aspetti relativi al caso concreto, tenendo conto della lesività dei singoli comportamenti per la stabilità, l'integrità e la reputazione dell'intero settore dell'intermediazione del credito.
- B. Nel sistema sanzionatorio le **sanzioni pecuniarie** rappresentano lo **strumento sanzionatorio ordinario** mentre il **richiamo e la sospensione o cancellazione** avranno un'applicazione **residuale riservata**, rispettivamente, ai casi di **minore o maggiore gravità**. Con riferimento ai procedimenti sanzionatori in corso l'Organismo specifica che si applicherà la disciplina più favorevole al destinatario della sanzione nel rispetto dei principi emersi in sede di giurisprudenza europea.
- C. **L'azione sanzionatoria** si muove quindi, lungo **queste direttrici**:

1. La **sanzione del richiamo**, sarà applicata nei casi di **minore gravità** della lesione provocata;
  2. Le **sanzioni pecuniarie** saranno tipicamente irrogate a coloro che agiscono in **spregio delle norme poste a tutela del consumatore** e degli altri soggetti operanti nel mercato del credito e risultano **commisurate alla gravità della condotta lesiva** posta in essere da parte del soggetto sanzionato;
  3. Le sanzioni della sospensione e/o cancellazione protratta per cinque anni dall'albo saranno applicate nei casi di maggiore gravità della lesione provocata.
- D. Nella **determinazione della sanzione** l'OAM terrà conto di **ogni circostanza** e, in particolare:
- Del **grado di responsabilità**;
  - Della **capacità finanziaria del responsabile della violazione**;
  - Dell'**entità del vantaggio ottenuto o delle perdite evitate attraverso la violazione**, nella misura in cui sia determinabile;
  - Dei **pregiudizi cagionati a terzi** attraverso la violazione;
  - Del **livello di cooperazione del responsabile** della violazione con l'Organismo;
  - Delle **precedenti violazioni delle disposizioni** che regolano l'attività di agenzia in attività finanziaria, di mediazione creditizia e di consulenza del credito;
  - Delle **potenziali conseguenze sistemiche della violazione**.
- (Art 8 comma 17 D.lgs. n. 90/2017)*
- E. L'**importo della sanzione** sarà determinato individuando un **valore compreso tra il minimo (1000 €) ed il massimo edittale (10% del fatturato**, calcolato al netto dell'IVA e delle altre imposte direttamente legate ai contratti) stabiliti dalla legge; detto importo sarà, anche con riferimento alle persone giuridiche, il risultato di una valutazione in concreto che tenga conto della gravità dell'infrazione, commisurata ai criteri forniti dalla norma. Nella determinazione del 'quantum' la valutazione della gravità verrà effettuata in rapporto alla natura dell'infrazione e alla portata lesiva della medesima, tenendo ovviamente anche conto delle circostanze individuate tra quelle tassativamente elencate dalla norma.
- F. La norma prevede inoltre che se il **vantaggio ottenuto** dall'autore della violazione come conseguenza della violazione stessa **fosse superiore ai massimali indicati**, le sanzioni pecuniarie dovranno essere **elevate sino al doppio** dell'ammontare del vantaggio ottenuto, **purché tale ammontare sia determinabile**, e se il soggetto con un'azione od omissione viola **diverse disposizioni o commette più violazioni della stessa disposizione**, si applica la sanzione prevista per la violazione più grave, **aumentata fino al triplo**.
- G. **Nel pregresso, le principali criticità riscontrate dall'Ufficio Vigilanza** sono rappresentata da:
- Il **mancato rispetto delle norme in materia di trasparenza** nel rapporto di mediazione creditizia (con particolare riferimento alla

mancata comunicazione all'intermediario erogante del compenso di mediazione al fine della sua inclusione nel calcolo del TAEG);

- La distribuzione di prodotti assicurativi standardizzati, non strettamente tarati sull'esigenza della clientela;
- L'utilizzo, per il contatto con il pubblico, di **soggetti non iscritti negli Elenchi** tenuti dall'Organismo né segnalati da iscritti come loro collaboratori;
- L'esercizio di attività per conto di **intermediari finanziari/consorzi non abilitati al rilascio del prodotto finanziario "fidejussioni e garanzie"**. Su questo fenomeno, particolarmente pericoloso per chi acquista il prodotto nei fatti privo di efficacia, sono state effettuate 158 attività di controllo che hanno portato all'avvio di 55 procedure sanzionatorie e a 21 esposti presso le competenti autorità giudiziarie.



## PARTE II - LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL MEDIATORE CREDITIZIO

---

## SOMMARIO

<b>PARTE II - LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL MEDIATORE CREDITIZIO</b>		
<b>8</b>	<b>La struttura organizzativa - introduzione</b>	17
<b>9</b>	<b>Il governo e i soggetti preposti ai controlli</b>	17
<b>10</b>	<b>Il sistema di controllo interno(S.C.I.)</b>	18
10.1	Il principio di proporzionalità	18
10.2	Le finalità del S.C.I.	18
10.3	Il SCI modulato per livelli dimensionali di rischio	19
10.4	Il SCI - Le incompatibilità tra le funzioni dei diversi livelli	20
10.5	Il SCI - I Controlli di I livello - I controlli di linea	21
10.6	Il SCI - I controlli di II livello - I controlli dei rischi	22
10.7	Il SCI - I controlli di III livello - I controlli dell'internal Auditor	22
10.8	Il SCI – l'esternalizzazione delle funzioni Le Funzioni aziendali di controllo di II e III livello	26
<b>11</b>	<b>I dipendenti e i collaboratori</b>	27
11.1	Responsabilità dirette del mediatore creditizio	27
11.2	I controlli di primo livello inerenti ai dipendenti e collaboratori	28
11.3	I controlli di secondo livello per i dipendenti e collaboratori	28
<b>12</b>	<b>La conservazione della documentazione</b>	29
<b>13</b>	<b>I presidi antiriciclaggio (AML / CFT)</b>	29
13.1	Premessa	29
13.2	Ruolo degli organi aziendali e dell'organo di controllo	30
13.3	I presidi antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo AML/CFT	30
13.4	Obblighi previsti dalla normativa antiriciclaggio	30
13.5	La funzione antiriciclaggio	31
13.6	La funzione di revisione interna	32
13.7	Disposizioni di altri intermediari finanziari nei confronti dei mediatori	32
<b>14</b>	<b>La trasparenza delle operazioni e delle relazioni</b>	33
14.1	Parte generale	33
14.2	Disposizioni applicative	33
<b>15</b>	<b>La relazione sui requisiti organizzativi</b>	34
<b>16</b>	<b>Il ruolo dell'organismo di vigilanza interno (ODV)</b>	36
<b>17</b>	<b>Le società di maggiori dimensioni che intendono volontariamente sconsolidarsi strutturalmente in termini di governo societario</b>	36

## 8 La struttura organizzativa - introduzione

- A. Il 17 marzo 2014 è stato pubblicato, nella Gazzetta Ufficiale, **il Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 22 gennaio 2014, n. 31** con cui è stato emanato il **Regolamento** recante attuazione dell'art. 29 del D.lgs. 13 agosto 2010, n. 141 (di seguito "Regolamento").
- B. Il **decreto regola il contenuto dei requisiti organizzativi** (del sistema dei controlli interni) per l'iscrizione nell'Elenco dei mediatori creditizi di cui all'art. 128-sexies, comma 2, del D.lgs. 1 settembre 1993, n. 385 (di seguito "TUB").
- C. Il Regolamento stabilisce che "le società di mediazione creditizia si **dotano di un sistema di controllo interno ("S.C.I.") proporzionato alla propria complessità organizzativa, dimensionale ed operativa**".
- D. Il regolamento all'art. 8 dispone le società di mediazione creditizia **devono adempiere alle previsioni regolamentari**.

## 9. Il governo societario e i soggetti preposti ai controlli

### A. Premessa

---

Nella società di mediazione creditizia, intervengono due funzioni che hanno **compiti direttamente connessi con il sistema dei controlli interni**:

- La **funzione di gestione**;
- La **funzione di controllo**.

### B. La funzione di gestione

---

**LA FUNZIONE DI GESTIONE** è demandata all'organo aziendale o i componenti di esso a cui, ai sensi del Codice Civile o per disposizioni statutarie, **spettano compiti di gestione corrente**.

### C. La funzione di controllo

---

**La FUNZIONE DI CONTROLLO, ove esistente, è rappresentato da:**

1. **Collegio sindacale o, Sindaco unico o**
2. **Revisore**, nel rispetto delle attribuzioni degli altri organi e collaborando con essi.

La funzione di controllo ha la responsabilità di vigilare sulla completezza, adeguatezza, funzionalità e affidabilità del sistema dei controlli interni.

### D. Il responsabile del controllo

---

Il D.M. 31/2014 all'art. 3 titolato "**responsabile del controllo**" dispone che: "Per verificare l'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statutarie applicabili all'attività svolta l'organo di controllo nominato ai sensi di legge (rappresentato dal collegio sindacale, sindaco unico o revisore) si avvale del sistema di controllo interno previsto dall'articolo 4". L' OAM dispone al punto 2 "**... anche la società di ridotte dimensioni devono individuare un responsabile dei controlli interni che, ai sensi**

*dell'art. 3 del regolamento ove istituito può coincidere con l'organo di controllo nominato ai sensi di legge che si avvale del sistema di controllo interno.*

## 10. Il sistema di controllo interno (S.C.I.)

### 10.1 Il principio di proporzionalità e schema minimale

- A. L'art. 4, comma 1, del Regolamento previsto dal D.M. n. 31/2014 stabilisce che *“le società di mediazione creditizia si dotano di un sistema di controllo interno (di seguito “SCI”) proporzionato alla propria complessità organizzativa, dimensionale ed operativa”*.

### 10.2 Le finalità del sistema dei controlli interni

- A. La **finalità del SCI** per i Mediatori creditizi è altresì individuata al **comma 2 dell'art. 4, del Regolamento**, il quale **“il sistema assicura:**
1. **Un'efficace gestione e controllo dei rischi** derivanti dall'inosservanza e dal mancato adeguamento alle norme di legge, regolamentari e statutarie applicabili all'attività svolta a cui la società è esposta anche in relazione alla rete di soggetti che operano per suo conto;
  2. **La riservatezza e l'integrità** delle informazioni e l'affidabilità e sicurezza delle procedure per il loro trattamento;
  3. **La verifica della conformità** dell'attività svolta con norme di legge, regolamentari e statutarie ad essa applicabili e con le procedure interne che la società ha definito per osservarle”
- B. Un sistema dei controlli idoneo è **inoltre** finalizzato a **tutelare il consumatore** al corretto funzionamento del mercato nell'intermediazione creditizia, strettamente correlata al contenimento dei **rischi operativi, legali e reputazionali**, ai quali gli operatori devono far fronte mediante adeguati sistemi di presidio dell'attività svolta.
- C. Le **linee guida dell'OAM** precisano che il sistema dei controlli interni consta **funzioni, regole e procedure** atte a **mappare, prevenire e gestire i rischi legali, reputazionali ed operativi** connessi all'esercizio di attività esercitata. A tal fine, è necessario che:
1. Le **funzioni di controllo** siano **correttamente implementate** dalla società, conformemente con quanto indicato nei successivi paragrafi;
  2. Le **regole e le procedure** di controllo siano **puntualmente declinate** dalle funzioni competenti ed effettivamente recepite da ciascun livello della realtà aziendale;
  3. Il **sistema dei controlli** sia, **nel suo complesso, proporzionato** alle specifiche caratteristiche organizzative, dimensionali ed operative della realtà aziendale.
- D. L'OAM, **nella qualità di** organo di vigilanza delle società di mediazione ha quindi emanato **disposizioni specifiche sul controllo interno, per cui:**
1. Le **società di mediazione creditizia con un numero di dipendenti o collaboratori superiori a 20 sono tenute a costituire una funzione di controllo interno** come disciplinato dall'art. 7 del decreto n°31/2014. Le **linee guida** concernenti il **contenuto dei requisiti**

**organizzativi** per l'esecuzione nell'elenco dei mediatori creditizi sono e quindi implementate al 31.12.2021.

### 10.3 Il SCI modulato per diversi livelli dimensionali della società

#### A. Premessa

Le linee guida integrate, operative dal 1.1.2022, tracciano **una più marcata separazione tra mediatori “dimensionati” e mediatori “meno dimensionati”**. Per cui ai mediatori dimensionati viene associata una progressione di attività e funzioni su vari livelli mentre al mediatore meno dimensionato il regolamento impone soltanto la **formalizzazione di procedure e regole** con l'adozione di una relazione illustrativa dei controlli e la nomina di un responsabile dei controlli.

#### B. I livelli dimensionali

L'OAM, quindi ha rivisitato l'intera struttura delle Linee Guida, anzitutto per distinguere le previsioni stabilite in capo ai Mediatori di rilevanti dimensioni da quelle, invece, applicabili ai Mediatori che sono caratterizzati da una minore complessità dimensionale, operativa e organizzativa.

L'OAM ha inoltre precisato che cosa si intende per controlli di primo, di secondo e di terzo livello, delineando i principali contenuti di ciascun controllo. La progressione di attività e funzioni su vari livelli interessa essenzialmente i **Mediatori più strutturati**.

#### C. Le società di ridotte dimensioni

A. Il sistema dei controlli interni del Mediatore Creditizio si fonda anzitutto sul **principio di proporzionalità**, per cui, in base alle **caratteristiche organizzative, dimensionali ed operative della singola società**, la medesima sarà tenuta all'adempimento di specifici obblighi, nei termini di seguito esposti.

I Mediatori creditizi di **“minori dimensioni”** e caratterizzati da **“minore complessità operativa e organizzativa”** **non sono tenuti alla creazione di vere e proprie “funzioni”** aziendali dedicate ai singoli livelli di controllo, essendo per questi **sufficiente** la predisposizione di un sistema di controllo interno inteso come **insieme di “procedure, regole, protocolli”**, di cui sia data comunque apposita evidenza nella Relazione sui Requisiti organizzativi di cui al Paragrafo 5.

B. Tali società – **seppure sotto forma di procedure e, come detto, non di funzioni** – devono comunque **garantire un controllo di primo e secondo livello**, così come descritti nei paragrafi successivi.

Inoltre, anche le stesse società di ridotte dimensioni **devono individuare un Responsabile dei controlli interni** che – ai sensi dell'art. 3 del Regolamento –, **ove istituito, può coincidere con “l'organo di controllo nominato ai sensi di legge che si avvale del sistema di controllo interno”**.

C. Da quanto precede, discende la **centralità conferita dal Regolamento all'organo di controllo** (i.e., sindaci/ revisori o consiglio di sorveglianza), ponendolo come soggetto che si avvale del SCI per lo svolgimento delle attività di competenza: pertanto, **qualora il sistema di Governance della singola società preveda la costituzione del collegio sindacale, di**

**revisori o di organi equivalenti, questi ultimi assumeranno il ruolo di responsabili dello SCI** e si avvarranno di questo per assicurare il funzionamento complessivo dei controlli.

#### **D. Le società di maggiori dimensioni**

- A. La società di mediazione creditizia di **maggiori dimensioni, ossia quelle che superano il numero di 20 collaboratori** o che risultino in ogni caso connotate da una **significativa complessità organizzativa** data da un esteso ambito territoriale di operatività **anche in ragione dell'utilizzo dello strumento informatico, devono invece adottare tutti e tre i livelli di controllo**, individuando e nominando le rispettive funzioni deputate a presidiarli per quanto riguarda i controlli di secondo e terzo livello.
- B. In particolare, i soggetti incaricati delle **funzioni di controllo di secondo e terzo livello** devono essere **formalmente nominati** e le relative nomine (corredate da data e firma) conservate agli atti.
- C. Infine, tutte le società devono **redigere una Relazione sui requisiti organizzativi**, i cui contenuti minimi sono illustrati al Paragrafo 5 del presente documento e predisporre controlli sulla propria rete di collaboratori, secondo quanto previsto al Paragrafo 4.

### **10.4 Il SCI - Le incompatibilità tra le funzioni dei diversi livelli**

#### **A. Separazione delle funzioni**

Le funzioni preposte a tali controlli **sono distinte** da quelle produttive. Le funzioni di controllo dei rischi esse concorrono alla definizione delle politiche di governo dei rischi e del processo di gestione dei rischi. In tale ottica, deve essere assicurata la **necessaria separatezza tra le funzioni operative e quelle di controllo**.

Alla luce di quanto rappresentato, la funzione di controllo di secondo livello non può essere attribuita a soggetti che risultano comunicati quali **collaboratori a contatto il pubblico** o che, pur non risultando tali, **gestiscono la rete operativa in ragione di funzioni manageriali, comunque correlate all'ambito commerciale**.

Resta fermo che – nelle società caratterizzate da **minore complessità operativa, dimensionale e organizzativa** – in ragione del principio di proporzionalità è consentito adottare procedure di controllo che prevedano di **affidare il presidio in capo a soggetti con funzioni manageriali**, purché questi ultimi non svolgano - in alcun modo - funzioni commerciali a contatto con la clientela.

#### **B. Le incompatibilità**

La funzione di controllo di secondo livello è incompatibile con la funzione di Internal audit, è con quella di **referente interno** della medesima funzione, ove esternalizzata.

Fermo quanto sopra delineato per le singole funzioni e in applicazione del principio di proporzionalità, le funzioni di controllo di secondo livello (Compliance, Risk management e antiriciclaggio) – e di terzo livello (Internal

audit) – non possono essere attribuite a soggetti collaboratori comunicati come tali che sono a contatto il pubblico o che, pur non risultando tali, gestiscono la rete operativa in ragione di funzioni manageriali, ovvero correlate all’ambito commerciale.

Si rappresenta altresì che nel rispetto del principio di proporzionalità, in assenza dell’organo di controllo, e contestualmente organo di gestione collegiale, **la responsabilità dei controlli “di terzo livello” può essere affidata ad un componente dell’organo amministrativo**, purché **non esecutivo** il quale deve essere diverso dal soggetto a cui viene affidata la responsabilità dei controlli di secondo livello.

La funzione di revisione interna (Internal audit) – e il correlato referente interno responsabile **sono incompatibili con la funzione di controllo di secondo livello**. A sua volta, il controllo di secondo livello deve necessariamente **affiancarsi al primo**, con conseguente incompatibilità tra gli incaricati dei diversi controlli, salvo quanto inizialmente specificato per le società di minori dimensioni.

Nelle società in cui vi è l’amministratore unico, il responsabile dei controlli **di terzo livello** non potrà essere – **nel rispetto del principio di indipendenza** – **lo stesso amministratore** ma potrà investire eventualmente il ruolo di referente interno della funzione esternalizzata.

#### 10.5 Il SCI - I Controlli di I livello - I controlli di linea

- A. Il controllo di “**primo livello**”, **cosiddetto “di linea”**, è costituito dalle **attività svolte dalla società** direttamente sull’operato della propria **rete distributiva**, al fine di assicurare il corretto e conforme svolgimento dell’attività di cui all’art. 128-sexies del TUB, anche mediante la **verifica della completezza** e dell’idoneità dei documenti che compongono i fascicoli delle pratiche intermedie. Tale **controllo è quindi effettuato dalle stesse strutture operative** (ad es., controlli di tipo gerarchico, sistematici e a campione), anche attraverso unità dedicate esclusivamente a compiti di controllo che riportano ai responsabili delle strutture stesse, ovvero eseguito nell’ambito del back office; **per quanto possibile, esso è recepito anche nelle procedure informatiche**.
- B. Le **strutture operative** sono quindi le **prime responsabili del processo di gestione dei rischi**: nell’ambito della fase operativa della società, **devono identificare, misurare o valutare, monitorare, attenuare e segnalare ai responsabili delle altre funzioni di controllo, la presenza di rischi** all’interno dei processi aziendali o derivanti dall’ordinaria attività, in conformità con il processo di gestione dei medesimi; esse devono **rispettare i limiti operativi** loro assegnati, coerentemente con gli obiettivi e con le procedure in cui si articola il processo di gestione dei rischi.
- C. Concomitaneamente ai fini dello svolgimento dei controlli di linea, le società di mediazione **possono avvalersi dell’ausilio di sistemi informatici integrati**

nelle proprie procedure che impongano meccanismi “**bloccanti**” del processo di lavorazione, laddove rilevino l’assenza di documenti necessari o rilevanti.

Si precisa che tali sistemi, non possono, da soli, garantire **il pieno ed effettivo** svolgimento della funzione, la quale richiede - in ogni caso - **dettagliati e specifici controlli** sul contenuto delle **singole pratiche intermedie** dalla rete distributiva nonché sulla **completezza e sull’idoneità dei documenti** che compongono le stesse.

- D. Si aggiunge altresì che, affinché l’azione di controllo possa risultare effettiva e in grado di prevenire i rischi, è necessario che le descritte **attività di verifica avvengano in maniera contestuale alla lavorazione delle pratiche** o che - comunque - **siano preventive** rispetto al momento del perfezionamento delle stesse.

## 10.6 Il SCI - I controlli di secondo livello – i controlli dei rischi

### A. Premessa

Fermo quanto previsto per il primo livello dei controlli, **tutte le società di mediazione creditizia** hanno altresì **l’obbligo di attuare anche forme di controllo di “secondo livello”**. Tali controlli sono identificati in quelli di **“conformità alla normativa di settore (Compliance)” e di controllo dei “rischi (Risk management)” legali, operativi e reputazionali**, le quali **si aggiungono alla “funzione antiriciclaggio”**, già prevista come obbligatoria per i Mediatori creditizi dalla normativa sul tema e – anch’essa – da considerarsi rientrante tra i controlli aziendali di secondo livello.

### B. Obiettivi dei controlli di secondo livello

I controlli di secondo livello hanno quindi l’obiettivo di assicurare:

1. La **corretta attuazione del processo di gestione dei rischi**, anche con riguardo all’adozione di idonee procedure per la prevenzione e contrasto dei fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo;
2. Il **rispetto dei limiti operativi** assegnati alle varie funzioni;
3. La **conformità dell’operatività aziendale alla normativa**, inclusa quella di autoregolamentazione, oltre all’effettività, la correttezza e la conformità dei controlli di primo livello.

### C. Controlli di conformità alla normativa di settore del mediatore creditizio (Compliance)

1. Le verifiche di conformità alle norme **permettono di valutare il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, in perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione**, in conseguenza di **violazioni di norme imperative** (leggi, regolamenti) ovvero di autoregolamentazione (ad es., linee guida, codici di condotta, circolari, etc.).
2. La funzione di conformità alle norme **presiede, secondo un approccio Risk-based**, alla gestione del **rischio di non conformità** con riguardo a tutta l’attività aziendale, verificando che le procedure interne siano adeguate a prevenire tale rischio.

3. A tal fine, è necessario che la funzione di conformità alle norme **abbia accesso a tutte le attività del Mediatore** e a qualsiasi informazione a tal fine rilevante, anche attraverso colloquio diretto con il personale.
4. I **principali adempimenti** che la funzione di “conformità alle norme” è chiamata a svolgere sono:
  - a) La **mappatura** – adeguatamente documentata e argomentata – dei **rischi tipici** dell’attività riservata, nonché di quelli derivanti dall’offerta contestuale - accanto a un prodotto creditizio - di **altri prodotti o servizi**;
  - b) L’**ausilio** alle **strutture aziendali** per la **definizione delle metodologie di valutazione dei rischi** di non conformità alle norme;
  - c) L’**individuazione di idonee procedure** per la prevenzione del rischio rilevato, con possibilità di richiederne l’adozione;
  - d) La **verifica della loro adeguatezza e corretta applicazione**;
  - e) L’**identificazione** – nel continuo – delle norme applicabili e la misurazione/valutazione del loro impatto su processi e procedure aziendali;
  - f) La **proposta di modifiche** organizzative e procedurali finalizzate ad assicurare un adeguato presidio dei rischi di non conformità identificati;
  - g) La **predisposizione di flussi** informativi diretti agli organi aziendali e alle strutture coinvolte (ad es.: gestione del rischio operativo e revisione interna);
  - h) La **verifica dell’efficacia degli adeguamenti organizzativi** (strutture, processi, procedure anche operative e commerciali) suggeriti per la prevenzione del rischio di non conformità alle norme.

#### **D. Il controllo dei rischi della gestione del mediatore creditizio (Risk management)**

Come riportato al punto 10 B le precedenti strutture operative devono **identificare, misurare o valutare, monitorare attenuare e segnalare** ai responsabili delle funzioni di controllo (Risk Management) **la presenza dei rischi**. Le linee guida richiamano per quanto concerne i rischi connessi al mediatore creditizio i **rischi legali, operativi e reputazionali**. Per quanto concerne la definizione di detti rischi si richiamano le definizioni riportate nella circolare 263/2006 della Banca d’Italia sempre richiamate in premessa:

1. Il **rischio legale** è il rischio di perdite derivanti da violazioni di legge o regolamenti, da responsabilità contrattuali o extracontrattuale ovvero da altre controversie;
2. Il **rischio operativo** è il rischio di perdite derivanti da eventi di natura operativa rilevanti nella contabilità aziendale e tali da avere un impatto nel conto economico;
3. Il **rischio reputazionale** è il rischio attuale e prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell’immagine dell’azienda da parte di clienti, controparti, azionisti, autorità di vigilanza (definizione di Banca d’Italia).

#### **E. Programma di attività e modalità di esecuzione dei controlli**

1. **Le funzioni** di conformità alle norme e di controllo dei rischi presentano annualmente agli organi aziendali **un programma di attività**, in cui sono

**identificati e valutati i principali rischi** a cui il Mediatore creditizio è **esposto** e nel quale sono **programmati i relativi interventi di gestione**. La programmazione degli interventi tiene conto sia delle eventuali **carenze emerse** nei controlli, sia di eventuali **nuovi rischi identificati**.

2. I suddetti **controlli** devono risultare **compiutamente descritti** nella Relazione sui requisiti organizzativi, **correttamente implementati** e **seguiti da monitoraggi periodici – opportunamente documentati** – che garantiscano **concreta ed effettiva attuazione**, da parte della società, dei presidi descritti.

### 10.7 Il SCI - I controlli di terzo livello – i controlli dell'internal auditor

Il Regolamento nell'art. 4, comma 3, prevede che “nelle società che superino i limiti dimensionali stabiliti dall'Organismo con riferimento al numero di dipendenti o collaboratori, è **costituita una funzione di controllo interno** cui è affidata la **valutazione periodica del sistema di controllo interno** e la **verifica della correttezza e regolarità dell'operatività aziendale**”.

Ai sensi del successivo art. 7, “fino a quando i limiti dimensionali previsti dall'articolo 4, comma 3, non sono individuati dall'Organismo, le società con un numero di dipendenti o collaboratori superiore a 20 sono tenute a costituire la funzione di controllo interno”.

Nello specifico, la **funzione di controllo interno** è **identificata** con la **funzione aziendale di controllo di terzo livello**, ovvero la c.d. “**funzione di revisione interna**” (**Internal audit**).

La revisione interna è volta ad **individuare violazioni delle procedure** e della regolamentazione, nonché a valutare periodicamente la **completezza, l'adeguatezza, la funzionalità** (in termini di efficienza ed efficacia) e l'affidabilità del **sistema dei controlli interni e del sistema informativo**, con cadenza prefissata in relazione alla natura e all'intensità dei rischi della singola realtà aziendale.

In tale ambito, coerentemente con il piano di audit, la funzione di revisione interna:

1. **Sottopone a verifica** le funzioni aziendali di controllo dei rischi e di conformità alle norme;
2. **Valuta l'efficacia** del processo di definizione del rischio;
3. **Verifica**, anche attraverso accertamenti di natura ispettiva:
  - a) **La regolarità** delle diverse attività aziendali, incluse quelle esternalizzate, e l'evoluzione dei rischi. La frequenza delle ispezioni è coerente con l'attività svolta e la propensione al rischio; tuttavia, sono condotti anche accertamenti ispettivi casuali e non preannunciati;
  - b) **Il monitoraggio** della conformità alle norme dell'attività di tutti i livelli aziendali;
  - c) **Il rispetto**, nei diversi settori operativi, **dei limiti previsti dai meccanismi di delega**; e il pieno e corretto utilizzo delle informazioni disponibili nelle diverse attività;
  - d) **L'adeguatezza** e il corretto funzionamento dei processi e delle metodologie di adeguatezza, affidabilità complessiva e la sicurezza del sistema informatico (“ICT audit”), ove presente;

- e) **La rimozione** delle anomalie riscontrate nell'operatività e nel funzionamento dei controlli (attività di "follow-up");
- f) **L'espletamento** dei compiti d'accertamento, anche con riguardo a specifiche irregolarità.

La funzione di revisione interna è coerente con l'articolazione ed il grado di complessità della società di mediazione a prescindere dalle scelte organizzative e fermo restando che i destinatari delle comunicazioni delle attività di verifica sono gli organi aziendali e le unità sottoposte a controllo, nella regolamentazione interna dell'azienda deve essere espressamente previsto il potere – per la funzione di revisione interna – di **comunicare, in via diretta**, i risultati degli accertamenti e delle valutazioni agli organi aziendali.

Gli esiti degli accertamenti conclusi con **giudizi negativi o che evidenzino carenze di rilievo sono trasmessi integralmente, tempestivamente e direttamente** agli organi aziendali. Per svolgere adeguatamente i propri compiti, la funzione di revisione interna ha accesso a tutte le attività, comprese quelle esternalizzate, svolte sia presso gli uffici centrali sia presso le strutture periferiche del Mediatore.

**Per le società aventi più di 20 dipendenti o collaboratori o rilevante complessità organizzativa** e operativa, dovrà quindi essere costituita una vera e propria **funzione di controllo interno**. Sempre in relazione al principio di proporzionalità, ciascun Mediatore creditizio deve tenere in debita considerazione che il mero dato numerico dei collaboratori a contatto con il pubblico, laddove non superiore a 20 unità, non può - di per sé solo - **consentire controlli meno articolati**. A tal proposito occorre, infatti, valutare anche – a titolo esemplificativo – **la tipologia dei prodotti intermediati** nonché la **struttura organizzativa** nel suo complesso ivi compresa la **ramificazione territoriale**, tenendo altresì presente gli **strumenti informatici utilizzati**, in grado di consentire il raggiungimento di una più ampia platea di consumatori.

Sul punto, il principio di neutralità tecnologica e la tutela della concorrenza tra operatori impongono, infatti, l'applicabilità di analoga disciplina tra i Mediatori **operanti tramite il canale "fisico"** e i Mediatori che svolgono la propria attività mediante **canale "digitale" o, comunque, con altre modalità** che consentano di operare su vaste aree territoriali senza l'ausilio di una sostanziosa rete fisica di collaboratori. Pertanto, **anche i Mediatori creditizi che vantano un numero di collaboratori a contatto con il pubblico inferiore alle venti unità** devono comunque **dotarsi di una funzione di terzo livello** laddove la struttura organizzativa ed operativa della società **consenta alla stessa il raggiungimento – anche da remoto – di un'ampia platea di potenziali clienti e la ramificazione dell'offerta su vaste aree territoriali**, rese possibili attraverso l'operatività informatica o altre modalità operative di sorta.

Alla luce di quanto stabilito precedentemente il **responsabile dell'Internal audit** dovrà:

- a. **Possedere** requisiti di **professionalità e indipendenza** adeguati;
- b. **Essere collocato** alle **dirette dipendenze** dell'organo con funzione di gestione;
- c. **Essere nominato o revocato** dall'organo con funzione di gestione, sentito l'organo con funzione di controllo (se esistente);

- d. **Riferire direttamente** agli organi con funzione di gestione, e di controllo (se esistente);
- e. **Non svolgere** mansioni operative.

In coerenza con il principio di proporzionalità, tale ultimo soggetto potrà, eventualmente, identificarsi in un **componente dell'organo con funzioni di gestione**, e quindi del consiglio di amministrazione purché destinatario di **specifiche deleghe** in materia di controlli e **non destinatario di altre deleghe** che ne pregiudichino l'autonomia.

Nelle società con organo di gestione monocratico (**amministratore unico**), il **responsabile dei controlli di terzo livello non potrà coincidere con l'amministratore medesimo**, e quindi, solo per le aziende di piccole dimensioni, potrà essere individuato come **referente**

#### **10.8 Il SCI – l'esternalizzazione delle funzioni Le Funzioni aziendali di controllo di II e III livello**

L'art. 4, comma 3, del Regolamento prevede che "la funzione (di controllo interno) può essere affidata a soggetti esterni dotati di idonei requisiti in termini di professionalità, autorevolezza e indipendenza; resta ferma la responsabilità dell'organo previsto dall'articolo 3 e della società per il corretto svolgimento della funzione esternalizzata".

Il Regolamento prevede espressamente la possibilità di esternalizzazione la sola funzione di Internal audit, ma in attuazione del principio di proporzionalità, i Mediatori creditizi possono esternalizzare tutte le attività di controllo costituenti SCI e quindi le funzioni di controllo di secondo livello rappresentate dalle funzioni di Compliance, Risk management e per astensione applicativa anche quelle del responsabile antiriciclaggio.

Lo svolgimento della funzione può essere affidato a **soggetti esterni dotati di idonei requisiti** in termini di **professionalità, autorevolezza e indipendenza**.

L'esternalizzazione delle funzioni di controllo (dei rischi) deve essere formalizzata in un **accordo** che definisca **quanto meno**:

- a) **Gli obiettivi** da perseguire indicati compiutamente;
- b) La **frequenza minima dei flussi informativi** nei confronti del **referente interno** e degli **organi di vertice** e di **controllo aziendali**, fermo restando l'obbligo di corrispondere tempestivamente a qualsiasi richiesta di informazioni;
- c) Gli **obblighi di riservatezza** delle informazioni acquisite nell'esercizio della funzione;
- d) La **possibilità di rivedere le condizioni del servizio** al verificarsi di modifiche normative o nell'operatività e nell'organizzazione dell'impresa esternalizzante;
- e) La possibilità per le Autorità di Vigilanza di **accedere alle informazioni utili** per l'attività di supervisione e controllo.

L'**organo di controllo** o in sua assenza, l'**organo di gestione della società** continua ad essere investito per la responsabilità del corretto svolgimento della funzione esternalizzata.

Ne deriva che, per ciascuna **attività o funzione** di controllo esternalizzata, deve essere nominato uno **specifico referente**, il quale è opportuno che possieda – ai fini dell’efficace svolgimento dei propri compiti – gli **stessi requisiti richiesti per i responsabili delle funzioni di Internal audit**.

Il **compito del referente** è di **controllare che il lavoro svolto dalla funzione esternalizzata sia conforme** e lo stesso referente rappresenta un punto di riferimento della funzione esternalizzata, **non potendo costituire mero ruolo formale di raccordo con la società**. Il referente interno, infatti, è a tutti gli effetti un **incaricato della funzione di controllo**; egli ha il precipuo incarico di verificare se il controllore esterno operi in modo adeguato e funzionale rispetto ai compiti demandategli dalla società.

Per l’eventuale esternalizzazione di più funzioni o attività di secondo livello **deve** essere nominato un **unico referente**; diversamente, per l’esternalizzazione della funzione di Internal audit in quanto di terzo livello, il **referente interno è diverso** dal referente eventualmente nominati per le funzioni o attività di controllo di secondo livello.

## 11. Dipendenti e collaboratori

### 11.1 Responsabilità dirette del mediatore creditizio

- A. La società di mediazione creditizia risponde, in solido, dei danni causati nell’esercizio dell’attività dai propri dipendenti e collaboratori, anche in relazione a condotte penalmente sanzionate.

*Articolo 128-novies, c.4*

Omissis .... i mediatori creditizi **assicurano e verificano**, anche attraverso **l’adozione di adeguate procedure interne**, che i propri dipendenti e collaboratori di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico, **rispettino le norme loro applicabili, possiedano i requisiti di onorabilità e professionalità** indicati all’articolo 128-quinquies, lettera c), ad esclusione del superamento dell’apposito esame e all’articolo 128-septies, lettere d) ed e), ad esclusione del superamento dell’apposito esame, e curino l’aggiornamento professionale. Tali soggetti sono comunque tenuti a superare una prova valutativa i cui contenuti sono stabiliti dall’Organismo di cui all’articolo 128-undecies.

*Articolo 128-novies, c.1*

- B. La società di mediazione deve **definire il processo di selezione, gestione e controllo dei dipendenti** e implementare **soluzioni organizzative per gestire i rischi**, nel rispetto del **principio di proporzionalità** alla complessità organizzativa, dimensionale ed operativa.

Le procedure incardinate nel il sistema di controllo interno devono quindi prevedere precise **regole di controllo ex ante e monitoraggio ex post** anche nei confronti del personale dipendente dipendenti nonché dei collaboratori.

In questo senso l’art. 5, commi 1, 2 e 3, del Regolamento, dispone che “le società di mediazione creditizia **applicano rigorose procedure di selezione dei propri**

**dipendenti e collaboratori**, acquisendo e conservando la documentazione probatoria dei requisiti posseduti.

## 11.2 I controlli di primo livello inerenti ai dipendenti e collaboratori

### A. Premessa

Ai sensi dell'art. 5, commi 1, 2 e 3, del Regolamento, e come suddetto:

- **Definisce rigorose procedure di selezione di dipendenti e collaboratori** acquisendo e conservando la documentazione probatoria dei requisiti dagli stessi posseduti (onorabilità, professionalità e obbligo di aggiornamento professionale);
- **Il SCI può quindi prevedere** la selezione di collaboratori e dipendenti ma deve tenere in considerazione eventuali **elementi di anomalia e/o criticità** tra cui possono figurare, a mero titolo esemplificativo, quelli che possono derivare dalle attività riconducibili alla soddisfazione della clientela ovvero all'esecuzione di attività pregiudizievoli nei confronti del pubblico (quanto precede, in aggiunta al necessario possesso dei requisiti di professionalità e onorabilità previsti ex lege).

### B. Obiettivi

Il regolamento in base all'art. 5, commi 1, 2 e 3:

- **Assicura** che il personale dipendente e i collaboratori siano adeguatamente **informati** con riferimento alla normativa loro applicabile (in particolare, per quanto di competenza, trasparenza e di correttezza delle relazioni con la clientela nonché gli obblighi di aggiornamento professionale);
- **Definisce** procedure di verifica della correttezza del loro operato anche attraverso: a. apposite indagini sul grado di soddisfazione della clientela; b. periodici accessi ispettivi, effettuati annualmente su almeno un quinto dei collaboratori a contatto con il pubblico;
- **Identifica** le **misure attivabili in caso di anomalie** e di non corretto svolgimento delle attività da parte dei dipendenti e collaboratori medesimi.
- Le società di mediazione verificano la **correttezza dell'operato dei propri dipendenti e collaboratori** anche attraverso apposite **indagini** sul grado di soddisfazione della clientela e periodici **accessi ispettivi**; questi ultimi devono essere effettuati annualmente su almeno un quinto dei collaboratori esterni. In caso di anomalie, le società adottano prontamente adeguate misure.

## 11.3 I controlli di secondo livello per i dipendenti e collaboratori

### A CONTROLLI DI SECONDO LIVELLO

I controlli di secondo livello, pertanto devono essere estesi anche nei riguardi dei **dipendenti e collaboratori che entrano in contatto con il pubblico** e di cui il mediatore si avvale per lo svolgimento della sua attività.

### B CONTROLLI DI TERZO LIVELLO

1. L'esecuzione della revisione interna è finalizzata ad individuare **violazioni delle procedure e della regolamentazione**, e quindi a **valutare periodicamente la completezza, l'adeguatezza, la**

**funzionalità** (in termini di efficienza ed efficacia) e l'affidabilità **del sistema dei controlli interni e del sistema informativo**, con cadenza prefissata in relazione alla **natura e all'intensità dei rischi** della specifica società di mediazione creditizia. Fermo quanto sopra, occorre ribadire che è onere della società di mediazione creditizia assicurare che i collaboratori e dipendenti si pongano in **posizione collaborativa** rispetto alle predette finalità.

2. Le società di mediazione **assicurano** – anche attraverso la previsione di **apposite clausole contrattuali** disciplinanti il rapporto con i propri **dipendenti e collaboratori** a contatto con il pubblico – che questi ultimi mettano tempestivamente a disposizione delle stesse i documenti e le informazioni richieste dall'Organismo nell'ambito di una specifica attività di vigilanza, condotta ai sensi degli artt. 128-novies, 128-undecies, comma 4 del TUB e 21, comma 2, del D.lgs. 141/2010.
3. In conformità con le Disposizioni sulla Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari emanate dalla Banca d'Italia (Sezione VIII, paragrafo 2), i Mediatori creditizi assicurino, anche attraverso l'adozione di **apposite procedure interne, la trasparenza e la correttezza nell'attività di mediazione e nella commercializzazione dei prodotti bancari e finanziari**.
4. Attraverso tale ottica, le società di mediazione tengano in massima considerazione quanto previsto delle medesime Disposizioni in merito all'adozione (e l'implementazione NDR) di procedure efficaci e proporzionate relative alla **corretta distribuzione** dei prodotti di credito, con particolare riferimento **all'individuazione dei target market e al monitoraggio** circa l'adeguatezza del singolo prodotto all'esigenza del consumatore (Sezione XI, par. 1-bis.2).

## 12. La conservazione della documentazione

- A. Il Regolamento dispone che **“le società conservano** agli atti la **documentazione** relativa ai **controlli effettuati”**.
- B. Il termine ultimo relativo al richiamato obbligo di conservazione può essere individuato in dieci **(10) anni**, così da consentire la verifica dell'effettivo svolgimento dei controlli, di fatto su base **quinquennale**, previsti dall'art. 5 del Regolamento rispetto all'attività dei dipendenti e collaboratori in quanto le stesse società di mediazione effettuino **accessi annualmente su almeno 1/5 di collaboratori esterni**.

## 13.1 PRESIDI RICICLAGGIO E FINANZIAMENTO AL TERRORISMO (AML – CFT)

### 13.1 Premessa

Il **Presidio Antiriciclaggio** ha **importanza rilevante** nelle società di mediazione creditizia in quanto **soggetto obbligato** del D.lgs. 231/2007 e ss.mm. mira a non essere utilizzata involontariamente come veicolo per perpetrare **le operazioni**

antiriciclaggio e del finanziamento al terrorismo per cui la struttura è finalizzata a ridurre il rischio ad un **livello considerato accettabile**.

### 11.1 Requisiti minimi

Requisiti minimali per tutte le società di mediazione creditizia (come anche per gli intermediari) vanno comunque osservati:

1. La **previsione della funzione antiriciclaggio** è nominato il relativo responsabile; è ammessa l'esternalizzazione e l'attribuzione della responsabilità della funzione ad un amministratore, che, salvo il caso dell'amministratore unico, deve essere privo di deleghe operative;
2. Deve essere **formalizzata l'attribuzione della responsabilità per la segnalazione delle operazioni sospette (delegato S.O.S.)** che va comunicato all'U.I.F.

### 13.2 Ruolo degli organi aziendali e dell'organo di controllo

Gli **organi aziendali** e, quindi l'organo amministrativo e l'organo di controllo ove esistente ciascuno secondo le proprie competenze e responsabilità, mutuando le disposizioni degli altri intermediari finanziari in base al provvedimento del 27/3/2019 ancorché non più inclusi, quindi per analogia, sono tenuti a: **definire politiche** aziendali coerenti con i **principi e le regole antiriciclaggio**; adottare **linee di policy** idonee a preservare l'integrità aziendale; porre in atto **misure organizzative e operative** atte a evitare il rischio di coinvolgimento in episodi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo; svolgere controlli sul rispetto della normativa e sull'adeguato presidio dei rischi. L'articolazione dei compiti e delle responsabilità degli organi aziendali deve essere chiaramente definita.

### 13.3 I presidi antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo AML / CFT

Il mediatore creditizio si dota quindi di un assetto **organizzativo**, di **procedure operative** e di **sistemi informativi** che - tenuto conto della natura, della dimensione e della complessità dell'attività svolta nonché della tipologia e della gamma dei servizi prestati - siano comunque in grado di **garantire l'osservanza delle norme di legge e regolamentari** previste in materia di prevenzione e contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.

### 13.4 Obblighi previsti dalla normativa

#### A. Premessa

La normativa antiriciclaggio per i mediatori creditizi in quanto "soggetto obbligato" poggia su un **sistema di obblighi**, ispirati ai seguenti tre istituti fondamentali:

1. **Adeguate verifica della clientela** con la quale si instaurano rapporti o si effettuano operazioni;
2. **Conservazione dei documenti di supporto dei rapporti e delle operazioni**;
3. **Segnalazione delle operazioni sospette(S.O.S.)**.

#### B. L'adeguata verifica della clientela

L'adeguata verifica della clientela impone ai mediatori di commisurare (c.d. approccio basato sul rischio) il rigore degli **obblighi di identificazione** dei clienti al rischio di riciclaggio desumibile dalla natura della controparte, dal tipo di servizio richiesto, dall'area geografica di riferimento.

### C. Il principio dell'approccio basato sul rischio

Con l'applicazione dell'approccio basato sul rischio il mediatore creditizio **modula l'intensità e l'estensione degli obblighi di adeguata verifica** della clientela secondo il **grado di rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo**.

**I sistemi valutativi e i processi decisionali** adottati devono assicurare **coerenza di comportamento** all'interno dell'**intera struttura aziendale** e la **tracciabilità delle verifiche** svolte e delle valutazioni effettuate, anche al fine di dimostrare alle autorità competenti che le specifiche misure assunte sono adeguate rispetto ai rischi rilevati in concreto.

### D. Profilo della clientela

Il mediatore creditizio provvede a **definire il profilo di rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo** attribuibile a **ogni cliente**, sulla base delle **informazioni acquisite** e delle **analisi effettuate**, in particolare, con riferimento a gli elementi di valutazione ivi indicati e a quelli ulteriori che i destinatari ritenga no di adottare. In esito alla profilatura, ciascun cliente è incluso **in una delle classi di rischio** predefinite dallo stesso mediatore; a **ciascuna classe di rischio** è associato un coerente **livello di profondità ed estensione** degli adempimenti agli obblighi previsti dalla normativa di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo (adeguata verifica e valutazione delle operazioni sospette).

## 13.5 La funzione antiriciclaggio

### A. Premessa

Il mediatore deve dotarsi di una **funzione antiriciclaggio** precipuamente deputata a **prevenire e contrastare** la realizzazione di **operazioni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo**.

I diversi compiti in cui si articola l'attività della funzione possono essere affidati a **strutture diverse**, già presenti nell'ambito dell'impresa, purché la gestione complessiva del rischio in questione sia ricondotta ad unità **mediante la nomina di un responsabile con compiti di coordinamento e di supervisione**. La funzione antiriciclaggio può anche essere attribuita alle strutture che svolgono **le funzioni di controllo di conformità o di Risk management**. Le medesime attribuzioni non possono essere assegnate alla **funzione di revisione interna**.

### B. Compiti della funzione antiriciclaggio (AML/CFT)

La funzione verifica, nel continuo, che le **procedure** aziendali siano **coerenti con l'obiettivo di prevenire e contrastare la violazione di norme di etero**

**regolamentazione** (leggi e norme regolamentari) e di **autoregolamentazione** in materia di **riciclaggio e di finanziamento del terrorismo**.

### **C. Il responsabile antiriciclaggio**

Il responsabile antiriciclaggio rientra, a tutti gli effetti, nel novero dei responsabili **di funzioni aziendali di controllo di secondo livello**. La nomina e la revoca sono di competenza **dell'organo con funzione di gestione** sentito l'organo con funzioni di controllo ove esistente. La funzione può essere attribuita al responsabile della funzione di controllo di conformità ovvero al Risk manager.

La persona incaricata della funzione **non deve avere responsabilità dirette** di aree operative né deve essere gerarchicamente dipendente da soggetti responsabili di dette aree. Qualora giustificato dalle **ridotte dimensioni** della società di mediazione creditizia, la responsabilità della funzione può essere **attribuita ad un amministratore**, (del consiglio di amministrazione così configurato) purché privo di deleghe gestionali.

### **D. L' esternalizzazione della funzione**

In caso di esternalizzazione, la società di mediazione creditizia deve **nominare un responsabile interno (referente)** alla funzione antiriciclaggio, con il compito di **monitorare** le modalità di svolgimento del servizio da parte dell'Outsourcer. Il mediatore dovrà inoltre adottare le **cautele che sul piano organizzativo** sono necessarie a garantire il **mantenimento dei poteri** d'indirizzo e controllo da parte degli organi aziendali sulla funzione esternalizzata.

## **13.6 La funzione di revisione interna (ove presente)**

In materia di prevenzione e contrasto dell'utilizzo del sistema finanziario per finalità di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, la funzione di revisione interna (ove esistente) **verifica in modo continuativo il grado di adeguatezza dell'assetto organizzativo aziendale** e la **sua conformità** rispetto alla **disciplina sull'antiriciclaggio** e antiterrorismo e vigila sulla funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

## **13.7 Specifiche disposizioni correlate agli intermediari finanziari nei confronti dei mediatori**

L'intermediario finanziario nel caso di intervento di un mediatore creditizio ed al fine di evitare ridondanze e reiterazioni di attività già svolte, **può avvalersi dei dati e informazioni già raccolti dallo stesso mediatore**, verificando la **correttezza degli adempimenti compiuti** per l'identificazione della clientela e controllando che il flusso informativo sia tempestivamente trasmesso ai fini delle registrazioni nell'Archivio Unico Informatico standardizzato. Qualora l'intermediario finanziari accerti gravi inadempimenti o infedeltà da parte del mediatore nell'esecuzione degli obblighi antiriciclaggio **interrompe ogni rapporto** con il medesimo.

Nell'ambito delle eventuali convenzioni stipulate con mediatori creditizi, da parte dell'intermediario finanziario, la normativa secondaria prevede, anche a pena della risoluzione del rapporto, che lo stesso mediatore creditizio **partecipi periodicamente ad adeguate iniziative di formazione ed aggiornamento**.

Quanto suddetto rimarca l'importanza oltre che l'obbligo della funzione antiriciclaggio all'inizio della società di mediazione creditizia, tale da correre il rischio di essere tagliato fuori dai rapporti come gli intermediari e le banche che rappresentano per definizione gli interlocutori e l'istituzione della società di mediazione creditizia.

## 14. La trasparenza delle operazioni e delle relazioni

### 14.1 Parte generale

In merito alla disciplina in tema di trasparenza delle condizioni contrattuali, Banca d'Italia ha emanato il richiamato Provvedimento sulla **trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti** che estende ai mediatori quali intermediari del credito le disposizioni in materia di trasparenza contenute nel Titolo VI del Testo Unico bancario.

Le disposizioni di **trasparenza della banca d'Italia applicabili ai mediatori creditizi**, hanno mutuato, con alcuni aggiustamenti, i principi e le norme previsti per gli altri intermediari. Gli **obblighi di natura organizzativa degli** intermediari finanziari sono volti ad assicurare la chiarezza della documentazione, la professionalità dei dipendenti che hanno contatti con la clientela, la correttezza dei comportamenti in caso di offerta di contratti accessori. **I presidi organizzativi richiesti ai mediatori creditizi**; al contempo, la norma si fa garantire una maggiore tutela alla clientela.

### 14.2 Disposizioni applicative

Si applicano le seguenti disposizioni:

- a) Quando il mediatore creditizio consiglia al cliente **operazioni o servizi di una banca o di un intermediario** con cui ha stipulato una convenzione si applicano gli obblighi prescritti per l'offerta fuori sede di tali prodotti in assenza di convenzione, il mediatore creditizio che consiglia al cliente specifici servizi od operazioni è tenuto a consegnargli contestualmente il **foglio informativo** e, se prevista, la Guida. Il mediatore acquisisce dal cliente un'attestazione dell'avvenuta consegna e la conserva agli atti.
- b) Gli **obblighi di trasparenza** sopra previsti si applicano anche al caso in cui il mediatore creditizio, in conformità dell'articolo 13 del decreto legislativo 141/2010, e successive modificazioni, effettui la raccolta di richieste di finanziamento sottoscritte dai clienti per il successivo inoltro all'intermediario erogante.
- c) Quando il mediatore creditizio **impiega tecniche di comunicazione a distanza** per consigliare al cliente specifici prodotti bancari o finanziari disciplinati dal presente provvedimento o per effettuare la raccolta di richieste di finanziamento, invia al cliente il foglio informativo e, se prevista, la Guida, ovvero l'indirizzo web diretto sul quale possono essere consultati.
- d) **Requisiti organizzativi dei mediatori creditizi connessi alla trasparenza**  
Le società di mediazione creditizia **assicurano**, anche attraverso l'adozione di **apposite procedure interne**, la **trasparenza** e la **correttezza** nell'attività di mediazione e nella commercializzazione dei prodotti bancari e finanziari. In tale ambito, sono previsti accorgimenti atti a far sì che:

1. La **documentazione informativa** sia **completa, chiara, accessibile** da parte della clientela, utilizzata attivamente da parte dei dipendenti e collaboratori di cui il mediatore creditizio si avvale per il contatto con il pubblico, e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet;
2. i **dipendenti e i collaboratori** di cui il mediatore creditizio si avvale per il contatto con il pubblico: **abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole e delle procedure previste** dal presente provvedimento; siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalle presenti disposizioni e, se necessario, di ulteriori documenti; accertino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa;
3. Nel caso di offerta **contestuale di** altri contratti insieme a un finanziamento, sia assicurato il pieno rispetto delle disposizioni previste dalla sezione XI, paragrafo 2-bis, lettere d), e), f) e g).
4. I mediatori creditizi assicurano, anche attraverso l'adozione di procedure interne, una sollecita ed esaustiva **trattazione dei reclami** della clientela. A questi fini, individuano un responsabile e/o un ufficio apposito.
5. La verifica della **conformità dell'attività** svolta del mediatore creditizio con le procedure previste è assicurata attraverso il **sistema di controllo interno** previsto dalle disposizioni del Ministro dell'economia e delle finanze adottate ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo n. 141/2010 in materia di requisiti organizzativi per le società di mediazione creditizia
6. I mediatori devono **"adottare comportamento conforme a criteri di buona fede e correttezza"**, fornire alla clientela le informazioni previste "con modalità adeguate alla forma di comunicazione utilizzata, in modo chiaro ed esauriente, e conformarsi alla normativa secondaria di settore.
7. Le società di mediazione **tengano in massima considerazione** quanto previsto dalla Sezione XI, par. 1-bis.2, delle Disposizioni sulla trasparenza in merito all'adozione di procedure efficaci e proporzionate relative alla **corretta distribuzione dei prodotti di credito**, con particolare riferimento all'**individuazione dei target market** e al **monitoraggio circa l'adeguatezza** del singolo prodotto all'esigenza del consumatore.

## 15. La relazione sulla relazione sui requisiti organizzativi

- A. La normativa di settore impone alle società di mediazione creditizia di **predisporre una Relazione** che descriva le **scelte effettuate e i concreti ed effettivi presidi** adottati per **rispettare le disposizioni delle Linee Guida** e del citato **Regolamento, motivandone l'adeguatezza** rispetto alla propria complessità organizzativa, dimensionale e operativa
- B. **L'effettività dei controlli** comporta che – **a prescindere dal modello teorico** dei presidi descritto nella Relazione – **a ciascuna funzione e procedura** debbano essere **assegnati compiti specifici e poteri** idonei a consentire il corretto adempimento dell'obbligo di riferire in merito ad irregolarità gestionali

o violazioni della normativa, emerse dall'operatività. Inoltre, le funzioni di controllo devono avere caratteristiche di stabilità idonee a preservare la continuità dell'azione di controllo.

- C. Alla redazione della Relazione sui requisiti organizzativi devono seguire, inoltre, **specifici monitoraggi periodici – opportunamente documentati** – che garantiscano **concreta ed effettiva attuazione**, da parte della società, dei **presidi descritti nel documento**. Lo svolgimento dell'attività di controllo deve avvenire – da parte di ciascuna funzione – **in raccordo e sinergia con tutte le altre funzioni, nei confronti delle quali deve essere previsto un costante scambio di flussi informativi**.
- D. **I responsabili delle funzioni di controllo** (funzione di Revisione interna, Risk management, Compliance e Antiriciclaggio) dovranno, altresì, **predisporre apposite relazioni annuali** ove devono essere **dettagliate le attività di controllo** svolte e le **relative risultanze**. Le stesse dovranno essere **messe a disposizione dell'OAM in caso di richiesta**.
- E. Inoltre, "(...) **specifica evidenza** deve essere data alle **procedure adottate** per assicurare la corretta applicazione della **disciplina in tema di trasparenza** e correttezza nei rapporti con la clientela emanata ai sensi del Titolo IV del Testo unico e di ogni altra disposizione vigente su questa materia. La relazione è **aggiornata** in caso di **modifiche organizzative di rilievo ed è presentata all'Organismo su sua richiesta**".
- F. La relazione organizzativa contiene, **quanto meno**:
1. La **descrizione delle modalità organizzative** adottate per assicurare il rispetto delle disposizioni del Regolamento;
  2. La **descrizione delle scelte effettuate e dei concreti presidi** adottati per rispettare un'efficace gestione e controllo del SCI; – in particolare, la descrizione – per ciascuna tipologia di rischio rilevante – dei presidi organizzativi approntati per la loro identificazione, misurazione, valutazione, gestione e controllo;
  3. **L'indicazione dei presidi, regole e funzionamento della funzione di controllo interno** – ove istituita – cui è affidata la valutazione periodica del SCI e la verifica della regolarità e della correttezza dell'operatività aziendale; in caso di **funzioni esternalizzate**, la descrizione del **profilo professionale dell'Outsourcer** individuato, l'illustrazione dei presidi organizzativi idonei ad assicurare agli Outsourcer una **piena accessibilità** a tutte le informazioni utili per la valutazione dei processi e dei rischi nei limiti dei compiti affidati, la descrizione delle **modalità** e la **frequenza** con i quali gli organi aziendali **verificano l'attività di controllo esternalizzata**, l'individuazione del ruolo di referente per le attività esternalizzate, assicurandone l'autonomia e l'indipendenza (si consiglia di allegare anche la formalizzazione dell'accordo redatto ai sensi di quanto previsto al paragrafo relativo all'esternalizzazione delle funzioni aziendali di controllo);
  4. **La descrizione delle procedure adottate** per assicurare la corretta applicazione della disciplina in tema di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela, e di ogni altra disposizione vigente su questa materia;
  5. **La definizione della dotazione quali-quantitativa di personale**, indicando i **responsabili delle funzioni aziendali di controllo** e i **relativi requisiti** di professionalità;

6. **La descrizione delle scelte effettuate** per garantire il rispetto delle disposizioni riguardanti i **controlli sui dipendenti e collaboratori** e, in particolare, la descrizione delle modalità di selezione e verifica del possesso e mantenimento dei requisiti di legge.

#### **16. Ruolo dell'organismo di vigilanza (ODV) del sistema di controllo interno della società di mediazione creditizia**

- A. **L'organismo di vigilanza** ("ODV") è un organo introdotto con il **D.lgs. n. 231/2001**, al quale sono affidati autonomi poteri di iniziativa e di controllo con il compito di **vigilare i modelli di organizzazione**, gestione e controllo predisposti dall'ente al fine di prevenire i reati societari previsti dal medesimo decreto.
- B. Pur esercitando l'ODV una funzione di supervisione diversa rispetto a quelle tipiche dell'organo di controllo e di Internal audit, qualora nominato, per ragioni di economicità organizzativa in linea con il principio di proporzionalità, lo **stesso può ricoprire contemporaneamente le funzioni:**
- Dell'**Internal audit**;
  - Dell'**organo di controllo**.

L'ipotesi sub a) è **condivisa anche da Confindustria** nelle "Linee guida per la costruzione dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. n. 231/2001", Paragrafo 2.3. Capitolo III.

L'ipotesi sub b) viene espressamente ammessa nel Paragrafo 4, Sezione II, Capitolo 7, Titolo V, delle Nuove Disposizioni (pag.16), nel quale si afferma che "l'organo con funzione di controllo svolge, di norma, le funzioni dell'organismo di vigilanza – eventualmente istituito ai sensi del D.lgs. n. 231/2001, in materia di responsabilità amministrativa degli enti – che vigila sul funzionamento e l'osservanza dei modelli di organizzazione e di gestione di cui si dota la banca per prevenire i reati rilevanti ai fini del medesimo decreto legislativo. Le banche possono **affidare tali funzioni a un organismo appositamente istituito dandone adeguata**.

#### **17. Le società di maggiori dimensioni che intendono volontariamente consolidarsi strutturalmente in termini di governo societario**

- A. Premesso che, il **regolamento**, come precisato dall'O.A.M., «*costituisce uno schema minimo e indefettibile cui le società di mediazione, che intendono esercitare tale attività, devono necessariamente conformarsi*», le società di maggiori dimensioni possono volontariamente configurarsi con una struttura più solida anche coerenza con le caratteristiche con la circolare 263/2006 cui ci si ispirano le stesse linee guida.
- B. **Questi mediatori creditizi possono definire e implementare l'ORGANO con la FUNZIONE DI SUPERVISIONE STRATEGICA che farà sempre capo al CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE.** L'organo con la funzione di supervisione strategica è l'Organo aziendale a cui, ai sensi del Codice Civile o per disposizioni statutarie, sono attribuite funzioni di indirizzo della gestione

**dell'impresa**, mediante, tra l'altro, esame e delibera in ordine ai piani industriali o finanziari ovvero alle operazioni strategiche.

**C. L'Organo con funzione di supervisione strategica allorché previsto**

**1. Definisce e approva:**

- a. **Modello di business** avendo consapevolezza dei rischi cui tale modello espone il mediatore creditizio e comprensione delle modalità attraverso le quali i rischi sono rilevati e valutati;
- b. **Indirizzi strategici** e provvede al loro riesame periodico, in relazione all'evoluzione dell'attività aziendale e del contesto esterno, al fine di assicurarne l'efficacia nel tempo;
- c. Gli **obiettivi di rischio**, la **soglia di tolleranza** (ove identificata) e le politiche di governo dei rischi;
- d. le **linee di indirizzo del sistema dei controlli interni**, verificando che esso sia coerente con gli indirizzi strategici e la propensione al rischio stabiliti nonché sia in grado di cogliere l'evoluzione dei rischi aziendali e l'interazione tra gli stessi; e. i criteri per individuare le operazioni di maggiore rilievo da sottoporre al vaglio preventivo della funzione di controllo dei rischi al fine di attenuare i rischi operativi e di reputazione della banca e favorire la diffusione di una corretta cultura dei rischi e dei controlli interni, un codice etico cui sono tenuti a uniformarsi i componenti degli organi aziendali e i dipendenti.

**2. Approva:**

- a. La costituzione delle funzioni aziendali di controllo, i relativi compiti e responsabilità, le modalità di coordinamento e collaborazione, i flussi informativi tra tali funzioni e tra queste e gli organi aziendali;
- b. Il processo di gestione del rischio e ne valuta la compatibilità con gli indirizzi strategici e le politiche di governo dei rischi;
- c. Le politiche e i processi di valutazione delle attività aziendali, e, in particolare, degli strumenti finanziari, verificandone la costante adeguatezza;
- d. Il processo per lo sviluppo e la convalida dei sistemi interni di misurazione dei rischi e ne valuta periodicamente il corretto funzionamento;
- e. Il processo per l'approvazione di nuovi prodotti e servizi, l'avvio di nuove attività, l'inserimento in nuovi mercati
- f. La politica aziendale in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali
- g. Al fine di attenuare i rischi operativi e di reputazione e favorire la diffusione di una corretta cultura dei rischi e dei controlli interni, un codice etico cui sono tenuti a uniformarsi i componenti degli organi aziendali e i dipendenti. Il codice definisce i principi di condotta (ad es., regole deontologiche e regole da osservare nei rapporti con i clienti) a cui deve essere improntata l'attività aziendale;
- h. I sistemi interni di segnalazione delle violazioni,

**D. L' Organo con funzione di gestione.** L'Organo con funzione di gestione ha la comprensione di tutti i rischi aziendali, e, delle loro interrelazioni reciproche e con l'evoluzione del contesto esterno. Tale organo cura l'attuazione degli indirizzi strategici, e delle politiche di governo dei rischi definiti dall'organo con

funzione di supervisione strategica ed è responsabile del sistema dei controlli interni ai principi e requisiti monitorandone nel continuo il rispetto.

In particolare, l'Organo con funzione di gestione

1. **Definisce e cura** l'attuazione del **processo di gestione dei rischi**. In tale ambito:
  - Stabilisce limiti operativi all'assunzione delle varie tipologie di rischio, coerenti con la propensione al rischio,
  - Agevola lo sviluppo e la diffusione a tutti i livelli di una cultura del rischio integrata in relazione alle diverse tipologie di rischi. In particolare, sono sviluppati e attuati programmi di formazione per sensibilizzare i dipendenti in merito alle responsabilità in materia di rischi.
  - Stabilisce le responsabilità delle strutture e delle funzioni aziendali coinvolte nel processo di gestione dei rischi, in modo che siano chiaramente attribuiti i relativi compiti e siano prevenuti potenziali conflitti d'interessi;
  - L'attuazione del processo (responsabili, procedure) per approvare la distribuzione di nuovi prodotti o servizi ovvero l'avvio di nuove attività o l'ingresso in nuovi mercati. Il processo:
    - a. Identifica in modo chiaro le condizioni per la sua applicazione (anche attraverso la definizione di nuovi prodotti / servizi / cambiamenti significativi), in modo da assicurare il corretto coinvolgimento delle funzioni interessate;
    - b. Assicura il rispetto della normativa applicabile e che prima dell'approvazione siano pienamente valutati – anche con il coinvolgimento della funzione di controllo dei rischi e della funzione di conformità – i rischi derivanti dalla nuova operatività, che detti rischi siano coerenti con la propensione al rischio e che la banca sia in grado di gestirli;
    - c. Definisce le fasce di clientela a cui si intendono distribuire nuovi prodotti o servizi in relazione alla complessità degli stessi e a eventuali vincoli normativi esistenti;
    - d. Individua le strutture e/o il personale responsabili e le eventuali modifiche da apportare all'organizzazione e al sistema dei controlli interni;
2. **Definisce e cura** l'attuazione della politica aziendale in materia di esternalizzazione di funzioni aziendali
3. **Definisce i** flussi informativi interni volti ad assicurare agli organi aziendali e alle funzioni aziendali di controllo la piena conoscenza e governabilità dei fattori di rischio
4. **Pone in essere** le iniziative e gli interventi necessari per garantire nel continuo la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità del sistema dei controlli interni e porta i risultati delle verifiche effettuate a conoscenza dell'organo con funzione di supervisione strategica;
5. **Predisporre e attua** i necessari interventi correttivi o di adeguamento

nel caso emergano carenze o anomalie, o a seguito dell'introduzione di nuovi prodotti, attività, servizi o processi rilevanti;

Quanto suddetto nella presente sezione ha natura strettamente eccezionale ancorché volontaria e quindi non obbligatoria in quanto è soggetta a valutazione esclusivamente dalle società di mediazione creditizia di maggiori dimensioni che vogliono modulare la loro configurazione alla stregua di intermediari vigilati.

**Buon lavoro e grazie per l'attenzione.**

---

**Per maggiori approfondimenti**

**assistenza@mediatori-creditizi.eu**

**Tel.: 06.86357324**

**www.mediatori-creditizi.eu**