

(il presente documento verrà elaborato nella sua versione finale, entro la scadenza prevista del 31.12.2021, alla luce della governance che emergerà dopo le trattative societarie in atto)

Relazione sui requisiti organizzativi 2022

Linee Guida sul sistema di controlli interni di cui le società di mediazione devono dotarsi in attuazione della normativa vigente entro il **31 dicembre 2021**.

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"), ai **Mediatori caratterizzati da una minore complessità dimensionale, operativa e organizzativa**.

Incompatibilità esistenti tra le diverse funzioni di controllo e maggiormente dettagliate caratteristiche e funzioni della **Relazione sui requisiti organizzativi**. perimetra figura del responsabile del sistema dei controlli interni. controlli e i sistemi periodici di monitoraggio siano effettivi e non solo formali

Il documento **integra significativamente** le Linee Guida emanate nell'ottobre 2014

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.

Anche le 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. FINO A 20 DIPENDENTI/COLLABORATORI

Controlli di primo, di secondo e di terzo livello, delineando i principali contenuti di ciascun controllo **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

Devono comunque **garantire un controllo di primo e secondo livello con necessaria separatezza tra le funzioni operative e quelle di controllo interno**

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. di controllo.**

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.

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

La responsabilità dei controlli "di terzo livello" può essere affidata ad un componente dell'organo amministrativo, purché **non esecutivo**

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.

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. In concomitanza 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.

II SCI - I controlli di II 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 extracontrattuali 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.

Il SCI - I controlli di III 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.

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.

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.

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**.

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** e 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.

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.

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.

Obblighi previsti dalla normativa

A. Premessa

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

- 1. Adeguata 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 agli elementi di valutazione ivi indicati e a quelli ulteriori che i destinatari ritengano 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).

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 eteroregolamentazione** (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.

La trasparenza delle operazioni e delle relazioni

Parte generale

In merito alla disciplina in tema di trasparenza delle condizioni contrattuali, Banca d'Italia ha emanato il 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.

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 **appropriate 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.

La 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, "(...) **specifiche evidenze** 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.

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**:

a. Dell'Internal **audit**;

b. 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.**