

# OAM MAGAZINE



## PIÙ QUALITÀ NELL'INTERESSE DI TUTTI

di Federico Luchetti > 3

## FOCUS VIGILANZA

Principi ispiratori e missione della Vigilanza > 5

Elementi di verifica comuni per Agenti e Mediatori > 5

Ulteriori elementi di verifica per gli Agenti > 6

Ulteriori elementi di verifica per i Mediatori > 6

## APPROFONDIMENTO NORMATIVO

Contratto di rete tra Confidi, imprese pubbliche e/o private,  
banche, associazioni di categoria: l'adesione dei mediatori creditizi  
può minarne l'indipendenza. > 8

## NOVITÀ DALL'OAM

Elenchi > 10

Esami > 10

Ultime pubblicazioni > 11

di Federico Luchetti

## PIÙ QUALITÀ NELL'INTERESSE DI TUTTI.



Una delle più immediate conseguenze della crisi che abbiamo vissuto e che in parte viviamo ancora è la progressiva riduzione di risorse economiche, umane e di tempo a disposizione di tutti, soprattutto di chi ne ha più bisogno. Dunque, a ben pensarci, una progressiva riduzione della qualità in senso lato, nei diversi aspetti della vita tanto professionale che personale. Ecco perché, come OAM, abbiamo deciso di ripartire proprio dal tema della qualità, per tutelare gli interessi di coloro che, anche a causa della crisi, accedono al mercato del credito.

Potrà sembrare strano, in un momento in cui tutti parlano di efficienza e di attenzione spasmodica alla quantità, soffermarsi su un concetto diverso. Eppure, a ben vedere, tanto strano non è. Prima di tutto, perché la legge che ha istituito l'OAM possiede un'anima orientata alla difesa dei consumatori attraverso un miglioramento della professionalità dei soggetti attivi sul mercato, vale a dire gli Agenti in attività finanziaria e i Mediatori Creditizi. In secondo luogo, perché la qualità è anche la qualità delle idee e dei fatti conseguenti che permettono agli Agenti e ai Mediatori appena menzionati di lavorare meglio con l'OAM e dunque sul mercato. Visto che un'altra delle conseguenze della crisi, da sempre, è lo scetticismo, permettetemi di aggiungere che non ci limitiamo alle buone idee, o alle belle parole. Preferiamo che diventino rapidamente fatti. Eccone alcuni.

Da qualche settimana, il sito dell'OAM è stato ulteriormente migliorato, per offrire di più e meglio a chi lo utilizza. Ad esempio: è stata introdotta una nuova visibilità sugli iscritti non operativi ed è ora accessibile lo storico degli iscritti; vi è la possibilità di geolocalizzare sul territorio gli agenti e i mediatori iscritti all'OAM, dunque gli unici autorizzati ad operare; entro la fine del 2015 sarà possibile estrarre dagli elenchi i collaboratori degli intermediari.

La qualità è il principio essenziale che guida il lavoro dell'Ufficio di Vigilanza, sempre più attivo sul territorio nazionale, con l'obiettivo non già di ostacolare l'attività degli iscritti, ma di renderla sempre più chiara e vicina non solo ai dettami della norma, ma anche alle esigenze dei consumatori.

Parliamo sempre di qualità quando ci riferiamo ai cambiamenti del sistema informativo interno all'azienda, un progetto di business intelligence molto importante che renderà più agevole il flusso delle informazioni e ridurrà i costi delle risorse umane ed economiche impiegate, diventando in tal modo più efficace e più efficiente.

La qualità, e non poteva essere altrimenti, è al centro della nuova campagna di comunicazione dell'Organismo. I mezzi coinvolti sono la stampa, con uscite sul





quotidiano Il Sole 24 Ore e sulle testate della free-press Leggo e Metro, affiancata dalla radio, sui circuiti di Radio 24 e di Radio Italia, e accompagnata dal web con display advertising su siti e blog in target. Non mancheranno le occasioni di collaborazione editoriale con riviste e testate del mondo finanziario, che esploderanno il tema per tutto il 2015.

Che rapporto c'è tra la qualità e l'abusivismo?  
Pessimo. Non a caso, sia nel 2014 sia in questi primi

mesi del 2015, la lotta al fenomeno che tuttora affligge il mercato del credito è stata condotta con vigore. Porteremo all'interno delle categorie professionali degli Agenti e dei Mediatori, che vengono da anni molto difficili e hanno spesso vissuto le regole più come un intralcio che come un supporto alla propria attività, maggiore sensibilità rispetto a questo tema e, con i componenti e gli amici dell'osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito, metteremo in atto nuove iniziative per stroncare questo fenomeno che con la qualità non ha proprio nulla a che fare, anzi la mina pericolosamente.

In ultimo, una manifestazione sia pure piccola della qualità come cosa concreta e viva è anche questa Newsletter, che nasce per dare notizie nuove o arricchirne di già note con punti di vista magari diversi ed offrire a chi è interessato al nostro mercato spunti di approfondimento, riflessioni e informazioni che possano aiutare a lavorare meglio con l'OAM o almeno a conoscerci meglio.



# FOCUS VIGILANZA

## Principi ispiratori e missione della Vigilanza

L'attività di vigilanza è svolta dall'OAM con rigore, imparzialità ed equilibrio ad esclusiva tutela del consumatore.

L'Ufficio Vigilanza si concentrerà sulle situazioni di forte e grave irregolarità degli iscritti. Verso tali situazioni la vigilanza OAM sarà inflessibile.

L'Ufficio Vigilanza attuerà altresì una politica di equilibrio e di gradualità nelle situazioni meno gravi, tenendo in adeguata considerazione la necessità di politiche di educazione del settore a seguito di una così recente e profonda riforma.

La vigilanza ha, per legge, il compito di presidiare due "filoni" principali:

- Mantenimento dei requisiti degli iscritti agli Elenchi.
  - Regolarità dei comportamenti degli iscritti agli Elenchi.
- Seguono, "in pillole" e a titolo non esaustivo, le verifiche salienti che vengono effettuate nei confronti degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi.

## Elementi di verifica comuni per Agenti e Mediatori

### Il profilo operativo

Il primo passo della verifica riguarda l'esatta perimetrazione dei rami di attività finanziaria di cui l'agente/mediatore si occupa, le modalità della sua offerta, la consistenza e l'articolazione della rete di collaboratori.

### Requisiti di professionalità e onorabilità

In ordine agli esponenti aziendali (in caso di società) nonché ai dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico, si verifica l'attività che l'agente/mediatore ha espletato nel tempo al fine di controllare i requisiti di onorabilità e di professionalità che le norme richiedono per i vari ruoli.

In particolare per i requisiti di onorabilità, si accerta se la raccolta dei certificati relativi al casellario giudiziale ed ai carichi pendenti avviene con cadenza semestrale (in linea con la loro validità temporale). Per i requisiti di professionalità si accerta se l'agente/mediatore verifica l'adempimento degli obblighi di aggiornamento professionale.

Nel caso di carente attenzione nei predetti controlli, per una adeguata campionatura di soggetti si dà luogo al controllo della originaria sussistenza e della permanenza di tali requisiti.



### Copertura assicurativa

Si verifica l'esistenza di un contratto assicurativo, in atto e per il recente passato, relativo alla responsabilità civile per i danni arrecati, nell'esercizio dell'attività, da condotte dell'agente/mediatore e dei suoi dipendenti e collaboratori.

### Ulteriori elementi di verifica per gli Agenti

#### Principio del mono-mandato

Si verifica che l'agente svolga la propria attività su mandato di un solo intermediario o di più intermediari appartenenti al medesimo gruppo o che, nel caso in cui l'intermediario conferisca mandato solo per specifici prodotti o servizi, l'agente abbia assunto non più di tre mandati al fine di offrire l'intera gamma di prodotti o servizi. I controlli in tal senso hanno ad oggetto principalmente documenti contabili e un campione dei contratti di finanziamento sottoscritti dai clienti.

### Ulteriori elementi di verifica per i Mediatori

#### Sistema dei controlli

Va esaminato l'assetto organizzativo dei presidi di controllo di cui la società si è dotata, tenendo peraltro sempre conto del c.d. "principio di proporzionalità" (cioè, in ragione della complessità organizzativa,

dimensionale ed operativa), alla luce delle disposizioni di cui al D.M. 22.1.2014 n. 31 e delle Linee guida dell'Organismo dell'1.10.2014; va altresì verificata la predisposizione della relazione illustrativa sul sistema dei controlli, debitamente formalizzata.

La società di mediazione deve dotarsi di funzioni di controllo di secondo livello, finalizzate alla verifica della conformità dei comportamenti con gli obblighi normativi e regolamentari (compliance) ed al controllo dei rischi derivanti dallo svolgimento dell'attività aziendale (risk management). Sono cumulabili tra loro e possono anche essere attribuite al Responsabile Antiriciclaggio. Si valutano i requisiti di competenza, autorevolezza e indipendenza dell'incaricato, il suo effettivo operato, le modalità con le quali riferisce le sue valutazioni critiche agli esponenti aziendali ed al Collegio Sindacale (ove esistente), la sua influenza nel far adottare le delibere correttive.

Le due funzioni di controllo di secondo livello in discorso - come anche la funzione antiriciclaggio - possono essere esternalizzate; in questo caso si procede a verificare l'esistenza di una formale delibera, il contenuto del contratto, i requisiti di competenza, autorevolezza e indipendenza del delegato, la nomina di un referente interno, l'effettiva attività di controllo svolta dal delegato, l'attenzione (anche proattiva) prestata dal referente interno.



Per le realtà aziendali con più di 20 dipendenti e collaboratori in contatto con il pubblico, deve essere istituita una funzione di revisione interna (internal audit), che è di terzo livello e non è cumulabile con le precedenti, finalizzata a valutare periodicamente il sistema dei controlli interni nonché a verificare in concreto la regolarità e la correttezza dell'operatività. Anche questa funzione può essere esternalizzata; nel caso, si procederà ad effettuare verifiche analoghe a quelle prima descritte.

Del Collegio Sindacale, ove esistente, si verificherà - anche attraverso l'esame dei relativi verbali - quale concreto impegno esso abbia riservato, nel suo ruolo di organo di controllo, alla funzione di supervisione e di stimolo che gli è richiesta dalla normativa di settore.

#### **Trasparenza nel rapporto di mediazione**

Le competenze dell'Organismo nei confronti delle società di mediazione creditizia si estendono anche ai profili della trasparenza e della correttezza nei rapporti con il cliente (il richiedente il finanziamento).

Si verificano completezza e conformità della documentazione informativa pre-contrattuale, la sua fruibilità nelle varie modalità dell'offerta; si esamina un adeguato campione di contratti.

#### **Trasparenza nel rapporto intermediato**

Si acquisisce copia delle eventuali convenzioni che

la società di mediazione creditizia ha sottoscritto con gli intermediari finanziari, valutandone numero e contenuti.

Si valuta il concreto comportamento tenuto dal mediatore nell'offrire proposte al cliente, anche esaminando una adeguata campionatura di pratiche (andate a buon fine e non) e acquisendo notizia sulle modalità del caricamento dei dati sui gestionali dei vari intermediari finanziari.

#### **Assetti organizzativi antiriciclaggio**

Si verificano le modalità di identificazione del cliente nelle varie forme dell'offerta concretamente praticate dalla società. Per i clienti non persone fisiche si esamineranno le procedure per effettuare la c.d. "adeguata verifica" nonché il loro effettivo rispetto mediante una adeguata campionatura di casi concreti. Si verificano l'avvenuta nomina del Responsabile Antiriciclaggio, i suoi requisiti di competenza, autorevolezza e indipendenza, l'effettivo operato, le modalità con cui riferisce le sue valutazioni critiche agli esponenti aziendali ed al Collegio Sindacale (ove esistente), la sua influenza nel far adottare le delibere correttive.

Si verifica se è stata deliberata una procedura per la emersione e valutazione delle operazioni sospette e se viene effettuata un'adeguata periodica formazione dei dipendenti e dei collaboratori.



# APPROFONDIMENTO **NORMATIVO**

## **Contratto di rete tra Confidi, imprese pubbliche e/o private, banche, associazioni di categoria: l'adesione dei mediatori creditizi può minarne l'indipendenza.**

### **1. Premesse sul contratto di rete.**

Con il contratto di rete tra imprese (art. 3, comma, 4-ter, D.L. 10 febbraio 2009, n. 5, convertito con L. 9 aprile 2009, n. 33) più imprenditori perseguono lo scopo di accrescere, individualmente e collettivamente, la propria capacità innovativa e la propria competitività sul mercato.

La legge prevede che le parti si obbligano, sulla base di un programma comune di rete, a collaborare in forme e in ambiti predeterminati attinenti all'esercizio delle proprie imprese ovvero a scambiarsi informazioni o prestazioni di natura industriale, commerciale, tecnica o tecnologica ovvero ancora ad esercitare in comune una o più attività rientranti nell'oggetto della propria impresa.

Nello schema normativo, quindi, è previsto che le parti prima predispongano un c.d. programma di rete, ossia un piano generale d'azione volto ad accrescere la capacità innovativa e la competitività (fase statica dell'atto giuridico), e che poi diano esecuzione concreta alle attività ivi previste (fase dinamica del rapporto giuridico).

### **2. Adesione da parte dei mediatori. Criticità.**

In questa sede ci si sofferma sulla possibilità per un mediatore creditizio di aderire a un contratto di rete stipulato tra Confidi, imprese pubbliche e/o private, banche, associazioni di categoria.

Si ricorda che 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, comma 1, del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 - infra "TUB"-).

Per i mediatori è previsto uno specifico dovere di indipendenza che impedisce loro di essere legati ad alcuna delle parti che mettono in relazione (art. 128-sexies, comma 4 TUB), di concludere contratti, nonché effettuare, per conto di banche e intermediari, l'erogazione di finanziamenti e ogni forma di pagamento o incasso di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o di titoli di credito (art. 13, comma 1 del D.Lgs. n. 141/2010), e di detenere, neppure indirettamente, partecipazioni in banche o intermediari finanziari (art. 17, comma 3 del medesimo D.Lgs. n. 141).

## APPROFONDIMENTO NORMATIVO



Tenendo a mente il quadro sistematico delle norme che disciplinano il mediatore creditizio sopra brevemente richiamato, si deve ritenere che l'adesione del mediatore a questi contratti di rete possa minarne la propria indipendenza.

Il mediatore, infatti, aderendo alla rete, si lega contrattualmente - direttamente - con una delle parti del rapporto, nel caso di specie gli intermediari. Il mediatore creditizio, in sostanza, metterebbe in relazione i potenziali clienti con gli intermediari sottoscrittori del contratto di rete al quale lo stesso aderisce.

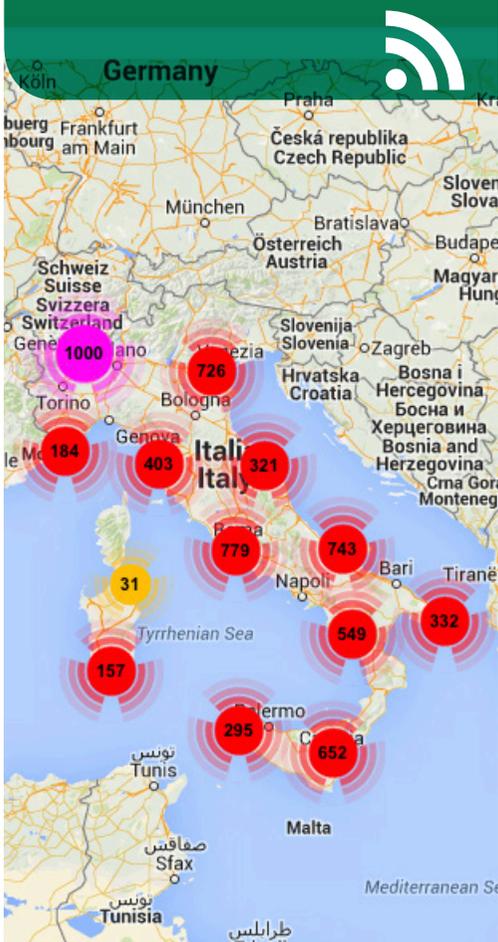
Non trovano applicazione in tale sede nemmeno i principi sanciti dalla giurisprudenza in tema di mediazione c.d. "unilaterale"<sup>1</sup>.

Altro è, infatti, la mediazione c.d. "unilaterale" per la messa in relazione di parti contrattuali rispetto ad uno specifico affare, altro è la situazione di un rapporto duraturo di collaborazione qual è quello scaturente dall'adesione al contratto di rete. In tale ipotesi, infatti, il mediatore, divenendone confederato, non potrà garantire quell'indipendenza richiesta dalla legge e cui lo stesso è tenuto a garantire.

La possibilità di aderire al contratto di rete stipulato tra Confidi e altre imprese e/o intermediari non esclude, inoltre, l'ipotesi di "contatto" tra il mediatore stesso e altri intermediari del credito aderenti alla rete medesima e svolgenti attività incompatibili con la mediazione creditizia. (Cfr. art. 17, del D.Lgs. n. 141/2010).

<sup>1</sup> La giurisprudenza (cfr. Cassazione, sentenza 14 luglio 2009, n. 16382; Cassazione, sentenza 5 settembre 2006, n. 19066) ha espressamente riconosciuto che l'indipendenza del mediatore non è viziata dalla sussistenza di convenzioni tra l'intermediario e il mediatore medesimo a condizione che il contenuto delle stesse sia tale da non comprometterne i requisiti di neutralità e indipendenza sopra richiamati

Persona giuridica



## NOVITÀ DALL'OAM

### Elenchi

Di recente sono state introdotte nella sezione "Elenchi" del sito dell'Organismo le seguenti novità:

- ▶ una nuova visibilità relativa agli iscritti non operativi;
- ▶ lo storico degli iscritti e la possibilità di geolocalizzare sul territorio gli Agenti e i Mediatori;
- ▶ la nuova funzione "Esporta in CSV", con la quale è possibile esportare, in formato .CSV, i risultati della ricerca effettuata sugli Elenchi, in relazione ai criteri di selezione applicati;
- ▶ è stata inoltre pubblicata sul sito la Guida relativa alla consultazione degli Elenchi OAM, che ha l'obiettivo di facilitare, appunto, la consultazione degli Elenchi, illustrando agli utenti le possibili chiavi di ricerca e tutte le informazioni disponibili riguardanti i soggetti Iscritti. Nella prossime settimane saranno pubblicate altre guide utili a semplificare la fruizione dei servizi e le operazioni relative agli Elenchi.

### Esami

Le prossime Sessioni d'esame XXXV e XXXVI si terranno a Milano il 22 giugno 2015 alle ore 11:00 e alle ore 15:00 e le relative prenotazioni saranno aperte dal 1° al 14 giugno.

L'OAM ha aggiornato, revisionato e arricchito di nuove domande il database dal quale vengono estratti i quesiti. Il database è disponibile sul sito dell'Organismo.

Giugno						
Lu	Ma	Me	Gi	Ve	Sa	Do
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5
2014		2015			2016	



## Ultime pubblicazioni

### Regolamento Interno OAM

Il Regolamento Interno OAM - aggiornato nel mese di aprile con alcune integrazioni - all'Allegato 1 contiene l'elenco dei "prodotti" e "servizi" per i quali gli agenti in attività finanziaria possono ricevere il mandato da parte degli intermediari bancari e finanziari.

All'elenco dei prodotti e servizi già previsti, si è aggiunto, tra quelli relativi alla concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma (sezione "A"), il prodotto: **A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi**.

Tale integrazione ha lo scopo di distinguere il generico prodotto **A.13 Rilascio di fidejussioni e garanzie**, relativa al rilascio di qualsivoglia forma di garanzie nonché l'emissione di polizze fideiussorie, il prodotto relativo alla sola "garanzia collettiva dei fidi" – appunto **A.13-bis Garanzia collettiva dei fidi**.

### Regolamenti integrativi OAM

L'OAM ha pubblicato i seguenti Regolamenti integrativi.

#### *Regolamento sugli esposti da parte di terzi.*

Il Regolamento sugli esposti disciplina l'iter operativo relativo alla trattazione degli esposti (la registrazione, lo svolgimento dell'istruttoria, l'assunzione della

decisione finale e la conservazione degli atti in materia di esposti da parte di terzi).

Il predetto intervento regolamentare va inquadrato anche nell'ambito del "Protocollo di intesa recante le linee guida comuni per il contrasto al fenomeno dell'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito" sottoscritto tra l'OAM e alcune associazioni di categoria in data 8 novembre 2013, con lo scopo di fornire un quadro chiaro in tema di presentazione e trattazione degli esposti provenienti da terzi.

Per "esposto", infatti, si intende una comunicazione scritta, in forma di segnalazione o reclamo, presentata, anche per conoscenza, mediante lettera ordinaria o raccomandata, e-mail, fax e posta elettronica certificata (PEC), proveniente da soggetti istituzionali o da altri soggetti anche attraverso propri rappresentanti quali legali o associazioni di categoria, che segnali o esponga all'Organismo presunte violazioni o condotte irregolari poste in essere da soggetti vigilati, o per i quali sia in corso una procedura di iscrizione negli elenchi e registri.

Nel caso di esposto anonimo, laddove sia supportato da idonea documentazione, si procederà comunque ad un'analisi e valutazione della situazione rappresentata



al fine di identificare eventuali criticità o anomalie in capo a soggetti iscritti.

Qualora l'esposto evidenzi situazioni relative a soggetti non iscritti e, quindi, nella sostanza, relative a casi di presunto abusivismo delle attività riservate o a presunte anomalie/criticità commesse da soggetti non rientranti nella sfera di competenza dell'Organismo (quali, ad esempio, intermediari finanziari, istituti di credito, professionisti, etc.) si valuterà di volta in volta, sulla base delle argomentazioni e della documentazione di supporto, se procedere con l'archiviazione (per insufficienza di elementi probatori o altro) ovvero inoltrare l'esposto all'Autorità di vigilanza, Organismo od ordine professionale competente.

Per maggiori dettagli sulla procedura adottata visita il sito alla seguente pagina: [https://www.organismo-am.it/documenti/Altri\\_documenti/Regolamento\\_trattazione\\_esposti\\_.pdf](https://www.organismo-am.it/documenti/Altri_documenti/Regolamento_trattazione_esposti_.pdf)

### ***Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso agli atti.***

Il Regolamento integrativo per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti formati o detenuti dall'Organismo nell'esercizio dei propri compiti di gestione degli elenchi e di controllo sugli iscritti negli elenchi è stato

oggetto di alcune modificazioni volte all'aggiornamento dell'intero articolato.

### ***Regolamento sanzionatorio per agenti e mediatori.***

Con il Regolamento integrativo concernente la procedura sanzionatoria per le violazioni accertate dall'Organismo nell'esercizio dei propri compiti di controllo e la procedura di cancellazione ai sensi dell'art. 128-duodecies, comma 3, del TUB, si sono definiti:

- i principi e le modalità con le quali, conclusa la fase istruttoria, si accertano le violazioni di norme giuridiche o amministrative da parte di agenti e mediatori iscritti negli elenchi OAM;
- i principi e le modalità con le quali si procede alla cancellazione dagli elenchi di cui agli articoli 128-quater, comma 2, e 128-sexies, comma 2, del TUB nei casi di: a) perdita di uno dei requisiti richiesti per l'esercizio dell'attività; b) inattività protrattasi per oltre un anno salvo comprovati motivi; c) cessazione dell'attività.

Con altro apposito Regolamento integrativo, invece, si sono precisate le disposizioni procedurali ai sensi dell'art. 128-duodecies, comma 1-bis, del TUB, in materia di agenti nei servizi di pagamento per conto di IMEL/IP comunitari.



### **Comunicazioni OAM**

Con la Comunicazione OAM n. 6, l'Organismo ha inteso rendere noto il chiarimento ricevuto dall'Agenzia delle Entrate circa l'applicabilità della ritenuta d'acconto nella fatturazione attiva delle società di mediazione creditizia.

### **Consultazioni Pubbliche**

Ai fini di acquisire valutazioni, osservazioni e suggerimenti da parte dei soggetti interessati, l'Organismo ha posto in consultazione pubblica (Consultazione n. 9) la Circolare OAM contenente *“disposizioni inerenti alle modalità di verifica dell'avveramento delle condizioni di cui agli artt. 128-quinquies, comma 1-bis e 128-septies, comma 1-ter, del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, ai sensi dell'art. 16, comma 1, del D.Lgs. 13 agosto 2010, n. 141”*.

La predetta Circolare verrà pubblicata prossimamente sul sito dell'Organismo.