organismo
degli agenti
e dei mediatori

OAM MAGAZINE

Anno 2018 | **N.1**

INDICE

UN ALTRO TRIENNIO INSIEME PER COGLIERE (E VINCERE) LE SFIDE DEL FUTURO > 5
di Antonio Catricalà

CRIPTOVALUTE | NON CHIAMATELE MONETE
Per le Autorità europee e per il G20 sono 'criptoattivita' e investimenti ad alto rischio > 7

- Per il G20 i criptoasset non hanno le caratteristiche di valute sovrane > 7
- Il monitoraggio della Commissione UE > 7
- L'allarme delle autorità di Vigilanza > 8
- Banca d'Italia rilancia l'invito alla prudenza > 9

CRIPTOVALUTE | L'ITALIA IN ANTICIPO SULLA V DIRETTIVA ANTIRICICLAGGIO SCALDA I MOTORI PER MONITORARE IL FENOMENO >10

FINTECH | IN ITALIA LA PAROLA AL NUOVO PARLAMENTO >11

- Parola d'ordine concorrenza >11
- Una regulatory sandbox per il nostro Paese >12
- Tre raccomandazioni al futuro Governo >13

INDICE

FINTECH | SI MUOVE LA COMMISSIONE EUROPEA CON UN PIANO D'AZIONE AD AMPIO RAGGIO >14

Primo step il passaporto europeo per il crowdfunding >14

Un'azione su più fronti a quadro normativo invariato >15

Vigilanza alta sulla cibersicurezza e sulla protezione dei dati personali >16

Interoperabilità per aumentare la concorrenza >16

Focus sulle tecnologie blockchain >17

Dalla BCE un passo verso l'armonizzazione delle prassi di vigilanza >17

DOMANDA DI CREDITO IN CRESCITA DAL SISTEMA BANCARIO SEGNALI DI CONSOLIDAMENTO >19

Ritmo vivace per i prestiti alle imprese >19

Si restringe la forbice tra costi del debito per piccole e grandi aziende >20

In riduzione l'incidenza dei crediti deteriorati >20

Per Visco ora occorre proseguire su questa strada >22

LA RICETTA DI VISCO PER LE BANCHE CON UN OCCHIO AL PARLAMENTO >23

No ai saldi dei crediti deteriorati >24

Diversificare i servizi e valutare il merito imprenditoriale >24

Recuperare la redditività anche attraverso le concentrazioni >25

Investire in digitalizzazione >26

INDICE

VIGILANZA | DAI DATI DEL 2017 UN PRIMO BILANCIO DEL NUOVO SISTEMA SANZIONATORIO >27

In primo piano la lotta all'abusivismo >29

Controlli costanti su onorabilità e professionalità >29

Focus sulla trasparenza nei rapporti con la clientela >30

Attenzione alta su incompatibilità e indipendenza >30

AUMENTA IL NUMERO DEGLI ISCRITTI, DALLE PROVE DI ESAME E DI VALUTAZIONE PROFESSIONALITÀ IN CRESCITA >31

Al Sud concentrato il maggior numero di iscritti, ma il 54% dei Mediatori è al Nord >31

Dalle prove d'esame e valutative emerge un aumento della professionalità >31

Aumentano i mandati, cessione del quinto in testa >33

LOTTA ALL'ABUSIVISMO/ PRIME ADESIONI AL BOLLINO DI RICONOSCIMENTO PER AIUTARE I CONSUMATORI A INDIVIDUARE GLI OPERATORI REGOLARI >34

Come funziona il bollino >34

INFO POINT, IN CINQUE MESI OLTRE 33MILA CONSULTAZIONI >35

di **Antonio Catricalà**

UN ALTRO TRIENNIO INSIEME PER COGLIERE (E VINCERE) **LE SFIDE DEL FUTURO**

Il 23 aprile l'assemblea dei soci OAM ha scelto di confermarmi per un altro triennio al vertice dell'Organismo: è una decisione che mi onora e che mi carica di nuove responsabilità. Abbiamo davanti un arco temporale sufficientemente lungo per impostare insieme, in modo innovativo, l'azione dell'OAM. Sappiamo tutti che l'attuale fase storico-economica non ha eguali in termini di velocità del cambiamento e 'destrutturazione' degli equilibri con i quali abbiamo convissuto nell'ultimo secolo. Non è casuale che la si definisca 'quarta rivoluzione industriale': come le precedenti cambierà, in modo irreversibile, il modo di produzione ma andrà oltre perché basata sull'intelligenza artificiale. La sfida sarà quella di continuare a porre l'uomo al centro della scena, ponendo la tecnologia al suo servizio per migliorare le condizioni di tutti.

Il nostro settore sarà particolarmente investito dai cambiamenti anche se al momento non è facile prevedere quali saranno le modalità di reazione delle Autorità di regolazione. L'atteggiamento delle istituzioni internazionali nei confronti del fenomeno delle monete virtuali, al quale non casualmente dedichiamo un ampio spazio in questo numero del nostro Magazine (pg. 7 e 10), a esempio, è emblematico: monitorare è la parola d'ordine nel timore che una regolamentazione prematura possa soffocare sul nascere una realtà di cui non si conoscono appieno le positive potenzialità ma si intuiscono bene i pericoli. Senza nascondere le difficoltà a incanalare un fenomeno che 'filosoficamente' vuole sottrarsi all'idea stessa di autorità e sembra affidare il suo futuro a un'idea di rete autogestita libera da ogni genere di controllo.

Sperimentale è invece l'approccio alle Fintech: l'indagine conoscitiva della commissione Finanze della Camera della XVII legislatura (articolo a pg. 11) punta dritto su "un ambiente 'protetto'", un ecosistema in cui "le Autorità regolatrici, l'Amministrazione pubblica, i Centri di ricerca, i Fondi di venture capital e le start-up del Fintech opererebbero affiancati, così da favorire lo sviluppo del settore e rendere attraente l'investimento delle aziende in Italia" evitando "un allentamento dei presidi di garanzia a favore della clientela". Ma qui l'idea è di agire in fretta e sulla stessa lunghezza d'onda si sta muovendo la Commissione Europea (articolo a pg. 14).

È evidente che l'OAM dovrà seguire passo dopo passo le evoluzioni di questo settore, cogliendo le similitudini delle attività svolte dalle Fintech rispetto al settore tradizionale, calibrando in modo intelligente la regolamentazione di sua stretta competenza, segnalando all'autorità politica eventuali incongruenze. Ugualmente andrà ripensata la formazione professionale che non potrà prescindere dai cambiamenti in atto. I nostri iscritti non saranno lasciati soli davanti a queste sfide: l'Organismo farà da pungolo in modo costruttivo, pronto come sempre ad ascoltare le loro esigenze. Di certo non potremo accettare che sullo stesso campo si fronteggino soggetti privilegiati da una regolamentazione 'soft' e soggetti vincolati da normative approvate quando la parola Fintech non si conosceva ancora. Non si vuole fermare l'innovazione: sarebbe impossibile e fuori dalla realtà. Ma si vogliono riaffermare i valori di una concorrenza ad armi pari che ampli le possibilità di scelta dei consumatori senza tagliare fuori dal mercato gli operatori tradizionali.

Questo è dunque il tempo dei propositi, delle idee da condividere e sviluppare insieme, non quello dei bilanci. Eppure non posso non ricordare alcune delle iniziative che, grazie anche al lavoro della struttura dell'Organismo, abbiamo condotto in porto. Mi riferisco soprattutto al nuovo sistema sanzionatorio (vedi articolo a pg. 27) che ha rappresentato il filo rosso lungo il quale si è snodata la policy dell'OAM dal 2015. Continueremo con questa filosofia, convinti che la *moral suasion*, il richiamo scritto e anche la sanzione pecuniaria costituiscano un momento di confronto utile a coloro che sono oggetto di procedimento ma anche ai nostri uffici.

Non intendiamo retrocedere di un millimetro nella lotta all'abusivismo: quando le procure ci ascoltano e incardinano i processi, ci costituiamo parte civile perché siamo convinti che l'abusivo non danneggi solo il consumatore ma tutta la categoria degli Agenti e Mediatori. L'invio ai nostri scritti del 'kit' per utilizzare il bollino di riconoscimento (vedi articolo a pg. 34) va nello stesso senso: ciascuno potrà decidere se utilizzarlo o meno ma noi siamo convinti che la sua diffusione aiuterà i consumatori a comprendere che la professionalità e la deontologia degli iscritti all'OAM fa la differenza.

I dati della relazione OAM sul 2017 indicano che le categorie degli iscritti si stanno rafforzando (vedi articolo a pg. 31). Le banche italiane stanno procedendo, con una rapidità riconosciuta anche dalle autorità di vigilanza europee, allo smaltimento dei crediti deteriorati; la domanda di credito, grazie anche alla ripresa in corso, continua a essere robusta. I numeri giocano a nostro favore. Il futuro è davanti a noi: sono convinto che avremo tutte le capacità di coglierne le opportunità.

Per le Autorità europee e per il G20 sono 'criptoattivita' e investimenti ad alto rischio

CRIPTOVALUTE | NON CHIAMATELE MONETE

Non chiamiamole criptovalute: è la parola d'ordine delle istituzioni finanziarie internazionali sul fenomeno del denaro virtuale che si sta diffondendo a livello mondiale e che vede nel bitcoin il 'capostipite' della categoria.

Al momento le Autorità restano alla finestra: nessuna regolamentazione ad hoc, se non per la parte relativa al rafforzamento dei presidi anti-riciclaggio e anti-terrorismo, ma un monitoraggio attivo per non soffocare la componente innovativa che caratterizza le valute virtuali. E un appello inequivocabile ai consumatori che si volessero cimentare in investimenti in monete virtuale: non investite più denaro di quello che potreste perdere.

Per il G20 i criptoasset non hanno le caratteristiche di valute sovrane

Che sia questo l'orientamento comune è emerso con chiarezza dall'ultima riunione del G20, che riunisce i maggiori Paesi industrializzati, svoltosi a Buenos Aires. "Riconosciamo che l'innovazione tecnologica, comprese le sottostanti attività crittografiche – recita il comunicato finale - ha il potenziale per migliorare l'efficienza e l'inclusione del sistema finanziario e dell'economia in generale. Tuttavia, i criptoasset sollevano questioni relative alla protezione dei consumatori e degli investitori, all'integrità del mercato, all'evasione fiscale, al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo. Le risorse crittografiche mancano delle caratteristiche delle valute sovrane. Ad un certo punto potrebbero avere implicazioni sulla stabilità finanziaria. Ci impegniamo a implementare gli standard del Gruppo d'Azione Finanziaria Internazionale (Gafi) quando si applicano a criptoasset… e chiediamo agli organismi internazionali per la definizione di standard (SSB) di continuare il loro monitoraggio delle criptoattività e dei loro rischi, secondo i loro mandati, e di valutare le risposte multilaterali secondo necessità".

Il monitoraggio della Commissione UE

Va nella stessa direzione il documento della Commissione Europea sul piano per le Fintech approvato l'8 marzo (vedi articolo a pg. 14) che dribbla il termine 'criptovaluta' riportando che "le autorità di vigilanza hanno valutato gli sviluppi del mercato nel settore delle criptoattività e l'emergere delle offerte iniziali di moneta (ICO), un nuovo modo di raccogliere fondi attraverso "monete" o "token". Sebbene rappresenti per le imprese un modo nuovo e innovativo per raccogliere capitali, la vendita di token – sottolinea la Commissione - può comportare anche evidenti rischi per gli investitori. Gli investimenti speculativi in criptoattività e token delle ICO espongono gli investitori a un significativo rischio di mercato, a frodi e a rischi connessi alla cibersicurezza derivanti dagli scambi e dai fornitori di servizi che consentono agli

investitori di acquistare, detenere o scambiare attività e token".

Un passo in avanti è stato fatto con le modifiche alla quarta direttiva antiriciclaggio (già recepite dall'Italia, vedi articolo a pg. 10) sulla quale il Parlamento europeo e il Consiglio hanno raggiunto un accordo nel dicembre 2017, che, ricorda la Commissione, "ridurranno l'anonimato e miglioreranno la tracciabilità delle operazioni, grazie all'obbligo per gli scambi di criptoattività e i prestatori di servizi di portafoglio digitale nell'Unione europea di effettuare l'identificazione dei clienti e di procedere a un'adeguata verifica degli stessi".

Per ora, tuttavia, la Commissione continuerà a monitorare l'evoluzione delle criptoattività e delle offerte iniziali di moneta insieme alle Autorità europee di Vigilanza, alla Banca centrale europea e al Financial Stability Board, "nonché insieme ad altri organismi internazionali di normazione. Sulla base della valutazione dei rischi, delle opportunità e dell'adeguatezza del quadro normativo applicabile – conclude sul punto il documento – la Commissione prenderà in considerazione l'eventuale necessità di un'azione normativa a livello dell'UE".

L'allarme delle autorità di Vigilanza

Nel frattempo le Autorità di Vigilanza hanno rinnovato i loro appelli ai consumatori perché agiscano con prudenza: nel febbraio 2018, a seguito di una richiesta della Commissione europea, Autorità bancaria europea (EBA), l'Autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (ESMA) e l'Autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni (EIOPA) hanno pubblicato congiuntamente una segnalazione per gli investitori e gli utenti sui rischi associati all'acquisto di criptoattività. Sullo sfondo la preoccupazione che "un numero crescente di consumatori acquisti valute virtuali nella speranza di una continua crescita del loro valore, ma senza alcuna consapevolezza del rischio significativo di perdere il denaro investito". Il documento sottolinea l'estrema volatilità delle valute virtuali la cui capitalizzazione di mercato (per le 100 maggiori) supera oggi "secondo le stime, l'equivalente di 330 miliardi di EUR a livello globale". Chi acquista valute virtuali, avverte il documento "deve essere consapevole che vi è un alto rischio di perdere una parte consistente, o persino la totalità, del denaro investito". Non esitano a parlare di possibile "bolla speculativa" le tre Autorità, sottolineando che i consumatori che le comprano sono privi di protezione perché si tratta di prodotti non regolamentati.

Ed esemplificano: "se una piattaforma di negoziazione di valute virtuali o un fornitore di portafogli digitali fallisce, cessa l'attività, subisce un attacco informatico, è accusato di appropriazione indebita di fondi o è soggetto a confisca dei beni in seguito ad azioni di contrasto, la legislazione dell'UE non offre alcuna specifica tutela giuridica che protegga il consumatore dalle perdite o alcuna garanzia che possa riavere accesso alle valute virtuali che possiede". La formazione dei prezzi delle valute virtuali, poi, spesso manca di trasparenza e anche le informazioni divulgate ai consumatori che desiderano acquistare valute virtuali, "laddove vengano fornite, sono il più delle volte incomplete, di difficile comprensione, non comunicano correttamente i rischi delle valute virtuali e potrebbero quindi essere fuorvianti".

Banca d'Italia rilancia l'invito alla prudenza

L'invito alla prudenza delle tre Autorità è stato rilanciato dalla Banca d'Italia che ha voluto sottolineare come "sin dal 2015 la Banca e l'Uif avevano messo in guardia i consumatori e gli intermediari sui possibili rischi connessi con le valute virtuali. Tra i vari aspetti sottolineati – si legge nella nota di via Nazionale – vi sono i rischi di perdite permanenti delle somme utilizzate per l'acquisto di valute virtuali a causa di malfunzionamenti, attacchi informatici, smarrimento della password del portafoglio elettronico; mancanza di tutele legali e contrattuali, di obblighi informativi e di presidi di trasparenza, oltre che forme di tutela o garanzia delle somme impiegate, dato che l'attuale ordinamento non prevede specifiche forme di protezione o garanzie legali delle Autorità. È stato inoltre segnalato il rischio connesso all'utilizzo delle valute virtuali per finalità criminali e illecite, incluso il riciclaggio di denaro. Di recente si sono verificati episodi, anche gravi, di attacchi informatici alle piattaforme di scambio che hanno comportato la perdita parziale o totale dei soldi investiti in valute virtuali da parte di numerosi consumatori. Si sono registrate inoltre situazioni di estrema volatilità dei prezzi di molte valute virtuali". La Banca d'Italia ha dunque deciso di rilanciare l'allarme delle autorità europee.

CRIPTOVALUTE | L'ITALIA IN ANTICIPO SULLA V DIRETTIVA ANTIRICICLAGGIO SCALDA I MOTORI PER MONITORARE IL FENOMENO

Chiusa la consultazione sul decreto ministeriale che avvia il censimento degli operatori in valuta virtuale

Italia in anticipo sui tempi di recepimento della V direttiva antiriciclaggio che deve ancora essere pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale Europea, dopo il via libera del Parlamento di Strasburgo il 19 aprile scorso: il nostro Paese ha infatti introdotto gli obblighi antiriciclaggio per i prestatori di servizi in valute virtuali nel 2017 già in occasione del recepimento della IV direttiva. E ora si appresta a partire con la fase applicativa. Il Dipartimento del Tesoro del Ministero dell'Economia e delle Finanze ha già chiuso la consultazione pubblica sullo schema di decreto ministeriale che dà attuazione al D.lgs. 25 maggio 2017 n. 90 in base al quale sono obbligati al rispetto della normativa "i prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale, limitatamente allo svolgimento dell'attività di conversione di valute virtuali da, ovvero in, valute aventi corso forzoso". Lo schema di decreto, in base all'articolo 8 del D.Lgs, stabilisce "modalità e la tempistica con cui i prestatori di servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale sono tenuti a comunicare al Ministero dell'Economia e delle Finanze la propria operatività sul territorio nazionale.

La comunicazione costituisce condizione essenziale per l'esercizio legale dell'attività da parte dei suddetti prestatori". La bozza stabilisce anche forme di cooperazione tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze e le forze di polizia, idonee ad interdire l'erogazione dei servizi relativi all'utilizzo di valuta virtuale da parte dei prestatori che non ottemperino all'obbligo di comunicazione.».

Sono inclusi nell'obbligo di comunicazione anche gli operatori commerciali che accettano le valute virtuali quale corrispettivo di qualsivoglia prestazione avente ad oggetto beni, servizi o altre utilità. "L'iniziativa – ha spiegato in un comunicato il Ministero dell'Economia – mira a realizzare una prima rilevazione sistematica del fenomeno, a partire dalla consistenza numerica degli operatori del settore" che, a regime, dovranno iscriversi in una sezione speciale del registro dei cambiavalute tenuto dall'OAM, l'Organismo degli Agenti e dei Mediatori , per poter esercitare la loro attività sul territorio nazionale.

Il Ministero ha sottolineato che "la previsione di obblighi e cautele a carico dei prestatori di servizi relativi alle valute virtuali è coerente con le più stringenti regole dettate dalla V direttiva UE antiriciclaggio, ormai prossima alla pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale della comunità europea".

FINTECH | IN ITALIA LA PAROLA AL NUOVO PARLAMENTO

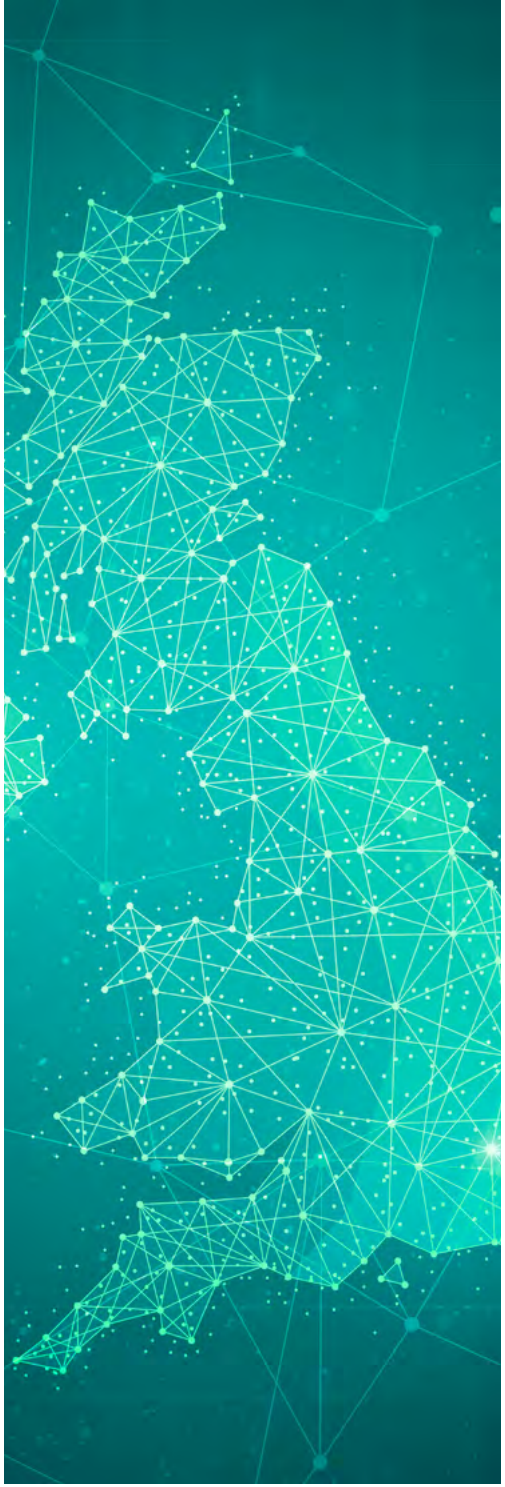
Da individuare gli strumenti per sostenere l'innovazione finanziaria, dopo l'indagine conoscitiva conclusasi nella XVII legislatura

La base di riferimento è già pronta: il lavoro svolto dalla commissione Finanze della Camera della XVII legislatura con un'indagine conoscitiva sfociata, il 13 dicembre dello scorso anno, in possibili proposte operative utili a sostenere un settore che potrebbe dare un importante contributo alla crescita economica. Ora la parola spetta al Parlamento appena insediatosi anche se, è facile immaginare, il primo banco di prova dei neo-eletti saranno gli interventi di finanza pubblica attesi da Bruxelles.

Eppure è proprio il lavoro dei loro predecessori ad avvertire che i temi dell'innovazione tecnologica, non solo nei comparti finanziario, creditizio e assicurativo "devono costituire oggetto di attenzione prioritaria da parte della politica, in un'ottica che non guardi all'oggi o al domani, ma a un orizzonte di medio – lungo periodo". Se tale priorità verrà colta ecco, nel merito, le proposte del documento conclusivo della commissione Finanze della Camera.

Parola d'ordine concorrenza

Per la commissione Finanze della Camera "il principio fondamentale a cui orientare l'azione della politica, nazionale ed europea, e le sue scelte regolatorie in questo campo, deve essere quello di assicurare che l'azione innovatrice e, in alcuni casi distruttrice, delle nuove tecnologie finanziarie non riproponga i disequilibri, le strettoie



concorrenziali e gli abusi di posizione attuali, mutando solo i soggetti che possono goderne, ma assicurare che i «dividendi» dell'innovazione tecnologica siano fruiti da una platea sempre più vasta di cittadini". Il "benessere dei cittadini" e "l'inclusione" come faro degli obiettivi di regolazione e, ancor prima, di supporto alle imprese che vogliono fare innovazione. Con l'obiettivo ambizioso di rendere l'Italia "un Paese Fintech-friendly", approfittando della Brexit. "A seguito dell'uscita dall'Unione Europea della Gran Bretagna, dove è attualmente collocato l'hub Fintech europeo per eccellenza – si legge nel documento conclusivo - potrebbero infatti maturare le condizioni per cui banche e istituzioni finanziarie trovino più conveniente lasciare la City di Londra. L'Italia non può non cogliere l'opportunità di candidarsi a nuovo hub Fintech europeo, in quanto ciò significherebbe afflusso di capitali stranieri, creazione di posti di lavoro sostenibili, importazione di risorse con caratteristiche di eccellenza internazionalmente riconosciute, indotto per tutto il settore dell'innovazione, internazionalizzazione delle imprese italiane. Anche in questa prospettiva occorre dunque riformare anzitutto il vigente contesto normativo, al fine di creare un contesto sociale e giuridico che accolga l'innovazione nel settore finanziario, nonché intraprendere iniziative volte a valorizzare e specializzare il capitale umano".

Una regulatory sandbox per il nostro Paese

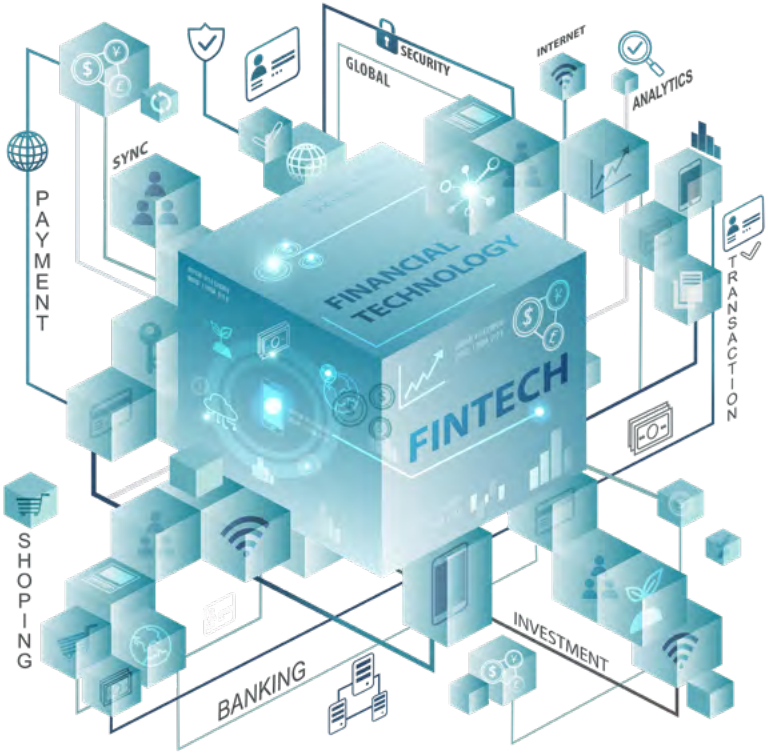
L'esempio da seguire è quello del Regno Unito dove, si legge nel documento, lo sviluppo delle Fintech è stato sostenuto dalla "presenza di una regulatory sandbox, un ambiente di testing per le start-up, assistito dalle autorità regolatrici del settore. Diventa pertanto prioritario introdurre, in Italia, un «sistema regolato graduale» di legislazione, che consenta alle aziende di sperimentare i propri servizi e prodotti con un impatto estremamente limitato, destinato alla sola clientela professionale, per un periodo di tempo circoscritto e sotto la supervisione dei regolatori, i quali in tal modo sono posti in condizione di studiare da vicino l'innovazione e adeguare opportunamente i sistemi di vigilanza". Un meccanismo che consente di evitare "un allentamento dei presidi di garanzia a favore della clientela" e di sperimentare in un ambiente 'protetto', un ecosistema in cui "le Autorità regolatrici, l'Amministrazione pubblica, i Centri di ricerca, i Fondi di venture capital e le start-up del Fintech opererebbero affiancati, così da favorire lo sviluppo del settore e rendere attraente l'investimento delle aziende in Italia. Si pensi ad esempio all'attivazione di una vera e propria Fintech Tower, che possa rappresentare un innovation hub nel quale sviluppare e condividere conoscenza scientifica, metodi applicativi, modelli di business". Tutto ciò non può svolgersi in assenza di "capitale umano di elevato livello. Nel nostro Paese è necessario un urgente adeguamento alla politica di formazione finanziaria diffusa nei paesi anglosassoni, così come è necessario rendere attraente il rientro dall'estero di personale italiano qualificato, al contempo attraendo competenze dal resto del mondo. L'azione politica deve orientarsi al sostegno della ricerca in tutte le aree del Fintech, per costruire una leadership accademica e tecnologica nel settore. Specifici

moduli di formazione nel Fintech dovrebbero essere inclusi nei corsi di laurea e di dottorato pertinenti, per esporre gli studenti al comparto e, al contempo, per proporre al settore del Fintech, personale adeguatamente preparato e pronto ad essere inserito nel mondo del lavoro".

Tre raccomandazioni al futuro Governo

Per raggiungere gli obiettivi dati, secondo la commissione Finanze, "occorre un Piano d'azione del Governo, combinato con un ambiente politico stabile: sono fattori che incoraggiano il settore privato a investire in Fintech. Si ritiene necessario, quindi, un coordinamento tra Governo, regolatori, imprese e università, che dia una governance univoca al settore del Fintech e gestisca correttamente un passaggio così delicato per il nostro sistema economico finanziario". Serve individuare "uno o più soggetti istituzionali e operativi, che fungano da punto di riferimento del settore e definiscano obiettivi misurabili, programmi e azioni da porre in essere, valorizzando le esperienze, le competenze e le iniziative maturate dai soggetti attivi sul territorio nazionale".

Ma il vero capitale su cui puntare, insiste il documento, è la conoscenza, da stimolare attraverso "un programma di «grandi sfide» sul Fintech, al quale partecipino equamente il mondo accademico, le imprese e il terzo settore". Senza dimenticare l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale, e l'alfabetizzazione digitale del Paese, indispensabile per promuovere "una vera e propria pratica educativa della cittadinanza economica calata nel nuovo contesto tecnologico" e garantire "anche sotto questo profilo un'adeguata protezione dei risparmiatori e degli investitori". Servono, conclude il documento, "interventi mirati per le esigenze dei diversi segmenti di popolazione, per raggiungere il più ampio spettro di utenti".



Dalla Bce arriva la guida per l'autorizzazione agli enti creditizi del settore

FINTECH | SI MUOVE LA COMMISSIONE EUROPEA CON UN PIANO D'AZIONE AD AMPIO RAGGIO

Un 'passaporto' europeo per il crowdfunding, un laboratorio UE sulle tecnologie finanziarie, dove le autorità europee e nazionali potranno collaborare con i fornitori di tecnologia, in modo neutrale e in uno spazio non commerciale. Sono le due iniziative immediate adottate dalla Commissione Europea nell'ambito di un piano d'azione complessivo finalizzato a "sfruttare le opportunità offerte dall'innovazione nei servizi finanziari resa possibile dalla tecnologia". L'obiettivo, ha spiegato la Commissione, è triplice: vuole "sfruttare i rapidi progressi tecnologici a vantaggio dell'economia, dei cittadini e dell'industria dell'UE, contribuire a rendere più competitivo e innovativo il settore finanziario europeo e assicurare l'integrità del sistema finanziario dell'UE.

Il piano, presentato l'8 marzo scorso, varato al termine di una consultazione avviata a marzo 2017 "per raccogliere i pareri dei portatori di interesse sull'impatto delle nuove tecnologie sui servizi finanziari", "intende consentire al settore finanziario di sfruttare il rapido sviluppo delle nuove tecnologie (come la blockchain, l'intelligenza artificiale e i servizi di cloud) e al tempo stesso mira a rendere i mercati più sicuri e di più facile accesso per i nuovi operatori". La Commissione non ha dubbi: "ne conseguiranno benefici per i consumatori, gli investitori, le banche e i nuovi operatori".

Primo step il passaporto europeo per il crowdfunding

Il passo più immediato è una nuova regolamentazione del crowdfunding che, scrive la Commissione, "migliora l'accesso ai finanziamenti, in particolare per le start-up e le piccole imprese: le start-up possono presentare i loro progetti su una piattaforma online e chiedere sostegno sotto forma di prestito ("prestito peer-to-peer") o di capitale e gli investitori ottengono in cambio un ritorno finanziario". Attualmente però "molte piattaforme hanno difficoltà ad espandersi in altri paesi dell'UE" soprattutto per la mancanza di norme comuni che "comporta un considerevole aumento dei costi di conformità e operativi". Undici Stati membri hanno già adottato regimi su misura che spesso sono però in contrasto tra loro e ostacolano lo sviluppo di un mercato unico per i servizi del settore. La proposta presentata, secondo la Commissione, consentirà invece "alle piattaforme di offrire più facilmente i propri servizi in tutta l'UE e migliorerà l'accesso a questa forma di finanziamento innovativa per le imprese" offrendo loro maggiori opportunità per proporre le loro idee a un pubblico più vasto di potenziali investitori. "Una volta adottato dal Parlamento europeo e dal Consiglio – sottolinea il piano - il regolamento proposto permetterà alle piattaforme di presentare domanda per ottenere un marchio UE sulla base di un unico insieme di norme e di offrire i loro servizi in tutta l'Unio-

ne. Gli investitori sulle piattaforme di crowdfunding saranno protetti da norme chiare in materia di informativa, di governance e di gestione del rischio e da un approccio coerente alla vigilanza".

Un'azione su più fronti a quadro normativo invariato

Al di là del regolamento sul crowdfunding, la Commissione ritiene che allo stato attuale non sia necessaria un'ampia riforma legislativa o regolamentare mentre "è giustificato un insieme di iniziative mirate volte a fare in modo che l'Unione accolga la digitalizzazione del settore finanziario".

Ciò non significa che revisioni normative siano escluse: la Commissione ha infatti invitato le autorità europee di vigilanza a censire, entro il primo trimestre del 2019, gli attuali approcci all'autorizzazione e alla concessione di licenze per i modelli di business fintech innovativi: "in particolare le Autorità dovrebbero esaminare in che modo le autorità nazionali applicano la proporzionalità e la flessibilità nella legislazione sui servizi finanziari. Se del caso dovrebbero pubblicare orientamenti sugli approcci e le procedure o fornire raccomandazioni alla Commissione sulla necessità di adeguare la legislazione dell'UE sui servizi finanziari. Non solo: la Commissione costituirà un gruppo di esperti per valutare, entro il secondo trimestre del 2019, se il quadro regolamentare sui servizi finanziari presenta ostacoli normativi ingiustificati all'innovazione nel settore finanziario.

Tra le 23 iniziative approvate dalla Commissione quella di ospitare un laboratorio UE sulle tecnologie finanziarie, grazie al quale le autorità europee e nazionali potranno collaborare con i fornitori di tecnologia, in modo neutrale e in uno spazio non commerciale; la messa a punto di una strategia globale sulla tecnologia di registro distribuito e sulla blockchain per tutti i settori dell'economia; l'avvio di consultazioni sul modo migliore per promuovere la digitalizzazione delle informazioni pubblicate dalle società quotate in Europa, anche attraverso il ricorso a tecnologie innovative per realizzare l'interconnessione delle banche dati nazionali.

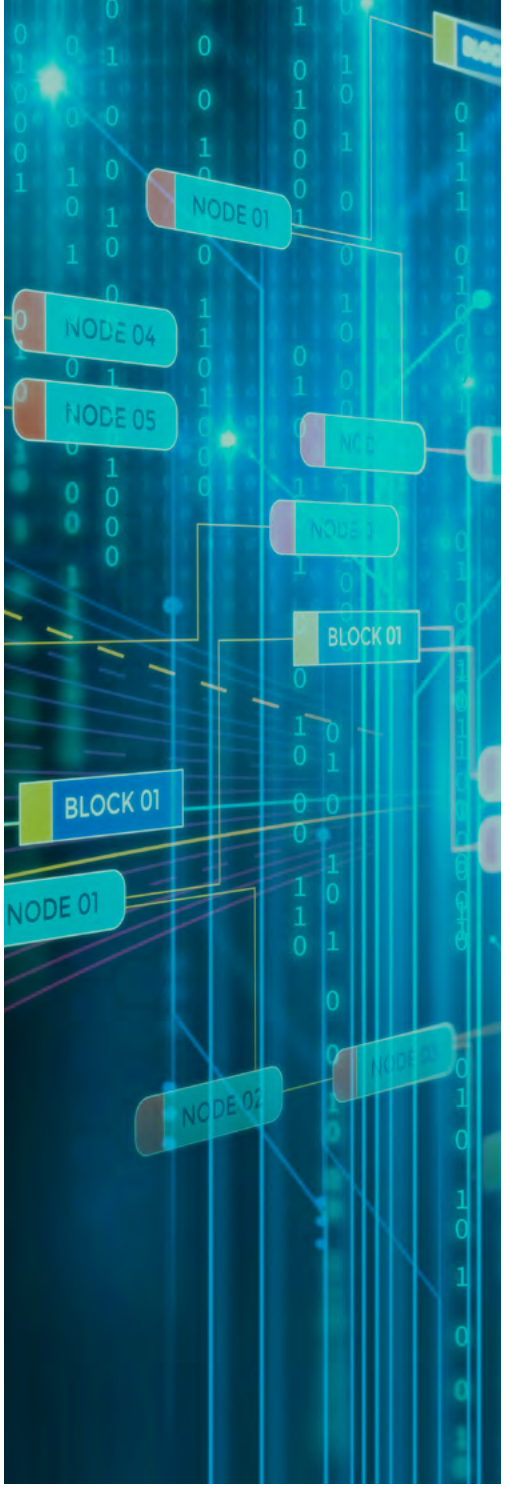
La Commissione presenterà inoltre un programma con le migliori prassi sugli spazi di sperimentazione normativa, sulla base degli orientamenti forniti dalle autorità europee di vigilanza: nell'UE già tredici Stati membri hanno costituito quelli che vengono definiti "facilitatori fintech" (poli di innovazione o spazi di sperimentazione normativa) per fornire alle imprese orientamenti generali durante il processo di autorizzazione. Ne beneficiano le imprese che possono accedere più rapidamente al mercato e comprendere meglio le norme e le aspettative in materia di vigilanza. Ma ne beneficiano le stesse autorità di vigilanza che possono acquisire una migliore comprensione dei modelli di business innovativi e degli sviluppi del mercato in una fase precoce.

Vigilanza alta sulla cibersicurezza e sulla protezione dei dati personali

La Commissione non nasconde che le tecnologie finanziarie "pongono anche delle sfide, come ad esempio rischi connessi alla cibersicurezza, alla protezione di dati, consumatori e investitori e all'integrità del mercato. Il regolamento generale sulla protezione dei dati e la direttiva antiriciclaggio prevedono garanzie fondamentali per la protezione dei dati personali e l'integrità del sistema finanziario dell'UE contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo. In un mercato finanziario dell'UE supportato dalla tecnologia è necessario il pieno rispetto di queste garanzie fondamentali. I rischi relativi alla cibersicurezza minano la fiducia e minacciano la stabilità del sistema finanziario. Le frequenti violazioni della sicurezza evidenziano come gli attacchi informatici siano fonte di crescente preoccupazione". Per questo la Commissione ritiene che siano necessari "interventi decisivi per fronteggiare tali attacchi allo scopo di prevenire e attenuare le conseguenze negative per il settore finanziario e per i fruitori dei servizi finanziari. Aumentare la resilienza del settore finanziario nei confronti degli attacchi informatici è di fondamentale importanza per garantirne una protezione adeguata, per fare in modo che i servizi finanziari siano forniti in modo efficace e ordinato in tutta l'UE e per preservare la fiducia dei consumatori e degli operatori del mercato".

Interoperabilità per aumentare la concorrenza

Per la Commissione "la produzione e la prestazione di servizi finanziari richiede la cooperazione e l'interazione di diversi operatori lungo la catena del valore. Un mercato delle tecnologie finanziarie a livello dell'UE non potrà realizzare il suo pieno potenziale senza lo sviluppo di standard aperti che consentano di accrescere la concorrenza, migliorare l'interoperabilità e semplificare lo scambio di dati tra gli operatori del mercato e il loro accesso ai dati stessi". I processi di definizione delle norme tecniche dovrebbero dunque basarsi sui principi di apertura, trasparenza e consenso. La partita si gioca ovviamente sul piano mondiale: "l'approccio privilegiato, che sarebbe guidato dalle imprese del settore e dai partecipanti al mercato – spiega la Commissione - consisterebbe nello sviluppo di norme a livello mondiale



piuttosto che a livello locale o regionale". La direttiva riveduta sui servizi di pagamento, in applicazione dal gennaio 2018, costituisce un interessante banco di prova: "le banche sono tenute ad aprire adeguati canali di comunicazione affinché le fintech possano fornire i loro servizi sulla base dell'accesso ai conti di pagamento. Lo sviluppo di interfacce di programmazione delle applicazioni (API) standardizzate creerebbe parità di condizioni per consentire servizi nuovi e di migliore qualità in un ambiente realmente aperto, permettendo nel contempo di mantenere standard elevati in materia di protezione dei dati personali e tutela dei consumatori".

La Commissione contribuirà comunque allo sviluppo di strategie più coordinate in materia di norme per le tecnologie finanziarie entro il quarto trimestre del 2018 stabilendo collegamenti con i principali organismi di normazione (come il Comitato europeo di normazione e l'Organizzazione internazionale per la normazione) e collaborando con loro, anche nel settore delle tecnologie blockchain.

Focus sulle tecnologie blockchain

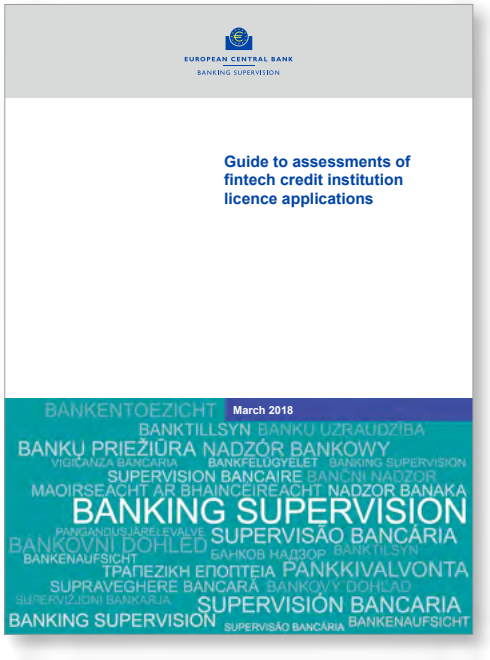
Per la Commissione le tecnologie blockchain e di registro distribuito "probabilmente permetteranno di realizzare grandi progressi che trasformeranno le modalità di accesso alle informazioni o alle attività o il modo in cui esse vengono scambiate, convalidate e condivise attraverso le reti digitali. È probabile che nei prossimi anni continueranno a svilupparsi, diventando una componente essenziale dell'economia e della società digitali". E anche se le tecnologie blockchain sono ancora in una fase iniziale, "è necessario far fronte a una serie di sfide e di rischi. L'Osservatorio e forum dell'UE sulla blockchain, inaugurato nel febbraio 2018 per un periodo di 2 anni – scrive la Commissione - è inteso a monitorare le tendenze e gli sviluppi, a mettere in comune le competenze per affrontare questioni settoriali e intersettoriali, a cercare soluzioni comuni per l'uso della blockchain e valutare i casi di utilizzo di questa tecnologia a livello transfrontaliero". L'obiettivo è "consentire la rapida adozione della tecnologia blockchain nel settore finanziario e aumentare la competitività dell'Europa e la sua leadership tecnologica. Essa si baserà anche su azioni pilota finanziate tramite il programma Orizzonte 2020, che sarà esteso durante il periodo 2018-2020".

Dalla BCE un passo verso l'armonizzazione delle prassi di vigilanza

Anche la Bce ha fatto un passo avanti verso l'armonizzazione delle prassi di vigilanza sugli enti creditizi fintech che dovranno comunque avere gli stessi standard delle banche 'tradizionali'. Il 23 marzo scorso ha pubblicato una guida concepita per contribuire allo sviluppo di prassi di vigilanza comuni e accrescere la trasparenza. La guida, che si rivolge agli operatori fintech, integra quella relativa alle domande di autorizzazione all'attività bancaria (che illustra il processo generale di presentazione dell'istanza e i requisiti di valutazione riguardanti, tra l'altro, la

governance, la gestione dei rischi e il capitale) e tratta aspetti relativi alla valutazione di vigilanza delle istanze che sono particolarmente rilevanti per la natura specifica delle banche con modelli imprenditoriali fintech. "I due documenti – informa la Banca centrale europea - sono espressione dell'impegno della BCE ad assicurare prassi di vigilanza coerenti in tutta l'area dell'euro, promuovendo un'interpretazione comune dei criteri per il rilascio delle licenze bancarie. Le guide costituiscono uno strumento pratico per una maggiore comprensione dei criteri a beneficio dei soggetti richiedenti e per assicurare una procedura ordinata ed efficace per il rilascio dell'autorizzazione".

Con la pubblicazione delle guide la BCE intende accrescere "la trasparenza sulle aspettative di vigilanza nei confronti del settore. Il ruolo della BCE - ricorda la Banca - consiste nell'assicurare che le banche siano soggette a un adeguato processo di autorizzazione e dispongano di sistemi di controllo che permettano loro di prevenire, comprendere e affrontare i rischi derivanti dalla loro operatività. Il rilascio dell'autorizzazione serve ad assicurare che soltanto le banche solide abbiano la possibilità di accedere al mercato e condurre un'ampia gamma di attività. Allo stesso modo, per assicurare parità di condizioni le banche fintech devono essere vincolate ai medesimi standard applicabili alle altre banche. Le autorità nazionali competenti sono il primo punto di contatto per i soggetti che presentano domanda di autorizzazione all'attività bancaria. La valutazione delle istanze è condotta congiuntamente con la BCE, che adotta la decisione definitiva in merito al rilascio, all'estensione o alla revoca delle autorizzazioni nell'area dell'euro. Durante la fase di istruttoria, gli esperti di vigilanza valutano se il richiedente soddisfi i requisiti di autorizzazione previsti dalla normativa nazionale e dell'UE. Il soggetto deve tra l'altro rispettare i requisiti patrimoniali di vigilanza, essere dotato di adeguati sistemi di governo e gestione dei rischi e assicurare che i componenti dell'organo di amministrazione siano sottoposti alla verifica dei requisiti di professionalità e onorabilità". La guida relativa agli enti creditizi fintech è disponibile sul sito Internet della BCE all'indirizzo:
https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/ssm.201803_guide_assessment_fintech_credit_inst_licensing.en.pdf



DOMANDA DI CREDITO IN CRESCITA
DAL SISTEMA BANCARIO SEGNALI DI CONSOLIDAMENTO

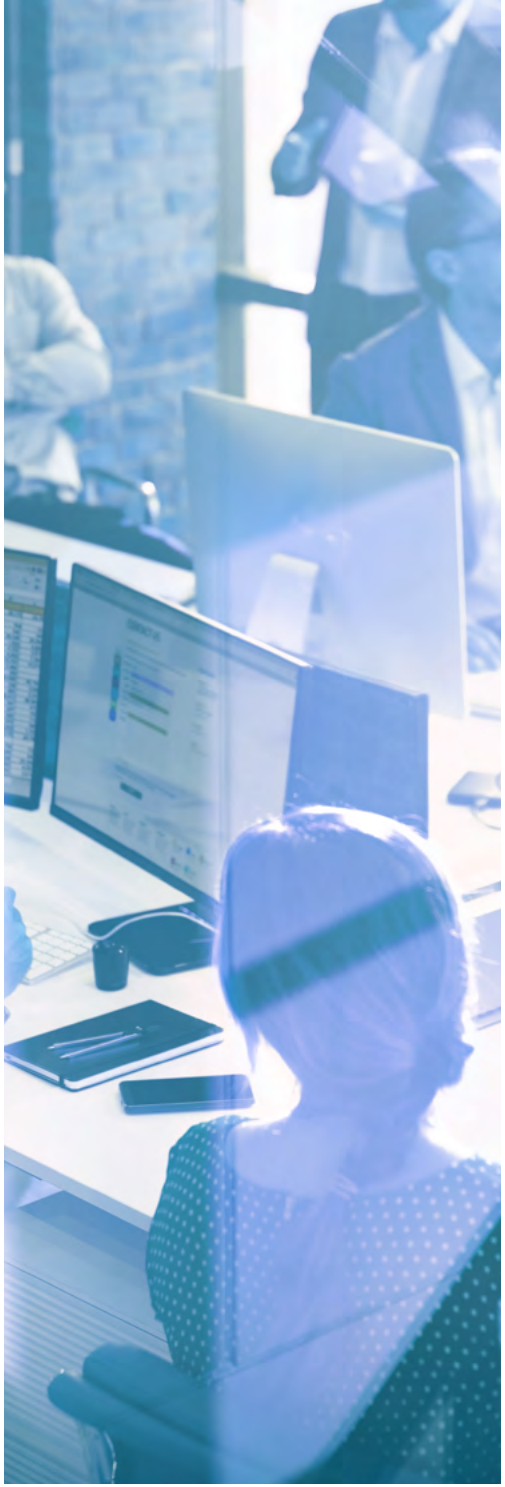
La Banca d'Italia indica una riduzione consistente dei crediti deteriorati. Per il Governatore occorre proseguire su questa strada

Segnali di consolidamento in corso per il sistema bancario: dai dati contenuti nel recente Bollettino della Banca d'Italia emerge una domanda di credito vivace, una raccolta in crescita, un aumento della patrimonializzazione delle banche e una riduzione dei crediti deteriorati. Su questa strada, ha recentemente affermato il Governatore Ignazio Visco, occorre proseguire.

Il quadro dipinto da Via Nazionale va inserito in una cornice più ampia che vede una prosecuzione a ritmi moderati dell'espansione dei consumi all'inizio del 2018. "Nei mesi invernali – sottolinea Via Nazionale - le immatricolazioni di automobili hanno ripreso a crescere" sia pur recuperando solo in parte il calo dei tre mesi precedenti. È tornato a salire il clima di fiducia dei consumatori, "soprattutto nelle componenti relative alla situazione economica generale attuale e familiare corrente; migliorano inoltre le aspettative sul mercato del lavoro". Il debito delle famiglie italiane in rapporto al reddito disponibile è leggermente salito (al 61,3% dal 61,2 di settembre) ma si tratta di "un livello ben al di sotto di quello medio dell'area dell'euro (94,6 per cento alla fine di settembre)". Grazie alla fase di riduzione dei tassi di interesse l'incidenza degli oneri sostenuti per il servizio del debito (spesa per interessi e restituzione del capitale), sottolinea Via Nazionale "è ulteriormente diminuita, attestandosi al 9,6 per cento. I tassi di interesse sui nuovi mutui continuano a collocarsi su valori minimi nel confronto storico".

Ritmo vivace per i prestiti alle imprese

Anche le aziende contribuiscono alla crescita della domanda di credito: "nei mesi più recenti – sottolinea il Bollettino - i prestiti alle imprese sono cresciuti a un ritmo vivace, riflettendo un aumento della domanda connesso con il consolidarsi del quadro congiunturale e con il rafforzarsi degli investimenti produttivi". In particolare, nei tre mesi terminanti in febbraio i prestiti al settore privato non finanziario sono aumentati del 2,3 per cento, sospinti anche dalla più decisa espansione del credito alle imprese. La dinamica dei finanziamenti alle famiglie è rimasta robusta sia nella componente dei mutui per l'acquisto di abitazioni sia in quella del credito al consumo. L'incremento dei prestiti alle società non finanziarie (1,2 per cento sui dodici mesi terminanti in febbraio, da 0,4 in novembre; 2,1 per cento sul trimestre) ha beneficiato della maggiore domanda connessa con la crescita degli investimenti. Il miglioramento ha interessato sia il comparto manifatturiero (3,7% sui dodici mesi) sia quello dei servizi (1,9 per cento); è invece proseguita, pur attenuandosi lievemente, la flessione per le imprese di costruzione (-3,4 per cento). La dinamica dei prestiti è stata più accentuata per quelli erogati dalle banche di piccola dimensione e dalle filiali e filiazioni di banche estere (3,0 e 3,4 per cento, rispettivamente, a fronte di 0,5 per le altre banche)".



D'altra parte, sottolinea il Bollettino, "le condizioni di offerta continuano a essere favorevoli. Secondo le valutazioni degli intermediari intervistati nell'ambito dell'indagine sul credito bancario nell'area dell'euro (Bank Lending Survey), nel quarto trimestre del 2017 le politiche di offerta sono rimaste pressoché invariate sia per i prestiti alle imprese sia per quelli alle famiglie, mentre si è rafforzata la domanda". In particolare nel quarto trimestre dello scorso anno "si è rafforzata la crescita della domanda di credito da parte delle imprese. Vi hanno contribuito soprattutto il livello ancora molto contenuto dei tassi di interesse e il buon andamento della spesa per investimenti fissi. Il progressivo miglioramento delle prospettive del mercato immobiliare e il basso costo del credito avrebbero continuato a sostenere la domanda di mutui da parte delle famiglie. Sulla base dei dati più recenti rilevati nei sondaggi presso le aziende, condotti in marzo dall'Istat e dalla Banca d'Italia in collaborazione con Il Sole 24 Ore, le condizioni di offerta sono migliorate per le imprese di media e grande dimensione". In questo quadro di condizioni di accesso al credito positivo, nel primo trimestre del 2018, per le aziende manifatturiere di media e grande dimensione, si registra però un ulteriore peggioramento per le imprese di costruzione.

Si restringe la forbice tra costi del debito per piccole e grandi aziende

Si restringe invece la forbice tra l'onere dei prestiti erogati a piccole imprese e quello dei prestiti erogati alle imprese più grandi che si attesta a 90 punti base. Ed è in diminuzione, di circa un decimo di punto a 1,9%, anche il costo dei nuovi mutui alle famiglie per l'acquisto di abitazioni (grazie alla riduzione del tasso fisso).

L'altra faccia della medaglia del miglioramento delle condizioni di offerta è che "i margini applicati alla media dei prestiti hanno continuato a ridursi e gli importi erogati per i finanziamenti alle aziende sono ulteriormente aumentati".

Quanto agli effetti dei nuovi requisiti normativi e di vigilanza sulle banche, secondo il questionario condotto, al momento appaiono positivi: hanno indotto un incremento di capitale, "soprattutto attraverso nuove emissioni azionarie, non hanno avuto un impatto significativo sul totale delle attività, ma sono state accompagnate da una riduzione dell'incidenza dei prestiti più rischiosi, che proseguirebbe anche nel semestre in corso".

In aumento, tra novembre e febbraio, anche la raccolta complessiva delle banche, cresciuta di 15 miliardi grazie anche "all'incremento dei depositi dei residenti e della maggiore provvista netta all'ingrosso effettuata mediante le controparti centrali; si sono invece ulteriormente ridotte le obbligazioni".

In riduzione l'incidenza dei crediti deteriorati

Non solo. Il 2017 ha visto ridursi di un quinto, per le banche significative (vigilate direttamente dalla Bce), l'inci-

denza dei prestiti deteriorati. "Il flusso dei nuovi crediti deteriorati sul totale dei finanziamenti – si legge nel Bollettino - è rimasto sui livelli precedenti la crisi finanziaria; nel complesso del 2017 si è ridotto al 2,1 per cento, da 2,6 nel 2016. Nel quarto trimestre, al netto dei fattori stagionali e in ragione d'anno, per le imprese è lievemente aumentato (al 3,4 %) "prevalentemente per effetto dell'incremento nel settore delle costruzioni. Per i prestiti concessi alle famiglie il tasso di deterioramento è sceso di un decimo di punto nell'ultimo trimestre (all'1,2 per cento). Per il complesso dei gruppi classificati come significativi ai fini di vigilanza, l'incidenza della consistenza dei crediti deteriorati sul totale dei finanziamenti è ulteriormente diminuita nel quarto trimestre dell'anno, sia al lordo sia al netto delle rettifiche di valore (a 14,5 e 7,3 per cento, rispettivamente, da 15,3 e 7,8 nel terzo trimestre). A tale flessione hanno contribuito sia operazioni di cessione di crediti deteriorati sia l'attività di recupero interno".

Lo scorso anno è anche migliorato, almeno per i gruppi significativi, il risultato di gestione, "cresciuto marcatamente rispetto all'anno precedente (del 22,4 per cento). Il margine di intermediazione è salito dello 0,6%, sospinto dall'aumento delle commissioni (6,6%) che ha più che compensato la flessione del margine di interesse (-1,6%). I costi operativi si sono ridotti (-6,6%), anche per il venir meno dei contributi straordinari al Fondo di risoluzione nazionale e per il calo degli oneri relativi agli incentivi all'esodo del personale; al netto di tali componenti una tantum la diminuzione sarebbe stata del 3%. Le rettifiche su crediti sono diminuite del 46,3 per cento; la loro incidenza sul risultato di gestione è scesa all'81,6% (da 204,6 nel 2016). Il rendimento annualizzato del capitale e delle riserve (ROE) è aumentato all'8,6 per cento (-10,4 nel 2016), anche a seguito dei proventi straordinari connessi con le operazioni di consolidamento realizzate da alcuni gruppi nel primo semestre del 2017; escludendo tali proventi il ROE sarebbe stato pari al 4,7 per cento".

A conferma della fase di consolidamento che sta vivendo il settore bancario il Bollettino sottolinea che "nell'ultimo trimestre dell'anno il grado di patrimonializzazione delle banche significative è cresciuto ancora. Alla fine di dicembre il capitale di migliore qualità (common equity tier 1, CET1) era pari al 13,3% per cento delle attività ponderate per il rischio (13,2 in settembre; a dicembre del 2016 si collocava al 10,4%).

Per Visco ora occorre proseguire su questa strada

A evidenziare i progressi del sistema bancario è intervenuto anche il governatore della Banca d'Italia Ignazio Visco, in occasione delle celebrazioni per il Trentennale della Facoltà di Economia di Tor Vergata (vedi anche articolo a pg.23). "Nell'ultimo biennio – ha detto - l'incidenza dei crediti deteriorati sui prestiti complessivi nei bilanci delle banche italiane si è significativamente ridotta: è un risultato che si tende a non riconoscere pienamente. Il miglioramento della qualità del credito ha interessato sia il flusso sia la consistenza dei crediti deteriorati, anche grazie ad alcune importanti cessioni sul mercato. Il flusso è ora pari a circa il 2% del totale dei finanziamenti, da un massimo di oltre il 5 nel 2013. La consistenza, al netto delle rettifiche, è scesa a 135 miliardi, 62 in meno (circa un terzo) rispetto al picco del 2015; l'incidenza sul complesso dei finanziamenti è passata dal 10,8 al 7,5% è destinata a diminuire anche quest'anno". Visco ha sottolineato come il divario rispetto alla media degli altri paesi dell'Unione europea rimanga "ampio ma si sta rapidamente riducendo: misurato in base all'incidenza dei crediti deteriorati sul totale dei finanziamenti al lordo delle rettifiche è sceso a 6 punti percentuali, dagli 11 del 2015. Occorre proseguire. Le opportunità offerte dal favorevole quadro congiunturale, il cui orizzonte temporale non è infinito, vanno colte per continuare a rafforzare i bilanci". Niente saldi però: la pressione europea per lo smaltimento veloce dei crediti deteriorati del nostro sistema bancario non deve "costringere gli intermediari a cedere queste attività troppo in fretta e a prezzi troppo bassi, "di liquidazione" perché questo "potrebbe rappresentare una fonte di instabilità e darebbe luogo a un indesiderato trasferimento di valore dalle banche agli acquirenti. Non vi è dubbio – ha concluso sul punto Visco – che quello dei crediti deteriorati sia un problema di rilievo, ma va valutato nelle sue giuste proporzioni".

Per il sistema creditizio tre sfide da vincere. Ma intanto la riforma fallimentare resta al palo. Ed è essenziale per ridurre i flussi dei crediti deteriorati

LA RICETTA DI VISCO PER LE BANCHE
CON UN OCCHIO AL PARLAMENTO

Tre sfide da affrontare per il sistema bancario italiano che sono al contempo la ricetta da seguire per rafforzarsi. Le ha indicate di recente il governatore della Banca d'Italia Ignazio Visco che ha però richiamato anche il Parlamento alle sue responsabilità: "è in attesa di esame da parte del Parlamento la legge delega di riforma del diritto fallimentare,- ha sottolineato il Governatore - ma è possibile conseguire progressi anche a legislazione invariata. Di recente il Consiglio Superiore della Magistratura ha pubblicato linee guida relative al settore delle esecuzioni immobiliari volte a migliorare le prassi vigenti presso i tribunali caratterizzati da tempi di risposta estremamente variabili sul territorio". Insomma sono necessari "passi ulteriori" rispetto ai "provvedimenti legislativi sui tempi di recupero dei crediti varati nel 2015 e nel 2016" che pure "stanno dando i primi frutti".

C'è un'urgenza dunque perché "alla crescita dello stock di crediti deteriorati, e soprattutto alla loro persistenza su livelli elevati, hanno fortemente contribuito la lentezza delle procedure giudiziali di recupero e lo scarso sviluppo del mercato secondario di tali attivi, sostanzialmente

oligopolistico. E sono le cifre negli esempi di Visco a dare il senso di quest'urgenza: "In Italia – ha sottolineato – occorrono mediamente tre anni per risolvere una controversia in un tribunale di prima istanza e più di sette per chiudere una procedura fallimentare; nei paesi più virtuosi dell'Unione Europea i tempi medi sono, per entrambe le fattispecie, inferiori all'anno. Se i tempi di recupero nel nostro paese fossero stati in linea con quelli medi europei, il rapporto tra i crediti deteriorati e il totale dei prestiti sarebbe oggi dimezzato".

No ai saldi dei crediti deteriorati

L'altro effetto della lentezza delle procedure legali è che "i pochi investitori specializzati che operano nel mercato privato dei crediti deteriorati (soprattutto fondi esteri di private equity) richiedono rendimenti molto elevati (in passato anche superiori al 20 per cento)".

Anche le misure della Bce e della Commissione Europea avranno effetti più pesanti nel nostro Paese proprio a causa dei tempi di recupero più lenti: "In Italia e in pochi altri paesi – ha sottolineato Visco – dove i tempi medi di recupero sono nettamente più lunghi, esse incideranno invece su un ampio volume di posizioni. Per effetto dell'aumento delle rettifiche, ne potrebbe derivare una indesiderata riduzione dell'offerta di credito, in termini sia di costo sia di disponibilità delle banche a offrire prestiti, specialmente non garantiti". E dunque non ci sono alternative: "per evitare i costi che ritardi e inefficienze della giustizia civile determinano per il sistema economico, incluse le banche, è necessario agire rapidamente per accorciare i tempi delle procedure di recupero dei crediti nel nostro paese e portarli verso i valori prevalenti in Europa". In attesa che il Parlamento metta un provvedimento tanto importante in calendario, le banche sono chiamate a fare la loro parte, non solo proseguendo "nello sforzo di rendere più efficaci le loro procedure interne", ma affrontando, e vincendo, tre sfide.

Diversificare i servizi e valutare il merito imprenditoriale

La prima, ha spiegato Visco, è quella "di adeguarsi alle mutate esigenze del sistema produttivo, per contribuire a una efficiente allocazione delle risorse e innalzare il potenziale di crescita dell'economia italiana. Le esigenze finanziarie delle imprese medio-grandi, innovative e attive sui mercati internazionali non possono essere soddisfatte solo dalle banche. Anche in Italia – ha sottolineato il Governatore - si stanno sviluppando segmenti del mercato finanziario che permettono alle imprese di raccogliere risorse alternative al credito bancario: crescono le emissioni obbligazionarie e il numero delle quotazioni in borsa. Sono progressi rilevanti, ma le differenze rispetto agli altri principali paesi europei sono ancora ampie". Le banche dovranno quindi "affiancare all'offerta di prestiti quella di servizi specializzati volti a facilitare il rafforzamento patrimoniale e la diversificazione dell'indebitamento delle imprese". Ma è alle imprese minori che le aziende di credito devono guardare con attenzione: per questa categoria, ha spiegato Visco, "il credito banca-

rio continuerà a rappresentare la fonte principale di finanza esterna". Accanto a imprese fragili e vulnerabili, che "trovano difficoltà a inserirsi nella ripresa economica" esistono "ampie fasce di aziende piccole capaci di competere e con elevate possibilità di crescita. Queste imprese vanno seguite, sostenute, fatte crescere, puntando sulle loro prospettive future ma, in un contesto reso più difficile dalle nuove misure regolamentari sul trattamento dei crediti deteriorati, le banche devono rispondere alla loro domanda di credito e di assistenza finanziaria con procedure di valutazione del merito di credito basate su criteri rigorosi e, per quanto possibile, con il contributo delle nuove tecnologie".

Recuperare la redditività anche attraverso le concentrazioni

La seconda sfida, ha sottolineato il Governatore, "riguarda il rafforzamento e il recupero di redditività dei singoli intermediari e del settore nel suo complesso. Si registrano progressi, ma occorre essere più ambiziosi, sia sul fronte della diversificazione dei ricavi sia su quello del contenimento dei costi". Visco non si nasconde che "le potenzialità per ampliare i ricavi connessi con l'intermediazione tradizionale appaiono nel complesso limitate." Per questo occorre "un deciso innalzamento dei livelli di efficienza. Per i singoli intermediari ciò si realizza riorganizzando i processi sfruttando le opportunità offerte dalle nuove tecnologie per accrescere la produttività e

ridurre i costi. A livello di industria, il riavvio di una fase di concentrazione potrà consentire di sfruttare economie di scala e di assorbire gli eccessi di capacità".

Investire in digitalizzazione

Ma prospettiva la sfida più importante è quella della digitalizzazione "che già ha interessato ampi settori dell'economia e si sta espandendo all'industria finanziaria e ad attività svolte finora esclusivamente dalle banche. Le nuove tecnologie abbattono drasticamente i costi della trasmissione, elaborazione e archiviazione delle informazioni. Non è quindi sorprendente – ha sottolineato Visco – che la diffusione delle nuove tecnologie digitali si associ a forti spinte verso la disintermediazione delle transazioni finanziarie e offra un vantaggio competitivo a chi è in una migliore posizione per gestire le informazioni. Intere filiere all'interno dell'industria finanziaria, dai servizi di pagamento alla negoziazione di titoli, sono già interessate in modo significativo dalla digitalizzazione. Negli Stati Uniti, nel Regno Unito e in Cina anche nel mercato del credito sta crescendo rapidamente la quota di mercato di soggetti non bancari che operano attraverso piattaforme digitali". Una concorrenza temibile ma rispetto alla quale "le banche non sono disarmate" perché "possiedono risorse fondamentali quali le informazioni sui clienti e la fiducia che deriva dall'essere regolate e vigilate. La sfida è valorizzare questi vantaggi con livelli di investimento adeguati per quantità e qualità".

E per il 2018 focus sui soggetti che hanno ricevuto raccomandazioni e diffide

VIGILANZA | DAI DATI DEL 2017 UN PRIMO BILANCIO DEL NUOVO SISTEMA SANZIONATORIO

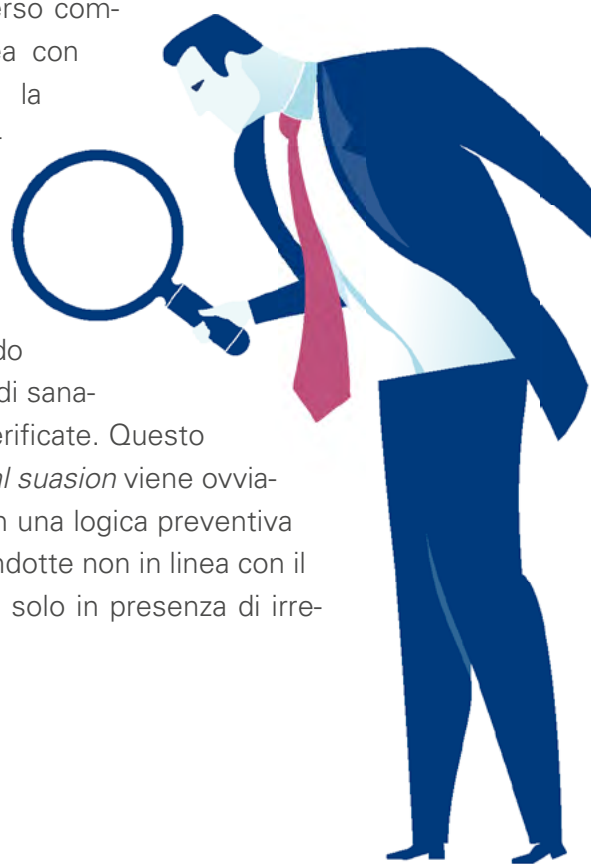
Orientare i comportamenti sul mercato piuttosto che sanzionare, limitando sospensioni e sanzioni pecuniarie ai casi più gravi: è questa la filosofia OAM che emerge dai dati della relazione 2017, anno in cui è entrata in vigore la riforma del sistema sanzionatorio.

Dei 531 provvedimenti sanzionatori irrogati, 367 sono provvedimenti di cancellazione dovuti all'omesso versamento del contributo dovuto a titolo di iscrizione negli Elenchi e Registri e rappresentano il 66% del totale dei provvedimenti. Lo strumento sanzionatorio più utilizzato dall'OAM è stato il richiamo scritto (149 provvedimenti) mentre sono stati 15 i provvedimenti sanzionatori di sospensione a seguito, per la maggior parte dei casi, di verifiche riguardanti il rilascio alla clientela di fidejussioni e garanzie prive di efficacia: si tratta di prodotti emessi da intermediari finanziari a ciò non abilitati che comportano un grave rischio per i beneficiari e un danno significativo per i richiedenti in buona fede. Un fenomeno preoccupante sul quale anche nel 2018 proseguiranno le verifiche anche con l'obiettivo di rinforzare l'informativa agli iscritti sulla normativa da seguire in tale materia.

Le sanzioni pecuniarie irrogate sono state invece quattro, comminate al termine di procedure avviate a seguito di ispezioni ordinarie.

Per garantire che, a seguito del provvedimento sanzionatorio, i comportamenti censurati fossero effettivamente eliminati, l'Ufficio Vigilanza ha svolto gli opportuni controlli ricorrendo in 16 casi alla diffida ad adeguarsi alle indicazioni dell'Organismo.

Sempre con l'obiettivo di guidare il mercato verso comportamenti in linea con la trasparenza e la tutela dei consumatori, l'OAM ha inoltre fatto ricorso alla "raccomandazione" in 16 casi, chiedendo ai soggetti vigilati di sanare le irregolarità verificate. Questo strumento di *moral suasion* viene ovviamente utilizzato, in una logica preventiva e dissuasiva di condotte non in linea con il quadro normativo, solo in presenza di irregolarità minori.



Attività Ufficio Vigilanza - situazione al 31 dicembre 2017													
Attività Ufficio Vigilanza	Attività istruttorie			Esposti Procura	Procedure di cancellazione			Procedure sanzionatorie					
	Totale	in corso	concluse		in corso	concluse		in corso	concluse				
						Archiviazione	Cancellazione		Archiviazione	Richiamo scritto	Sospensione sanzionatoria	Cancellazione sanzionatoria	Sanzione pecuniaria
Controlli centralizzati	**9.682**	**522**	**9.160**	**26**	**76**	**42**	**86**	**392**	**16**	**136**	**16**	**367**	**-**
Aggiornamento professionale	**1.932**	-	1.932	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Requisito di onorabilità	**5.301**	-	5.301	-	33	-	5	-	-	-	-	-	-
Polizza di assicurazione responsabilità civile	**965**	-	965	-	-	-	-	175	-	-	-	-	-
Contributo di iscrizione	**427**	150	277	-	-	-	-	212	7	59	-	367	-
Inattività protrattasi per oltre un anno	**193**	100	93	-	31	29	75	-	-	-	-	-	-
Segnalazioni da Ufficio Elenchi	**293**	48	245	-	10	12	6	5	5	61	3	-	-
Approfondimenti mirati su criticità	**571**	224	347	26	2	1	-	-	4	16	13	-	-
- Collaboratore non comunicato	**-**	-	-	-	-	-	-	-	*3*	*3*		-	-
- Fideiussioni	***38***	-	*38*	*26*	-	-	-	-	*1*	*12*	*13*	-	-
- Mancato riscontro	**-**	-	-	-	-	-	-	-	-	*1*	-	-	-
- Oggetto e capitale sociale mediatori	***309***	-	*309*	-	*2*	-	-	-	-	-	-	-	-
- Rete di segnalatori di società iscritte	***224***	*224*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Requisito P.E.C.	**-**	-	-	-		*1*	-	-	-	-	-	-	-
Esposti ricevuti da terzi (soggetti coinvolti)	**373**	**110**	**263**	**12**	**-**	**1**	**-**	**7**	**4**	**18**	**-**	**1**	**-**
- Abusivismo (n. soggetti coinvolti)	**104**	38	66	12									-
- Antiriciclaggio	**58**	18	40	-	-	-	-	1	2	1	-	1	-
- Violazioni esercizio attività	**186**	54	132	-	-	1	-	6	2	17	-	-	-
- Notizie ricevute	**25**	-	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ispezioni	**197**	**97**	**100**	**3**	**1**	**-**	**1**	**30**	**1**	**9**	**2**	**3**	**4**
Ispezioni ordinarie	**38**	15	23	2	-	-	-	9	1	5	2	2	4
Ispezioni tematiche	**95**	41	54	-	1	-	1	14	-	-	-	1	-
Ispezioni Enasarco / OAM	**64**	41	23	1	-	-	-	7	-	4	-	-	-
Totale complessivo	**10.252**	**729**	**9.523**	**41**	**77**	**43**	**87**	**429**	**21**	**163**	**18**	**371**	**4**

La scelta di privilegiare lo strumento del richiamo scritto non va tuttavia interpretata come una 'legittimazione' di comportamenti non in linea con la normativa di settore: non è casuale che nella pianificazione dell'attività di vigilanza del settore per il 2018 trovi spazio il controllo di operatori oggetto, in passato, di raccomandazione e diffida. I controlli riguarderanno tra l'altro la trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti, i servizi di consulenza e di assistenza offerti per l'ottenimento del rimborso degli oneri, delle commissioni e del premio assicurativo non maturati nelle operazioni di cessione del quinto dello stipendio/pensione, l'attività di intermediazione nel rilascio alla clientela di garanzie fideiussorie prive di efficacia emesse da intermediari finanziari non abilitati.

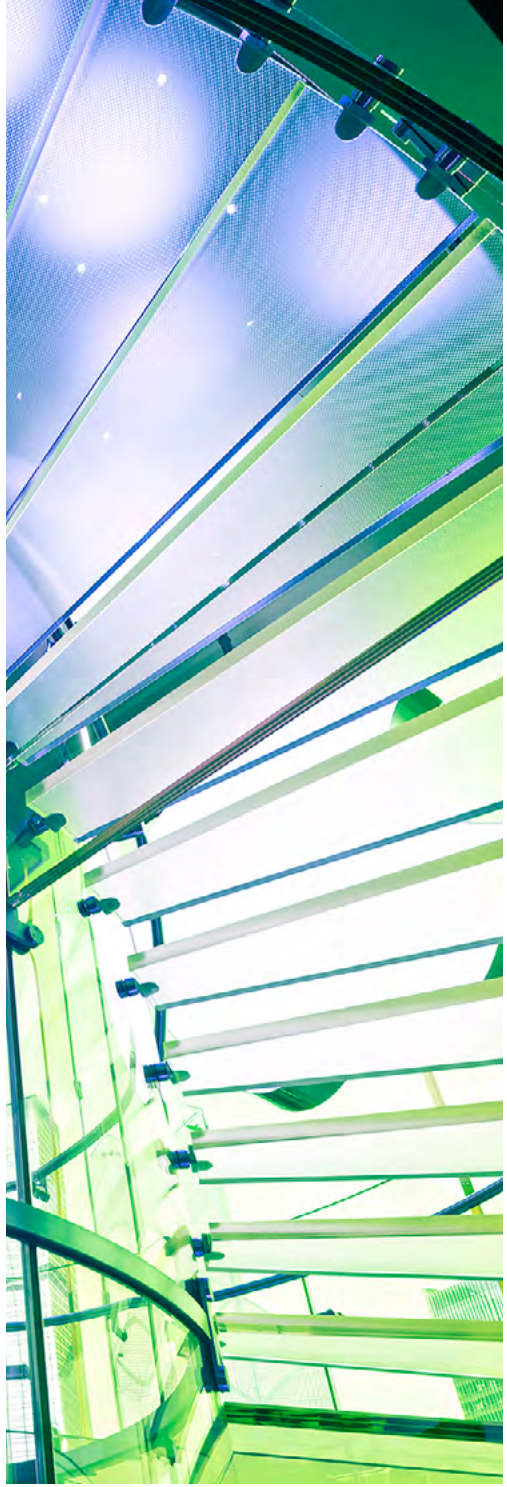
In primo piano la lotta all'abusivismo

Nel 2017 l'Organismo ha presentato 42 esposti alle Procure della Repubblica per sospetti casi di esercizio abusivo dell'attività e ha deciso di costituirsi parte civile nei 6 casi di rinvio a giudizio scaturiti da precedenti segnalazioni alla magistratura per rafforzare il contrasto ad attività che ledono gli interessi delle categorie degli iscritti. L'organismo sta inoltre approfondendo la posizione di 104 soggetti, che avrebbero agito come segnalatori di un'agenzia in attività finanziaria, per verificare la possibilità di presentare esposti alla Procura della Repubblica per esercizio abusivo dell'attività finanziaria.

Controlli costanti su onorabilità e professionalità

Dopo i controlli a tappeto effettuati nel 2017 sul possesso del requisito di onorabilità (5732 soggetti, il 91,6% del totale, sono risultati in possesso di un casellario giudiziale nullo e solo 44 soggetti, per i quali sono state avviate le relative procedure di cancellazione, avevano perso il requisito) la vigilanza proseguirà su questo fronte anche per il 2018, concentrandosi innanzitutto sui soggetti non controllati l'anno passato. Verranno inoltre svolti controlli a campione sull'onorabilità dei collaboratori di soggetti iscritti che sono a contatto con il pubblico. Lo sforzo della vigilanza su questo fronte non sarà comunque 'una tantum' visto che l'OAM ha fissato un'attività di controllo ricorrente da effettuarsi sulla base di un piano quinquennale che interessi, annualmente, il 20 per cento di tutti i soggetti.

Anche sul requisito della professionalità l'OAM non intende abbassare la guardia: nel 2017 le verifiche hanno riguardato 1.620 persone fisiche e 312 società concentrandosi sugli elementi che ciascun attestato deve contenere, a partire dalle ore di attività formativa svolte e dalle materie sulle quali si è svolto l'aggiornamento. I controlli hanno interessato anche 3.034 collaboratori (1.740 riferibili a 218 Agenti in attività finanziaria, 1.085 riferibili a 66 Mediatori creditizi e 209 riferibili a 28 Agenti iscritti nella sezione speciale di coloro che prestano esclusivamente servizi di pagamento).



Nel 2018 i controlli continueranno e riguarderanno un campione pari al 10% degli interessati e riguarderanno non solo il possesso dei requisiti professionali previsti dalla legge e autocertificati ma anche la frequenza dei corsi di formazione.

Proseguirà anche l'attività di controllo sul possesso, da parte degli iscritti, della polizza di assicurazione della responsabilità civile, che è condizione di efficacia dell'iscrizione: nel 2017 le verifiche, che hanno interessato 965 soggetti, sono state avviate 175 procedure sanzionatorie, ancora in corso.

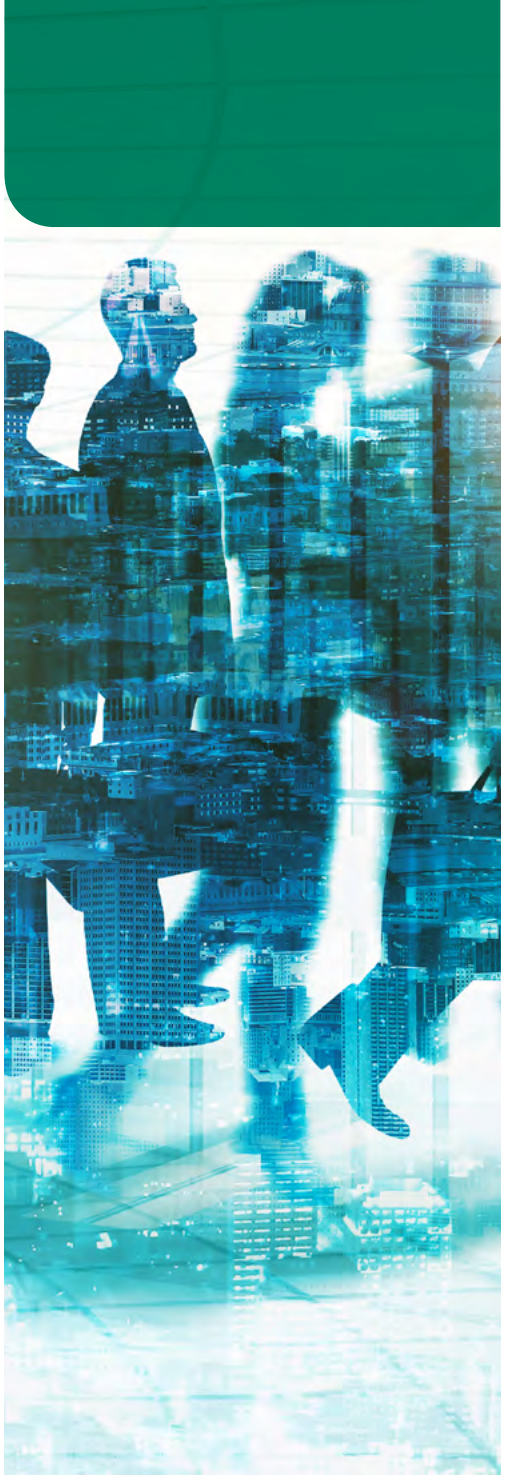
Focus sulla trasparenza nei rapporti con la clientela

A tutela della trasparenza nei rapporti con la clientela l'OAM proseguirà nel 2018 le verifiche sui documenti precontrattuali, anche analizzando i siti internet, e sulle modalità di comunicazione del compenso di mediazione ai fini del calcolo del Taeg. Si tratta di un aspetto essenziale per consentire al consumatore di conoscere da subito l'impegno economico che dovrà affrontare. Proprio per velocizzare i tempi di scambio delle informazioni tra mediatori non convenzionati ed enti erogatori, l'OAM ha siglato nell'ottobre 2017 un accordo con i rappresentanti di settore.
Un altro fenomeno che sarà messo sotto osservazione è quello relativo alle operazioni di commercializzazione "abbinata" di prodotti finanziari con prodotti assicurativi non improntate a canoni di trasparenza e correttezza, unite all'adozione di pratiche di remunerazione della rete di vendita e alla condivisione – da parte di società di mediazione – di collaboratori con società di intermediazione assicurativa.

Proseguiranno, come accade ormai dal 2015, anche alla luce delle recenti linee guida pubblicate dalla Banca d'Italia, le verifiche sul fronte della cessione del quinto dello stipendio o della pensione. È infatti emersa non solo la tendenza a utilizzare reti di "segnalatori" organizzati per tipologia di clienti, specie nel settore pubblico, ma anche quella di fornire consulenza, nel caso dei rinnovi anticipati, per il rimborso relativo a quota parte delle commissioni e del premio assicurativo: in alcuni casi gli operatori hanno scorrettamente trattenuto parte del rimborso.

Attenzione alta su incompatibilità e indipendenza

Per garantire la trasparenza del mercato, nel 2018 l'OAM intende verificare eventuali commistioni operative e organizzative tra l'attività di agenzia in attività finanziaria e quella di mediazione creditizia. I controlli sui Mediatori creditizi, invece, saranno focalizzati al rispetto del principio di indipendenza rispetto agli intermediari bancari e finanziari.



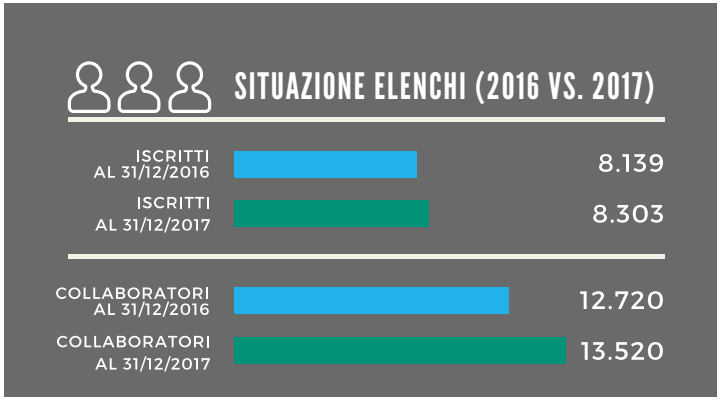
AUMENTA IL NUMERO DEGLI ISCRITTI, DALLE PROVE DI ESAME E DI VALUTAZIONE PROFESSIONALITÀ IN CRESCITA

Una categoria in crescita, con 'innesti' giovani e professionali. È la fotografia degli iscritti agli Elenchi dell'OAM in base ai dati contenuti nella relazione 2017.

Dalla comparazione dei dati a disposizione emerge che, rispetto al 2016, la popolazione degli iscritti è aumentata del 2% (+164 unità) arrivando a quota 8.303, 'trainata' dall'incremento degli Agenti degli istituti di pagamento. Aumentano, in tutti i comparti, i collaboratori che passano da 12.720 a 13.520 (+800 unità).

Al Sud concentrato il maggior numero di iscritti, ma il 54% dei Mediatori è al Nord

Dal punto di vista geografico, il maggior numero di iscritti si concentra nel sud Italia (38%), principalmente in Sicilia (12%) e Campania (11%), dove si registra anche la più cospicua presenza di Agenti persone fisiche ed oltre un terzo (36%) di Agenti costituiti sotto forma di persone giuridiche. Nelle Regioni settentrionali si concentra il 36% degli iscritti, con il 13,5% in Lombardia, ma si rivela una più alta presenza di realtà maggiormente strutturate quali Mediatori creditizi, dei quali oltre il 54% ha qui la propria sede legale (di cui circa il 60% nella sola Lombardia). È presente inoltre un alto numero di Agenti nei servizi di pagamento, in particolare iscritti come persone fisiche (oltre il 40% del totale sul territorio nazionale). In centro Italia,

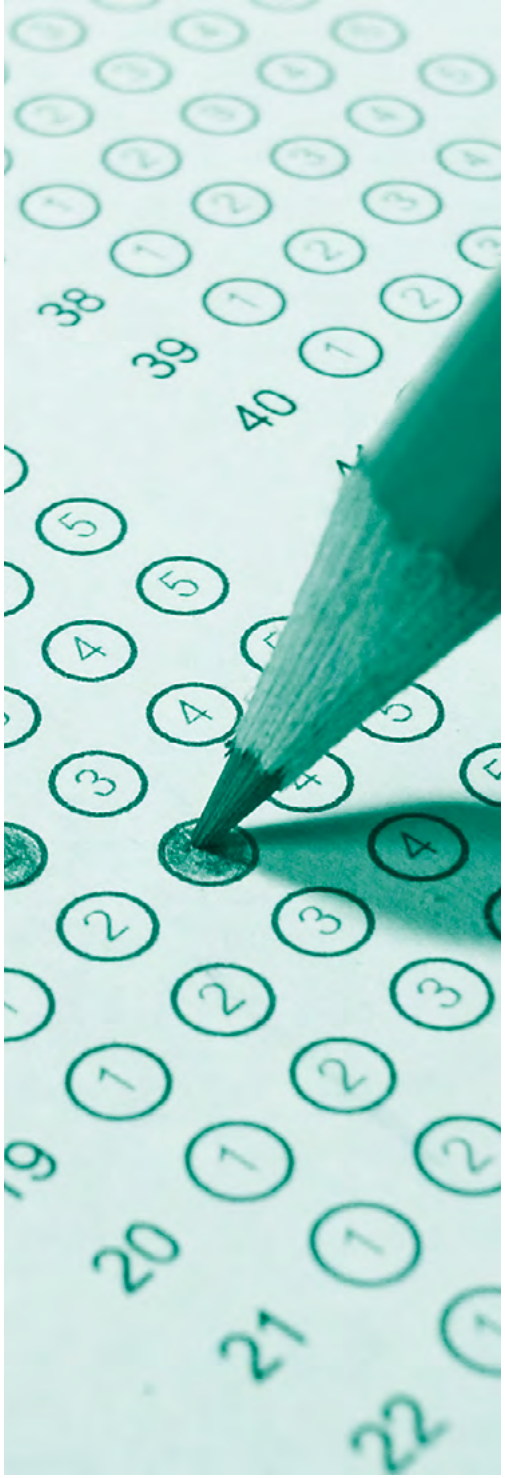


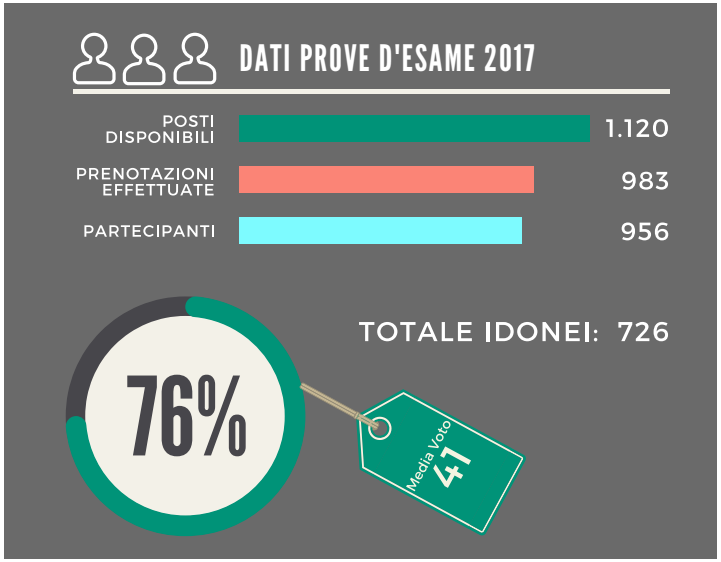
dove la Regione trainante è il Lazio (12% degli iscritti), si registra il minor numero di iscritti per la categoria degli Agenti in attività finanziaria, mentre più presenti risultano gli iscritti nella categoria della mediazione creditizia (26%) e gli Agenti nei servizi di pagamento (31%).

Dalle prove d'esame e valutative emerge un aumento della professionalità

Lo scorso anno l'OAM ha messo a disposizione 1.120 posti per la prova d'esame e a fronte di 983 prenotazioni si sono presentati 956 candidati (pari al 97% di affluenza), il 76% dei quali sono risultati idonei. Il tasso di idoneità è cresciuto di 2 punti percentuali rispetto al 2016 e di 14 punti rispetto al 2012.

Più della metà dei partecipanti (62%) ha meno di 40 anni, con un'età media di 37 mentre le categorie degli under 20 e degli over 55 si sono dimostrate in minor misura in-

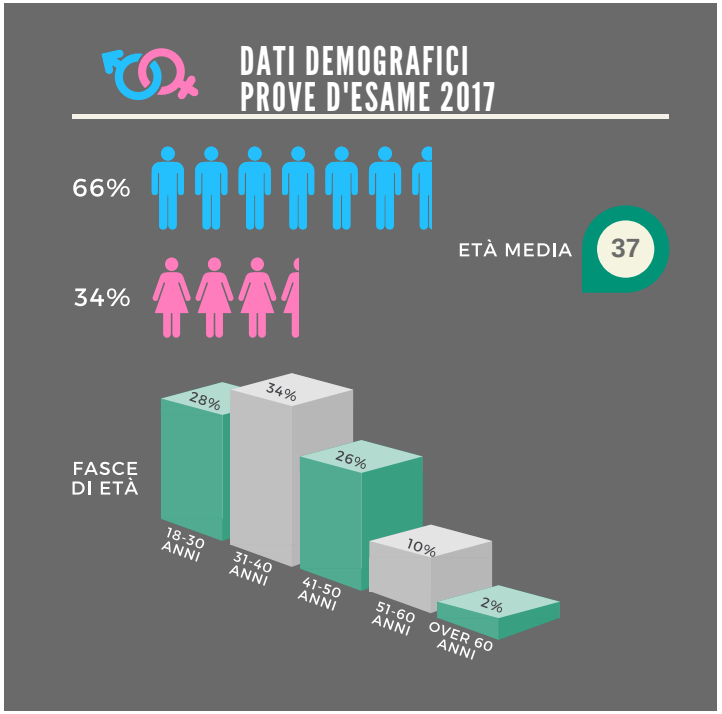




teressate alla prova d'esame. Si è registrata, poi, una partecipazione maggiore da parte degli uomini (66%). Degli idonei, poco più della metà (52%) ha un'età ricompresa tra i 26 ed i 45 anni, mentre la fascia più performante in termini di risultati positivi è risultata essere quella dei 26-30 anni. In linea generale, comunque, le percentuali di idoneità si attestano su buoni livelli di preparazione per tutte le fasce d'età (62% e oltre), con voto medio di superamento della prova pari a 41 (voto minimo 36 su 60).
Risultati positivi anche per la prova valutativa. Nel corso del 2017 sono stati resi disponibili 2.441 posti, suddivisi in 88 sessioni e con una media di 610 posti a trimestre. A fronte di 2.326 prenotazioni, si sono presentati 2.151 candidati (pari al 92%). Sono risultati idonei 1.953 soggetti (pari al 91%), con un voto medio di superamento pari a 16, a fronte di un voto minimo pari a 12. In aumento del 5%, rispetto al 2016, il numero degli idonei.

Anche dai dati della prova valutativa emerge uno spaccato giovanile della categoria: il 65% dei partecipanti ha meno di 40 anni, l'età media si attesta sui 37 anni, gli over 50 (principalmente uomini pari al 73%) è la categoria meno interessata alla prova valutativa, oltre la metà (59%) è di genere maschile.

Per l'anno in corso l'Ufficio Elenchi ha programmato prove valutative per 2.880 posti, organizzate in 8 sessioni al mese. Nel primo trimestre a fronte di 720 posti disponibili si sono presentati 699 candidati (il 93%) e sono risul-

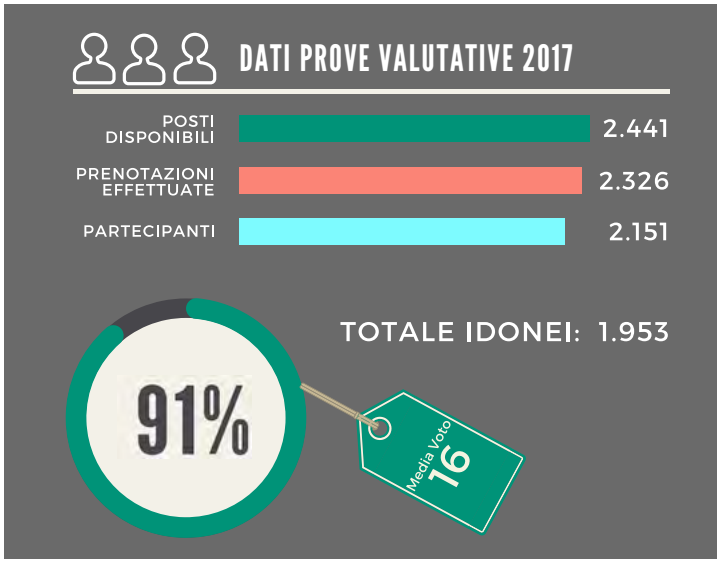


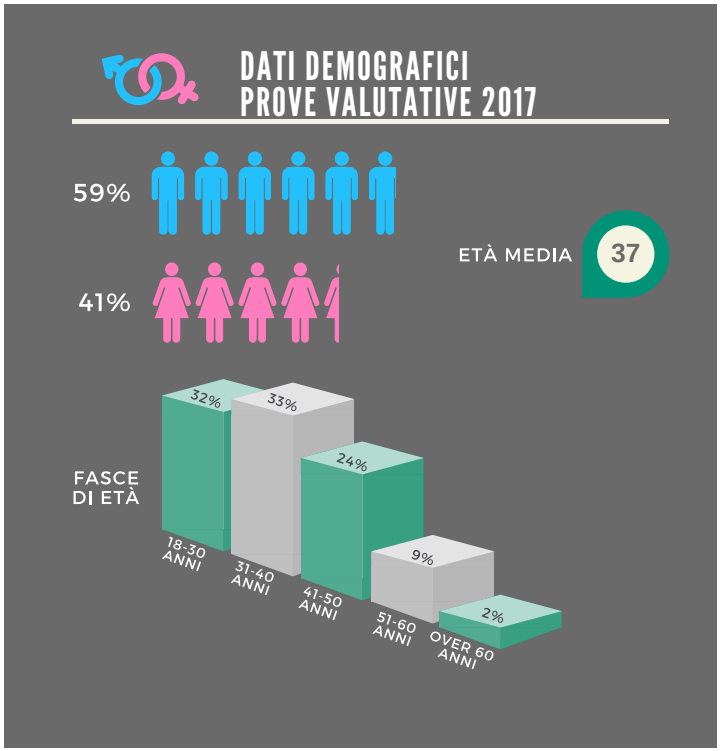
tati idonei 590 soggetti. La maggioranza dei partecipanti era costituito da uomini (59%) mentre l'età media dei partecipanti è stata di 38 anni.

Per le prove d'esame i posti programmati per l'anno in corso sono 1.000, con la dovuta flessibilità nel numero di posti disponibili, consentendo aumenti o diminuzioni, anche a seguito delle effettive richieste di partecipazioni pervenute. Nel primo trimestre si è svolta la prima tornata con 270 posti messi a disposizione e dei 262 candidati partecipanti (97%), il 72% è risultato idoneo.

Aumentano i mandati, cessione del quinto in testa

Il 2017 ha visto anche un aumento dei mandati comunicati dagli iscritti: 21.454 con un aumento del 4,3%, principalmente concernenti i prodotti di finanziamento (62%). La





"Cessione del V dello stipendio/pensione e delegazioni di pagamento" continua a rappresentare, senza particolari variazioni rispetto al 2016, il prodotto maggiormente presente sul mercato (21%), seguito dal "Credito personale" (15%), per il quale invece si registra un incremento del 5,4%, dai "Mutui" (10%), "Credito finalizzato" (7%) e "Leasing autoveicoli e aeronavali" (7%). In aumento anche le categorie "Acquisto del credito", "Credito revolving" e "Aperture di credito in conto corrente", mentre risulta in diminuzione il comparto della "Ristrutturazione dei crediti". In aumento anche i mandati per servizi di pagamento trainati da "Carte di credito e di debito".

LOTTA ALL'ABUSIVISMO | PRIME ADESIONI AL BOLLINO DI RICONOSCIMENTO PER AIUTARE I CONSUMATORI A INDIVIDUARE GLI OPERATORI REGOLARI

Inviati in queste settimane agli iscritti i codici per utilizzare un prodotto informatico che collega direttamente agli Elenchi e fotografa in tempo reale la situazione di operatività

FAC-SIMILE

È appena nato ma potrebbe crescere in fretta: il bollino di riconoscimento messo a disposizione dall'OAM agli iscritti, in corso di distribuzione proprio in queste settimane ad Agenti e Mediatori, sembra incontrare il consenso del mercato. Del tutto prematuro, ovviamente, fare un bilancio, perché l'invio delle mail ai singoli operatori è appena terminato ma resta il fatto che sui siti di Mediatori e Agenti il bollino inizia a comparire. Se, come è nell'auspicio dell'Organismo, questo segno di riconoscimento iniziasse a diffondersi in modo capillare, i consumatori avrebbero a disposizione uno strumento per distinguere gli Agenti e i Mediatori che operano regolarmente da coloro che agiscono nell'illegalità.

Come funziona il bollino

Nella mail ricevuta da ogni operatore del settore sono contenuti i codici per accedere a un prodotto informatico personalizzato, da utilizzare sul proprio sito Internet, grazie al quale la clientela potrà controllare se il soggetto con il quale stanno entrando in contatto è effettivamente autorizzato a operare: il bollino diventerà infatti automaticamente rosso in caso contrario. Lo strumento consentirà inoltre ai consumatori di accedere direttamente alla scheda di sintesi presente negli Elenchi OAM che riporta i dati essenziali degli iscritti.

Per i consumatori più digitali, ma anche per aiutare gli operatori che non sono presenti sul *web* e che potranno utilizzare supporti cartacei o le insegne, l'Organismo ha messo a disposizione di Agenti e Mediatori anche un *QR Code* personalizzato. Ai potenziali clienti basterà 'scansionare' con il loro smartphone o tablet il codice a barre bidimensionale per 'atterrare' direttamente sulla scheda di sintesi dove verificare anche l'abilitazione a operare del soggetto con cui entrano in contatto.

Il bollino è stato studiato in modo da escludere qualsiasi utilizzo 'truffaldino' perché riproduce esattamente la situazione presente negli Elenchi. Ora la scommessa da vincere è la sua diffusione tra i consumatori affinché diventino sempre più consapevoli che i soggetti abilitati sono solo quelli iscritti agli Elenchi: aiutandoli a individuare chi esercita la professione di Agente e Mediatore senza averne titolo sarà stato fatto un piccolo passo verso la lotta all'abusivismo.

Tutte le informazioni sono disponibili all'indirizzo:
https://www.organismo-am.it/kit-iscritti

INFO POINT, IN CINQUE MESI OLTRE 33MILA CONSULTAZIONI

Hanno superato quota 33mila, in poco più di 5 mesi, le consultazioni dell'area Info Point, messa a disposizione degli utenti sul portale dell'Organismo a partire dal 24 luglio dello scorso anno. Il nuovo servizio propone "Chiarimenti in primo piano", "Domande frequenti" e "Guide operative" per offrire subito una soluzione ai dubbi più gettonati in ogni periodo dell'anno. Nei primi 161 giorni di attività (dal 24/07 al 31/12/2017) sono state registrate n. 33.155 consultazioni. Qualora gli utenti non riuscissero a risolvere i propri dubbi attraverso gli approfondimenti informativi di cui sopra, è disponibile una sezione di assistenza 24 ore su 24, all'interno della quale è possibile porre domande specifiche, al termine della compilazione di un breve questionario. A fine anno si sono contati 12.617 questionari compilati da parte degli utenti, pari al 38% di quanti hanno consultato l'area informativa sul *web*. Al termine del questionario, il sistema analizza le risposte fornite dall'Utente e, grazie all'integrazione con la *knowledge base* del portale *web* dell'Organismo, propone immediatamente le soluzioni più adatte allo specifico caso, sotto forma sia di risposte specifiche che di altri documenti utili o domande correlate a completamento. Nel caso in cui l'utente non trovasse il chiarimento richiesto, può porre la propria domanda aprendo un *ticket* di richiesta di assistenza, lasciando i propri dati per essere ricontattati: un operatore dell'Ufficio, dopo aver studiato il caso, fornisce la soluzione al quesito telefonicamente o inviando un'email. A fronte degli oltre 12.000 questionari compilati dagli utenti, sono stati ricevuti dal servizio di Info Point 1.825 richieste (pari al 14% dei questionari compilati dagli utenti), a conferma della completezza delle informazioni immediatamente disponibili e agevolmente rintracciabili dagli utenti sul portale dell'Organismo. Il tempo medio di risposta e chiusura *ticket* dall'assegnazione agli operatori interni, è stato di 12 ore e 30 minuti (90% chiuso in 5 ore e 33 minuti), che, al netto delle ore non lavorative (notti + w/e), si riduce a 4 ore e 54 minuti.

Il 'trend' di utilizzo è confermato anche dai dati del primo trimestre 2018: le consultazioni sono state 21.962 e i questionari compilati sono stati 8.640, 1.476 *ticket* aperti nel primo trimestre 2018 mentre il tempo medio di risposta e chiusura *ticket* dall'assegnazione, al netto ore non lavorative (notti + w/e), si è assestato a poco più di 6 ore.