

OAM MAGAZINE



PER L'ITALIA ESAME D'AUTUNNO DA AFFRONTARE CON OTTIMISMO	>	4
di Antonio Catricalà		
RALLENTA LA CRESCITA ECONOMICA, BANCA D'ITALIA RIVEDE AL RIBASSO LE STIME SUL PIL	>	6
Ma incombe il rischio protezionismo e l'incertezza nella politica economica	>	7
MERCATO DEL CREDITO IN CRESCITA, BANCHE PIÙ SOLIDE MA PER IL GOVERNATORE SERVONO ULTERIORI SFORZI	>	9
Sfruttare la tecnologia e non temerla	>	9
Per Patuelli innovazione a velocità elevata	>	10
Dal Bollettino credito erogato in aumento, tassi ai minimi storici	>	11
In flessione i nuovi crediti deteriorati	>	11
IMPENNATA DI RICORSI ALL'ABF, UTENTI SODDISFATTI	>	13
DALL'EUROPA UN 'ASSIST' AI CONSUMATORI: ARRIVA LA CLASS-ACTION E PER LE IMPRESE SCORRETTE MAXI-SANZIONI	>	16
La class-action all'europea	>	16
Più tutele contro le pratiche scorrette	>	18
E per le Pmi che vendono su internet arriva la tutela Ue	>	19
TRASPARENZA, ARRIVANO LE NUOVE DISPOSIZIONI DI BANCA D'ITALIA INTERESSERÀ AGENTI E MEDIATORI PER LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE	>	22
Trasparenza dei servizi di pagamento	>	22
Credito al consumo	>	22

Le politiche e prassi di remunerazione per il personale preposto all'offerta dei prodotti bancari e per i terzi addetti alla rete di vendita	> 23
La gestione dei reclami	> 25
PER IMEL E IP IN ARRIVO NOVITÀ DALL'EUROPA BANCA D'ITALIA PRONTA CON NUOVE NORME DI VIGILANZA	> 26
Un approccio comune per i punti di contatto	> 26
I compiti del punto di contatto	> 27
Le disposizioni della Banca d'Italia in consultazione	> 29
UIF / IN CRESCITA LE SEGNALAZIONI DI IMEL E IP CONTRO IL RICICLAGGIO DI DENARO SPORCO E IL TERRORISMO	> 32
Cresce il contributo alla lotta contro il terrorismo	> 34
Anche le criptovalute nel mirino	> 35
COMPRO ORO: CONTO ALLA ROVESCIA PER L'AVVIO DEL REGISTRO, ISCRIZIONI APERTE DAL 3 SETTEMBRE	> 36
IN CRESCITA GLI ISCRITTI AGLI ELENCHI, PROSEGUE L'AZIONE DI VIGILANZA	> 38
Iscritti in aumento grazie agli Agenti IP, crescono i collaboratori	> 38
Decolla l' "Info Point", tempi di lavorazione veloci	> 39
Azione di vigilanza in linea con la tabella di marcia	> 40
Dall'Ufficio Affari legali proposte 209 cancellazioni e 435 richiami scritti	> 42
Bollino di riconoscimento per oltre mille iscritti	> 42

di **Antonio Catricalà**

PER L'ITALIA ESAME D'AUTUNNO DA AFFRONTARE CON OTTIMISMO



Affrontiamo tutti la pausa estiva con la consapevolezza che il nostro Paese è atteso all'esame d'autunno, quando Governo e Parlamento dovranno costruire una legge di bilancio che sappia coniugare le esigenze di cambiamento con l'attenzione alla discesa del debito pubblico. Sappiamo che la speculazione colpisce anche quando i fondamentali di una singola economia sono positivi. E non possiamo ignorare che l'alto indebitamento rende l'Italia particolarmente vulnerabile. Lo ha ricordato, nella conferenza stampa del 26 luglio scorso, il governatore della Bce Mario Draghi, sia pur riferendosi a tutti i paesi con un alto debito pubblico.

Queste incognite si sommano a un quadro internazionale minacciato dagli effetti di un protezionismo che va contro la storia e indebolisce le prospettive di crescita mondiale. Pur tuttavia, e cito ancora Draghi, nell'Eurozona la crescita si prospetta 'stabile e duratura'. Credo dunque che ci siano tutti i presupposti perché il nostro settore guardi con fiducia al futuro. Gli ultimi dati del Bollettino della Banca d'Italia (vedi articolo a pg. 9) ci confermano che la domanda di credito resta robusta, che il fenomeno dei crediti deteriorati è in progressiva riduzione. Salvo scossoni, al momento imprevedibili, abbiamo davanti a noi un altro anno di politica monetaria accomodante. Dunque tassi bassi da proporre a una clientela interessata a un indebitamento sostenibile, anche grazie agli effetti di una crescita che prosegue, sia pur con qualche segnale di rallentamento (come spiega l'articolo a pg. 6).

I dati degli iscritti all'OAM (a pg. 38) confermano, con l'aumento sensibile dei collaboratori, un trend positivo. E indicano un'attenzione degli operatori agli strumenti messi a disposizione dall'Organismo per consentire alla clientela di distinguere con facilità chi opera legittimamente e chi invece si pone al di fuori delle regole. Proseguiremo con un'azione di vigilanza intelligente, mirata non solo a prevenire e a sanzionare i comportamenti scorretti, ma anche a consentirci di comprendere al meglio quanto accade sui nostri mercati di riferimento.

Seguiamo con attenzione le problematiche che riguardano i nostri iscritti e le novità regolamentari in arrivo: dal regolamento Ue su IMEL e Ip, alle nuove misure di vigilanza sugli stessi, poste in consultazione dalla Banca d'Italia (vedi articolo a pg. 16), fino alle modifiche delle disposizioni in materia di trasparenza predisposte da Via Nazionale, sulle quali è ancora aperta la consultazione (una sintesi delle proposte a pg. 26).

Il tema della trasparenza ci sta particolarmente a cuore perché siamo convinti che solo un rapporto con la clientela basato sulla correttezza può rendere forte il nostro settore. Il consumatore è sempre più al centro del legislatore comunitario, che sta lavorando su alcune direttive che ne rafforzeranno la tutela (vedi articolo a pg. 22). Siamo di fronte a un cambio di passo, anche culturale, che non possiamo ignorare: ne andrebbe della nostra credibilità e del nostro futuro. È lo stesso consumatore a chiedercelo, come dimostrano i dati contenuti nella relazione dell'arbitro bancario e finanziario (i numeri a pg. 13).

Dopo la pausa estiva sarà operativo il Registro dei Comproro: abbiamo stabilito, con il dovuto equilibrio, le quote di iscrizione a carico degli operatori del settore (a pg. 36), cercando di non penalizzare il comparto ma garantendo che le nuove funzioni affidate all'Organismo non pesino sugli iscritti 'storici', che rappresentano in qualche modo la nostra ragione 'sociale'.

Come è noto, l'istituzione del Registro dei Comproro è prevista dalla normativa anti-riciclaggio. I dati della relazione annuale dell'UIF, l'Unità di informazione finanziaria, ci dicono (vedi articolo a pg. 32) che gli obblighi a carico degli operatori stanno dando i loro frutti. La battaglia contro il riciclaggio del denaro sporco e contro il terrorismo internazionale è una battaglia di tutti. Per questo faremo con impegno e convinzione la nostra parte, anche su questo fronte.



Per effetto
dell'aumento
del petrolio
e del rallentamento
produttivo
del secondo trimestre
di quest'anno

RALLENTA LA CRESCITA ECONOMICA, BANCA D'ITALIA RIVEDE AL RIBASSO LE STIME SUL PIL

Previsioni di crescita al ribasso per l'economia italiana. Ad affermarlo è il Bollettino della Banca d'Italia secondo il quale "il tasso di crescita del prodotto, non corretto per gli effetti del numero di giornate lavorative, sarebbe pari all'1,3 per cento quest'anno, all'1,0 per cento nel 2019 e all'1,2 nel 2020". Si tratta di stime "lievemente più basse rispetto a quelle del Bollettino economico dello scorso gennaio, per 0,2 punti percentuali in ciascun anno nel biennio 2018-19 e per 0,1 nel 2020. La revisione – spiegano gli economisti di via Nazionale - risente principalmente dei rincari del greggio e, per l'anno in corso, dalla dinamica più debole dell'attività nel secondo trimestre, come suggerito dai principali indicatori congiunturali; l'impatto dei più elevati tassi di interesse sarebbe invece compensato dall'indebolimento del cambio dell'euro e dal più favorevole andamento degli scambi con l'estero nel prossimo biennio". Al graduale rallentamento della domanda interna si contrapporrebbe, dal prossimo anno, un contributo positivo e crescente delle esportazioni nette. Crescono sia pur a un ritmo inferiore a quanto registrato nel 2017 anche i consumi. "Alla prosecuzione della fase ciclica positiva si accompagnerebbe un progressivo incremento della propensione al risparmio delle famiglie che tornerebbe in prossimità dell'8,5 per cento. Il numero di occupati, che in maggio ha superato i livelli massimi pre-crisi,

continuerebbe a espandersi, in media dello 0,8 per cento all'anno. Il tasso di disoccupazione diminuirebbe in misura contenuta, portandosi al 10,4 per cento nel 2020 (dall'11,2 del 2017), per effetto dell'aumento della partecipazione al mercato del lavoro, in parte connesso con il miglioramento delle prospettive occupazionali".

Riviste al rialzo, di 0,2 punti percentuali, le proiezioni di inflazione nel 2018, al ribasso di 0,1 punti percentuali nel 2020. "Tali revisioni – spiega il Bollettino - sono dovute principalmente alle quotazioni delle materie prime più elevate quest'anno a cui nel 2020 si contrapporrebbero gli effetti di una crescita più moderata delle retribuzioni. Per il biennio 2018-19 le nostre proiezioni di crescita risultano lievemente inferiori a quelle del Fondo monetario internazionale (FMI) e dell'OCSE, che sono tuttavia meno aggiornate e non tengono conto delle informazioni relative al secondo trimestre; sono invece sostanzialmente in linea con quelle della Commissione europea pubblicate in luglio. Le proiezioni di inflazione sono leggermente più contenute di quelle della Commissione europea e mediamente più elevate rispetto agli altri principali previsori".



MA INCOMBE IL RISCHIO PROTEZIONISMO E L'INCERTEZZA NELLA POLITICA ECONOMICA

Il Bollettino avverte però che sul quadro previsivo “gravano rischi sostanziali, derivanti dalla possibilità di un’accentuazione dell’orientamento protezionistico delle politiche commerciali, con ripercussioni negative sulla fiducia delle imprese, sull’espansione degli scambi commerciali e della domanda globale. Non si possono inoltre escludere aumenti repentini della volatilità sui mercati finanziari, in connessione con un riaccendersi dell’incertezza sulle politiche economiche, che si potrebbe ripercuotere sulle condizioni di finanziamento e sulla fiducia di famiglie e imprese, incidendo negativamente sull’attività economica”.

È del resto lo stesso Bollettino a ricordare che “tra la fine di maggio e l’inizio di giugno, in corrispondenza delle incertezze nella formazione del nuovo Governo, si sono accentuate le tensioni sul mercato dei titoli di Stato italiani, con un rialzo dei rendimenti anche sulle scadenze fra uno e tre anni, riconducibile all’emergere di timori di alcuni investitori sulle prospettive di breve termine dell’economia italiana, e con una riduzione della liquidità del mercato, segnalata anche dall’incremento dei differenziali fra lettera e denaro sulle proposte di negoziazione. Le tensioni si sono parzialmente attenuate dopo la formazione del Governo: i rendimenti a breve termine sono scesi,

l’inclinazione della curva della struttura a termine dei tassi è tornata positiva, come si verifica di norma in periodi di assenza di turbolenze; in confronto al momento di maggiore tensione, il differenziale sulla durata decennale rispetto ai titoli tedeschi si è ridotto di 48 punti base. La volatilità resta tuttavia su livelli elevati.

Sulla durata decennale il rendimento è complessivamente cresciuto di circa 93 punti base (76 dalla metà di maggio), portandosi al 2,72 per cento; il differenziale con il corrispondente titolo tedesco è aumentato di 113 punti base (111 dalla metà di maggio) a 242 punti. Nel secondo trimestre l’indice generale della borsa italiana è diminuito, registrando una contrazione del 2,2 per cento, a fronte di un incremento dell’indice delle principali società dell’area dell’euro del 2,1 per cento. Tale riduzione è stata determinata dalle tensioni scaturite alla metà di maggio sul mercato dei titoli di Stato, che si sono propagate ai corsi azionari”.



SCENARIO MACROECONOMICO

(variazioni percentuali sull'anno precedente, salvo diversa indicazione)

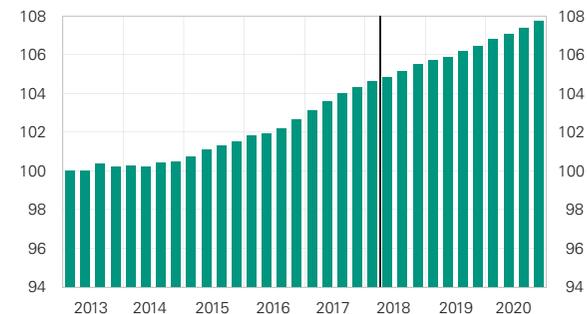
VOCI	2017	2018	2019	2020
PIL (1)	1,5	1,3	1,0	1,2
PIL (2)	1,6	1,2	1,0	1,1
Consumi delle famiglie	1,4	1,1	0,8	0,8
Consumi collettivi	0,1	0,2	0,0	0,2
Investimenti fissi lordi	3,9	3,4	1,5	0,9
di cui: investimenti in macchinari, attrezzature e mezzi di trasporto	6,1	4,8	1,5	0,7
Esportazioni totali	6,0	1,9	4,1	3,7
Importazioni totali	5,7	2,6	3,8	2,6
Variazione delle scorte (3)	-0,1	0,1	0,0	0,0
Prezzi (IPCA)	1,3	1,3	1,5	1,5
IPCA al netto dei beni alimentari ed energetici	0,8	0,8	1,3	1,5
Occupazione (unità standard) (4)	0,9	0,9	0,8	0,7
Tasso di disoccupazione (5)	11,2	10,9	10,6	10,4
Competitività all'export (6)	0,1	0,5	0,4	0,4
Saldo del conto corrente della bilancia dei pagamenti (7)	2,7	2,1	2,1	2,3

Fonte: elaborazioni su dati Banca d'Italia e Istat.

(1) Non corretto per le giornate lavorative; definizione coerente con i conti nazionali annuali dell'Istat. – (2) Per il PIL e le sue componenti: quantità a prezzi concatenati; variazioni risultanti dalla somma dei dati trimestrali destagionalizzati e corretti per il numero di giornate lavorative. – (3) Include gli oggetti di valore. Contributi alla crescita del PIL; valori percentuali. – (4) Unità di lavoro. – (5) Medie annue; valori percentuali. – (6) Calcolata confrontando il prezzo dei manufatti esteri con il deflatore delle esportazioni italiane di beni (esclusi quelli energetici e agricoli); valori positivi indicano guadagni di competitività. – (7) In percentuale del PIL.

PROIEZIONI DEL PIL: PROFILO TRIMESTRALE (1)

(livelli; 1° trim. 2013=100)

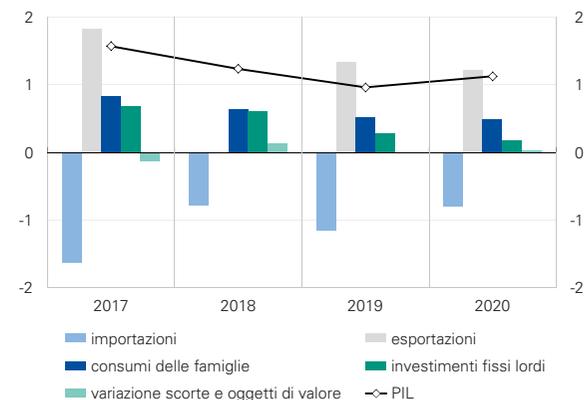


Fonte: elaborazioni su dati Banca d'Italia e Istat.

(1) Dati destagionalizzati e corretti per le giornate lavorative. Dati storici fino al 1° trimestre del 2018; proiezioni per i trimestri successivi.

PIL E CONTRIBUTI ALLA CRESCITA DELLE PRINCIPALI COMPONENTI DI DOMANDA E DELLE IMPORTAZIONI (1)

(valori percentuali)



Fonte: elaborazioni su dati Banca d'Italia e Istat.

(1) Dati destagionalizzati e corretti per le giornate lavorative.

In un decennio
il numero dei
dipendenti è sceso
di 56mila unità

MERCATO DEL CREDITO IN CRESCITA, BANCHE PIÙ SOLIDE MA PER IL GOVERNATORE SERVONO ULTERIORI SFORZI

Il sistema bancario italiano si sta rafforzando, la domanda di credito è in crescita, lo stock di sofferenze sta diminuendo. Occorre tuttavia che il settore continui nell'opera di riduzione dei costi anche attraverso il proseguimento delle necessarie concentrazioni.

È il quadro che emerge dall'ultimo Bollettino economico della Banca d'Italia e dall'intervento del governatore della Banca d'Italia Ignazio Visco all'assemblea dell'Abi che ha riconfermato presidente dell'associazione Antonio Patuelli.

“L'adeguamento della struttura del mercato – ha detto Visco – è da tempo avviato: nell'ultimo biennio il numero di gruppi bancari e istituti indipendenti è sceso di circa 100 unità, a poco più di 400; si ridurrà ancora grazie alla creazione dei gruppi cooperativi. Alla fine dello scorso anno le dipendenze bancarie erano scese a 27.000, da 29.000 nel 2016 e 35.000 alla fine del 2008. Inoltre, dal 2008 al 2017 il numero dei dipendenti è diminuito da 338.000 a 282.000. Il processo di riorganizzazione della struttura del mercato deve proseguire; nel 2017 il numero medio di sportelli per 10.000 abitanti era pari a 4,2 nell'area dell'euro e a 4,5 in Italia, la produttività – misurata dal rapporto tra valore delle attività di bilancio e numero di dipendenti – era pari, rispettivamente, a 15,2 e 13,2 milioni. Il recupero di efficienza e redditività è necessario anche

per far fronte all'esigenza di soddisfare i nuovi requisiti sulle passività in grado di assorbire le perdite in caso di crisi”.

Complessivamente, ha sottolineato Visco, “negli anni della crisi, talvolta in condizioni di mercato particolarmente difficili, le banche italiane hanno significativamente accresciuto il capitale” anche “a fronte di un inasprimento sia delle regole sui requisiti patrimoniali minimi (il cosiddetto “primo pilastro”) sia delle richieste aggiuntive dei supervisori (il cosiddetto “secondo pilastro”) per far fronte a rischi non coperti dai requisiti minimi”. Il tempo che manca all'applicazione degli accordi di “Basilea 3” lungo un periodo di cinque anni (dal 2022 al 2027), “va adeguatamente sfruttato dalle banche. Sono fondamentali misure volte al rafforzamento della solidità dei bilanci e al miglioramento della redditività, continuando nell'azione intrapresa negli ultimi anni”.

SFRUTTARE LA TECNOLOGIA E NON TEMERLA

Per il governatore “occorre fare certamente di più, soprattutto con riferimento al cambiamento tecnologico. Con la diffusione dell'innovazione tecnologica in campo finanziario, il “fintech”, il contesto di riferimento sta mutando rapidamente. Nuovi soggetti creano modelli di



attività diversi e più efficienti, spesso spiazzando alcune funzioni storicamente svolte dalle banche, come l'offerta di servizi di pagamento, di gestione del risparmio, di intermediazione mobiliare. Secondo analisi di mercato, gli intermediari tradizionali ritengono a rischio una parte della propria attività che riguarda circa un quarto dei ricavi su un orizzonte di cinque anni. Rispetto ai nuovi entranti, le banche – ha però evidenziato Visco - godono dei vantaggi derivanti da stabili relazioni con la clientela e dal patrimonio informativo raccolto negli anni. Sfruttarli meglio ricorrendo alle nuove tecnologie può consentire di ampliare l'offerta di servizi, accrescere la qualità della relazione con il cliente, gestire più efficacemente i rischi. Gli investimenti in questo campo restano contenuti e sono per lo più effettuati dagli intermediari maggiori. Pesano le difficoltà che si incontrano nell'adeguamento degli assetti organizzativi e dei processi operativi, nel reperimento delle necessarie competenze, nell'integrazione con le infrastrutture informatiche preesistenti. Se non si sfruttano appieno le potenzialità del "fintech" si corre il rischio di perdere rapidamente terreno nei confronti dei nuovi operatori, spesso soggetti a minori oneri regolamentari, e dei giganti della tecnologia che si sono già affacciati sul mondo del credito e della finanza. In questo contesto gli intermediari sono oggi chiamati a recuperare margini di efficienza e a sostenere la redditività attraverso la diversificazione dei ricavi e il contenimento dei costi amministrativi e del lavoro, in particolare di quelli derivanti dall'estesa presenza sul territorio con la rete

delle dipendenze. In un mercato bancario ormai maturo, da noi come negli altri paesi europei, lo sfruttamento delle economie di scala e l'assorbimento dell'eccesso di capacità potranno beneficiare di una nuova fase di concentrazione".

PER PATUELLI INNOVAZIONE A VELOCITÀ ELEVATA

Per il presidente dell'Abi Antonio Patuelli le banche non stanno tuttavia assistendo passivamente all'incalzare della tecnologia. Tutt'altro: "le innovazioni nel mondo bancario italiano – ha detto nel suo intervento davanti agli associati - si sviluppano e continueranno con velocità molto elevata, con una rivoluzione tecnologica, culturale e metodologica che sta facendo competere le migliori con le più efficienti d'Europa. Le banche costruiscono l'avvenire nel pluralismo competitivo, con scelte d'impresa orientate a fornire a ciascuno libertà e responsabilità di preferire di volta in volta prodotti e servizi, con sempre più nuove tecnologie e senza cadere nell'errore (fatale all'inizio del Novecento) di mitizzare le macchine a scapito delle persone e delle libertà. Le tecnologie offrono nuovi spazi di libertà e nuovi rischi: occorre cogliere positività e potenzialità delle innovazioni e non arrendersi mai di fronte ai rischi verso la sicurezza e le libertà". Soprattutto, ha rimarcato Patuelli, "le regole dello Stato costituzionale di diritto debbono applicarsi ugualmente al mondo reale e a quello virtuale. L'innovazione non deve mai andare a scapito della legalità. Le banche sono all'avanguardia per la legalità contro tutte le forme di riciclaggio, connessione di tanti reati. Fintech,

investimenti e nuovi soggetti, mercato e certezza del diritto, concorrenza leale e garantita da norme e Vigilanza, sono interconnessi e rappresentano sfide innanzitutto culturali e di metodo”.

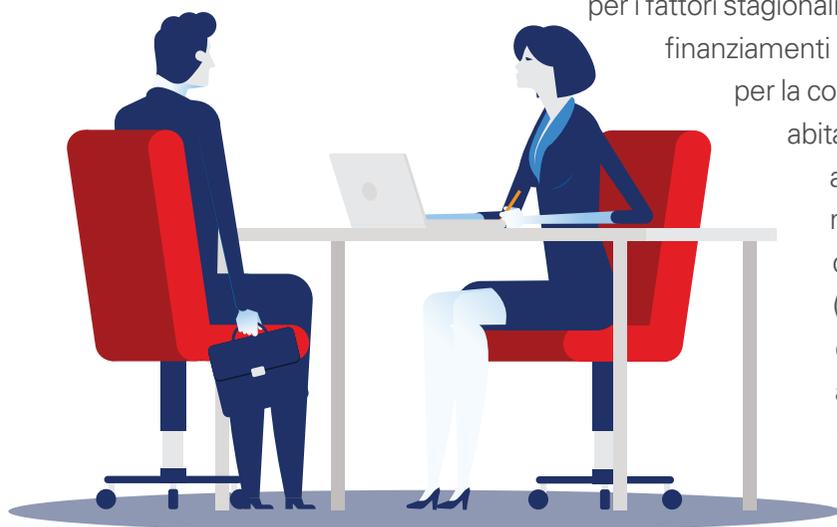
DAL BOLLETTINO CREDITO EROGATO IN AUMENTO, TASSI AI MINIMI STORICI

Quanto ai numeri a dare il polso della situazione attuale è il Bollettino economico della Banca d'Italia dal quale emerge che “Il credito erogato alle imprese continua ad aumentare; la dinamica dei prestiti alle famiglie si è mantenuta solida. Il costo dei finanziamenti resta su livelli molto contenuti. La qualità del credito continua a migliorare, in particolare per quanto riguarda quello alle imprese operanti nel settore delle costruzioni. Nei tre mesi terminanti in maggio è proseguita la crescita dei prestiti al settore privato non finanziario (1,8 per cento, correggendo per i fattori stagionali e in ragione d'anno). La dinamica dei finanziamenti alle famiglie è rimasta solida tanto per la componente dei mutui per l'acquisto di abitazioni, quanto per quella del credito al consumo. I prestiti alle società non finanziarie sono aumentati sui dodici mesi terminanti in maggio (1,2 per cento, come in febbraio). La crescita ha interessato sia i prestiti alle imprese manifatturiere (3,8 per cento da 3,7 in febbraio;) sia quelli alle società operanti nel settore

dei servizi (1,5 per cento da 1,9). Hanno invece continuato a diminuire, seppure a ritmi più contenuti, i finanziamenti per le imprese di costruzione (-2,7 per cento da -3,4). Si è ridotto anche il credito erogato alle società di piccola dimensione, ma con minore intensità rispetto ai periodi precedenti; in maggio la flessione è stata pari al 2,1 per cento, a fronte del 3 per cento alla fine dello scorso anno”. Restano favorevoli, prosegue il Bollettino, “le condizioni di offerta. Secondo le valutazioni degli intermediari intervistati nell'ambito dell'indagine sul credito bancario nell'area dell'euro (Bank Lending Survey), nel primo trimestre del 2018 si è registrato un allentamento delle politiche di offerta sia per i prestiti alle imprese sia per quelli alle famiglie ed è proseguito il rafforzamento della domanda. Sulla base dei dati più recenti rilevati nel sondaggio presso le aziende, condotto in giugno dalla Banca d'Italia in collaborazione con Il Sole 24 Ore, le condizioni di offerta sono nel complesso migliorate. Rispetto allo scorso febbraio il tasso medio sui nuovi prestiti alle imprese è lievemente diminuito (1,4 per cento in maggio).

IN FLESSIONE I NUOVI CREDITI DETERIORATI

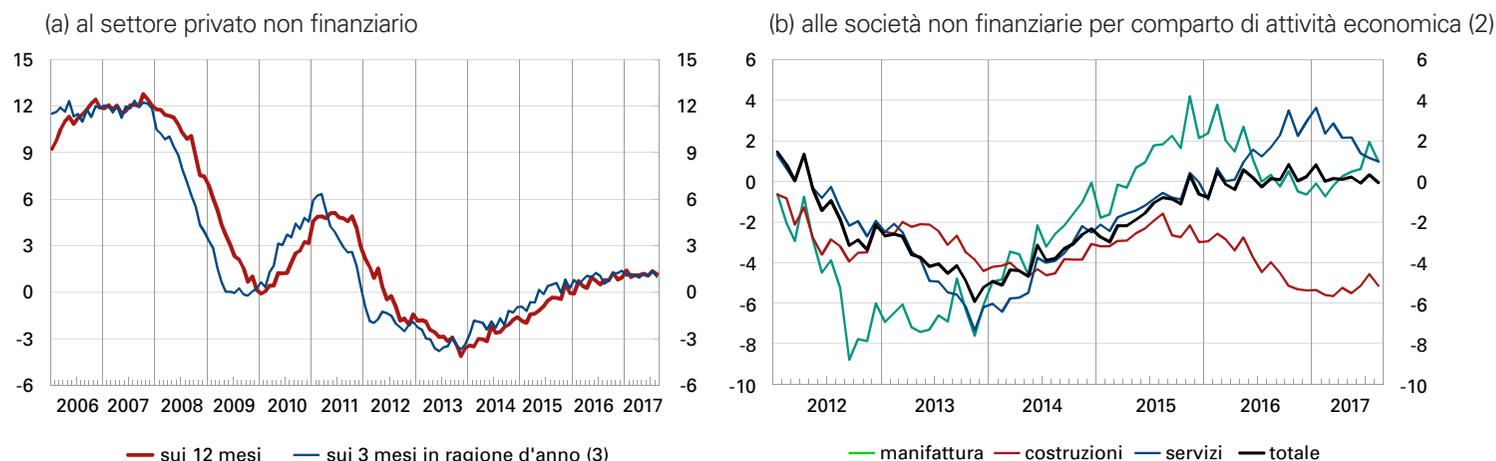
In base ai dati della Banca d'Italia “nei primi tre mesi del 2018 il flusso dei nuovi crediti deteriorati sul totale dei finanziamenti, al netto dei fattori stagionali e in ragione d'anno, è sceso all'1,7 per cento, dal 2,0 del trimestre precedente. Il calo ha riguardato i prestiti alle imprese (al 2,6 per cento, dal 3,4), in particolare nel settore delle costruzioni. Il tasso di deterioramento dei prestiti



concessi alle famiglie è invece rimasto stabile a un livello molto basso (1,2 per cento). Per il complesso dei gruppi classificati come significativi ai fini di vigilanza, nel primo trimestre del 2018 l'incidenza dei crediti deteriorati sul totale dei finanziamenti ha continuato a diminuire, sia al lordo sia al netto delle rettifiche, a 10,8 e 5,1 per cento, rispettivamente (da 11,1 e 5,9 alla fine del 2017).

L'andamento è in linea con i piani di riduzione presentati dalle banche". Impressionanti i miglioramenti analizzati nel medio periodo: secondo la relazione del presidente dell'Abi "le sofferenze, al netto degli accantonamenti, si sono ridotte a circa 50 miliardi rispetto ai 90 del picco del 2015. I crediti deteriorati netti sono 135 miliardi rispetto ai 200 di giugno 2015".

PRESTITI BANCARI (dati mensili; variazioni percentuali)



Fonte: segnalazioni di vigilanza.

(1) I prestiti includono le sofferenze e i pronti contro termine, nonché la componente di quelli non rilevati nei bilanci bancari in quanto cartolarizzati. Le variazioni percentuali sono calcolate al netto di riclassificazioni, variazioni del cambio, aggiustamenti di valore e altre variazioni non derivanti da transazioni. – (2) Variazioni sui 12 mesi; per i comparti i dati non sono corretti per le variazioni del cambio e, fino a dicembre del 2013, per gli aggiustamenti di valore. – (3) I dati sono depurati dalla componente stagionale. Conformemente alle linee guida del sistema statistico europeo, i modelli utilizzati per la destagionalizzazione vengono rivisti ogni anno per garantire la loro capacità di rappresentare correttamente la dinamica delle serie storiche. Ciò comporta che l'andamento della serie riportata nel grafico potrebbe non essere direttamente confrontabile con quelle presentate nei precedenti numeri del *Bollettino economico*.

E i rimborsi
alla clientela arrivano
a 19 milioni di euro

IMPENNATA DI RICORSI ALL'ABF, UTENTI SODDISFATTI

Un'impennata di ricorsi che non sembra tuttavia avere mandato in tilt la macchina organizzativa dell'Arbitro bancario e finanziario, il cui lavoro viene invece apprezzato da coloro che vi si rivolgono. È il quadro che emerge dalla relazione annuale dell'ABF che "nel 2017 ha ricevuto circa 30.600 ricorsi (+42%); nei primi tre mesi del 2018 circa 8.000, stabili rispetto al 2017. Le regioni con maggiore "densità" di ricorsi in rapporto alla popolazione residente sono: Calabria, Campania, Sicilia. La materia quantitativamente più rilevante – si legge nella relazione – resta la cessione del quinto dello stipendio/pensione (73% dei ricorsi; nei primi 3 mesi del 2018 i ricorsi in questa materia si riducono e rappresentano il 63% del

totale). Vi sono però ampie differenze sul territorio: la CQS pesa per oltre l'80% dei ricorsi in Molise, Calabria, Sicilia, Campania, per meno del 60% in Trentino; bancomat e carte pesano per oltre il 10% in Toscana, Lombardia, Emilia Romagna, Piemonte e Trentino Alto Adige, per meno del 5% in Molise, Calabria, Sicilia, Sardegna".

Nonostante l'esplosione dei carichi di lavoro sono aumentate anche le decisioni adottate dall'Arbitro: sono state 24.000 (oltre 70% in più rispetto all'anno passato grazie all'aumento della produttività e all'apertura di nuovi collegi) e il 77% dei ricorsi ha avuto un esito sostanzialmente favorevole al cliente (47% accolti; 30% cessati) con restituzioni di circa 19 mln euro".

Dai dati della relazione sembra dunque emergere il ritratto di un organismo che funziona. La riprova viene anche da un'indagine sul grado di soddisfazione dei ricorrenti: "in generale – si legge nel documento – viene riconosciuto che l'accesso è semplice e trasparente e la motivazione del ricorso all'Arbitro è legata all'esigenza di ottenere un giudizio imparziale; solo il 35% di chi ha risposto ritiene che la durata della procedura sia adeguata".

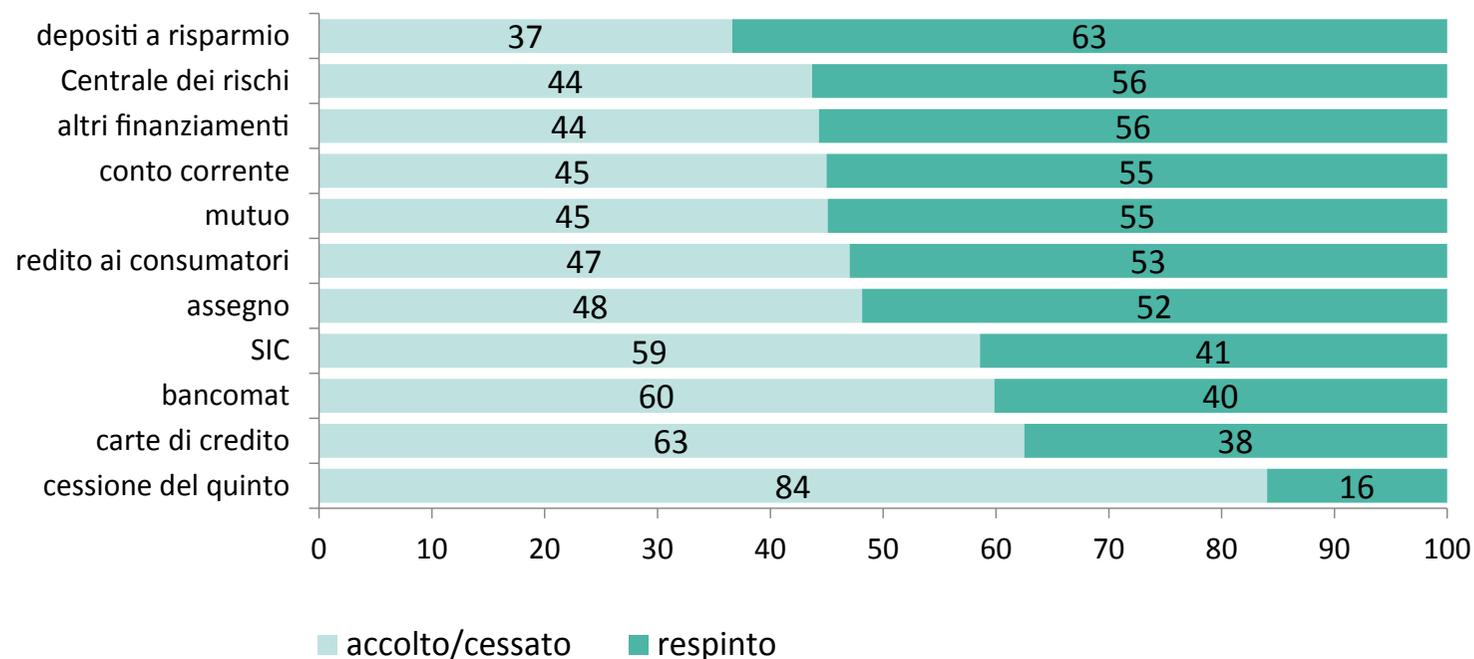
Il sondaggio è stato avviato nei primi mesi del 2018 "tra coloro che si sono rivolti all'ABF per sondarne il grado di soddisfazione (customer satisfaction), al fine di rilevare eventuali criticità e di migliorare il sistema.



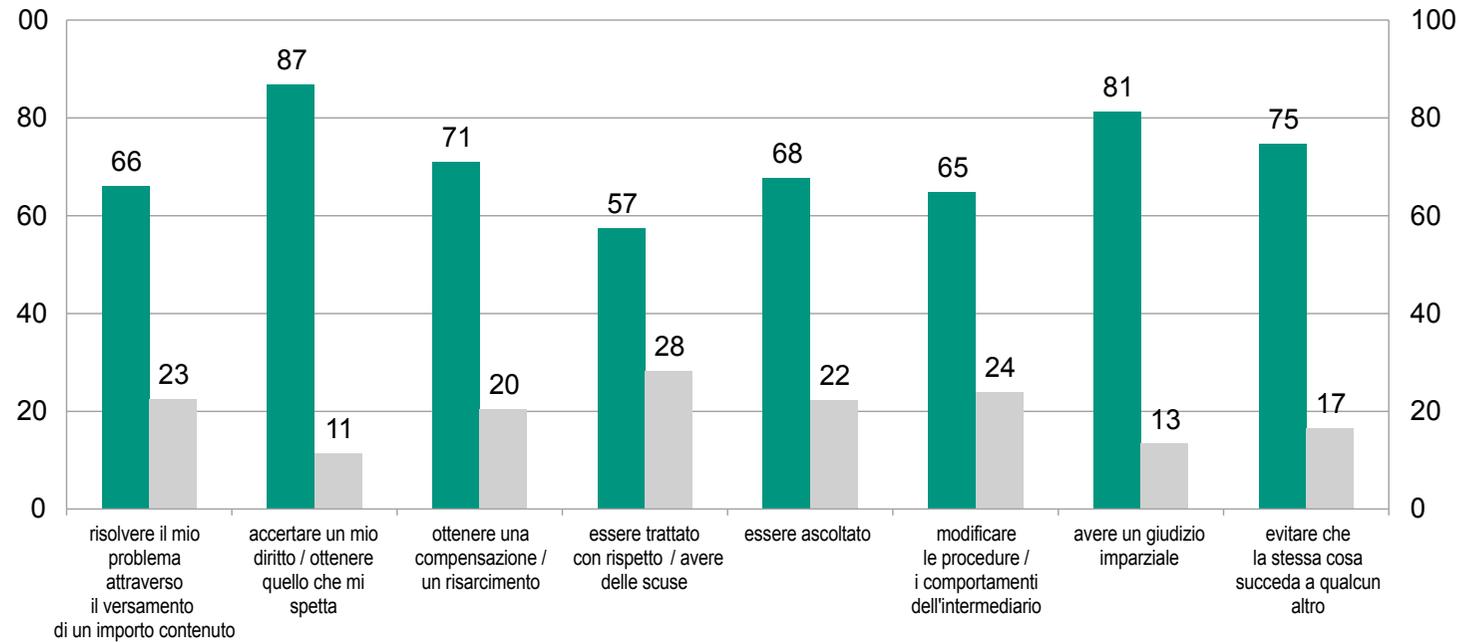
Attraverso la posta elettronica sono stati contattati circa 3.000 ricorrenti, un quinto dei quali ha risposto al questionario. Tra le motivazioni principali per rivolgersi all'Arbitro emergono come particolarmente rilevanti quella di ottenere l'accertamento di un diritto e quella di ricevere un giudizio imparziale. Per i tre quarti degli intervistati è inoltre importante evitare il ripetersi dei medesimi accadimenti. L'84 per cento afferma che è stato facile trovare le informazioni necessarie per la

presentazione del ricorso; il 78 per cento ha evidenziato che tale presentazione è stata priva di difficoltà. Solo il 35 per cento ritiene che la durata della procedura sia stata adeguata". Da evidenziare che tra le motivazioni in base alle quali si sceglie di ricorrere all'ABF il 66% degli intervistati ha dichiarato quella di risolvere il problema con un versamento economico contenuto. Il 51% apprezza l'opera dell'Arbitro perché non è necessaria assistenza professionale.

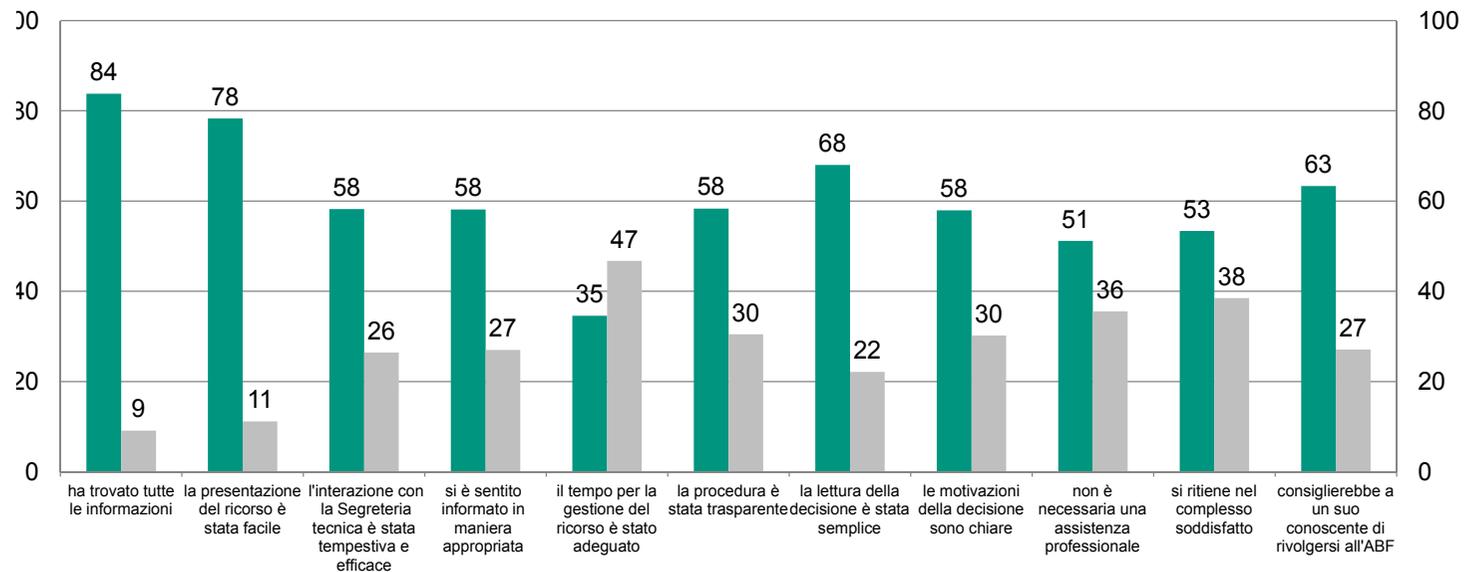
ESITO DEI RICORSI PER OGGETTO DEL CONTENDERE | (valori percentuali)



MOTIVAZIONI ALLA BASE DEL RICORSO | (valori percentuali)



GIUDIZI DEI RICORRENTI NEI CONFRONTI DELL'ABF | (valori percentuali)



Varata anche
una proposta
di regolamento
a tutela delle imprese
che commerciano
sul web

DALL'EUROPA UN 'ASSIST' AI CONSUMATORI: **ARRIVA LA CLASS-ACTION** E PER LE IMPRESE SCORRETTE MAXI-SANZIONI

A Bruxelles l'hanno battezzato il "new deal" per i consumatori: un pacchetto composto da due direttive, una delle quali ne modifica quattro vigenti, finalizzato a rafforzare gli strumenti a tutela dei consumatori. Senza dimenticare l'altro corno del problema, vale a dire i rapporti di forza tra i giganti del web e le piccole imprese che vogliono affrontare l'oceano del web per aumentare il fatturato: con una proposta di regolamento l'Europa punta a riequilibrare le posizioni introducendo anche un ricorso collettivo che le associazioni delle aziende minori potranno intentare nei confronti di chi gestisce servizi di intermediazione digitale. Un riequilibrio che renderà più ampia e più trasparente anche l'offerta a disposizione del consumatore.

LA CLASS-ACTION ALL'EUROPEA

Per il momento si tratta solo di proposte, varate ad aprile scorso, che dovranno ora affrontare l'iter di approvazione per diventare operative. Non sarà un percorso semplice visto l'avvicinarsi del voto europeo. Ma se passeranno si potrà sicuramente parlare di una piccola rivoluzione. Innanzitutto perché arriverà la class-action: in molti Paesi (esclusa, per una volta, l'Italia) questo strumento non esiste. E la tutela di identici interessi di cui sono titolari moltissimi consumatori finisce con lo sfilacciarsi in una miriade di provvedimenti sanzionatori che non risolvono il problema alla radice.

La Commissione intende invece garantire efficacemente i consumatori, convinta che lo sviluppo economico passi anche attraverso la trasparenza del mercato. L'ambito di applicazione della direttiva sarà esteso per garantire la tutela degli interessi collettivi dei consumatori in diversi settori economici, come i servizi finanziari, l'energia, le telecomunicazioni, la salute e l'ambiente.

La proposta di direttiva abroga la direttiva 2009/22/CE relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori con l'obiettivo di "migliorare gli strumenti per porre fine alle pratiche illecite e facilitare i ricorsi dei consumatori. Questa modifica – afferma la Commissione – dovrebbe rendere il procedimento maggiormente più adatto all'ampio spettro di violazioni nei settori economici in cui le pratiche illegali degli operatori commerciali possono colpire un vasto numero di consumatori".

Il caso citato a Bruxelles, per spiegare che le armi attualmente a disposizione dei consumatori siano un po' spuntate è quello del Dieselgate. "Sebbene l'UE disponga già di alcune delle norme a tutela dei consumatori più rigorose al mondo, casi recenti, come lo scandalo Dieselgate, - ha affermato la Commissione - hanno dimostrato che è difficile farle rispettare pienamente nella pratica. Il "new deal" per i consumatori consentirà a soggetti riconosciuti di avviare azioni rappresentative a



nome e per conto dei consumatori e conferirà alle autorità nazionali preposte alla tutela dei consumatori poteri sanzionatori più incisivi. Inoltre estenderà la protezione dei consumatori all'ambiente online e chiarirà che le pratiche di doppio standard qualitativo che possono trarre in inganno i consumatori sono vietate".

La class action europea – chiarisce la Commissione – “si differenzia nettamente dalle class action di tipo statunitense. Le azioni rappresentative non potranno essere proposte dagli studi legali, ma solo da soggetti, come le organizzazioni dei consumatori, che non hanno scopo di lucro e soddisfano criteri rigorosi di ammissibilità, sotto il controllo di un'autorità pubblica. Il nuovo sistema garantirà che i consumatori europei possano avvalersi appieno dei loro diritti e ottenere un risarcimento, evitando al contempo il rischio di uso abusivo o indebito”.

La possibilità di un utilizzo pretestuoso della class-action da parte di gruppi organizzati è ben presente alla Commissione. Ed emerge con chiarezza dalla lettura del testo della direttiva. Basti leggere il considerando n. 4 in base al quale “è importante assicurare il necessario equilibrio tra l'accesso alla giustizia e le garanzie procedurali contro l'abuso del contenzioso che potrebbe ostacolare indebitamente la capacità delle imprese di operare nel mercato interno. Onde prevenire l'abuso del ricorso ad

azioni rappresentative, elementi quali i risarcimenti a carattere punitivo e l'assenza di termini di prescrizione della legittimazione ad agire per conto dei consumatori lesi dovrebbero essere evitati, mentre dovrebbero essere stabilite norme chiare su vari aspetti procedurali, quali la designazione degli enti legittimati, l'origine dei loro fondi e la natura delle informazioni richieste a sostegno dell'azione rappresentativa. La presente direttiva non dovrebbe pregiudicare le norme nazionali relative all'attribuzione dei costi procedurali”. E a valle dei considerando lo stesso testo, in alcuni articoli, introduce norme in base al quale gli attori sul campo dovrebbero agire senza alcun conflitto di interessi in piena trasparenza anche sul fronte dei finanziamenti. La proposta di direttiva lascia inoltre liberi gli Stati membri di riservare l'azione risarcitoria collettiva ad alcune categorie specifiche di soggetti legittimati.

Resta sullo sfondo il tema del rapporto tra l'azione introdotta dalla proposta di direttiva e la normativa sulla class-action attualmente vigente in Italia. Sul punto lo schema di direttiva europea lascia margini di discrezionalità agli Stati membri stabilendo che potranno “configurare l'azione rappresentativa prevista dalla presente direttiva nell'ambito di un meccanismo di ricorso collettivo esistente o futuro oppure in alternativa a un tale meccanismo, purché il meccanismo nazionale si conformi alle modalità stabilite nella presente direttiva”. Di certo



andrà quantomeno normato il ruolo delle associazioni dei consumatori esplicitamente citati quali soggetti legittimati dalla direttiva stessa.

PIÙ TUTELE CONTRO LE PRATICHE SCORRETTE

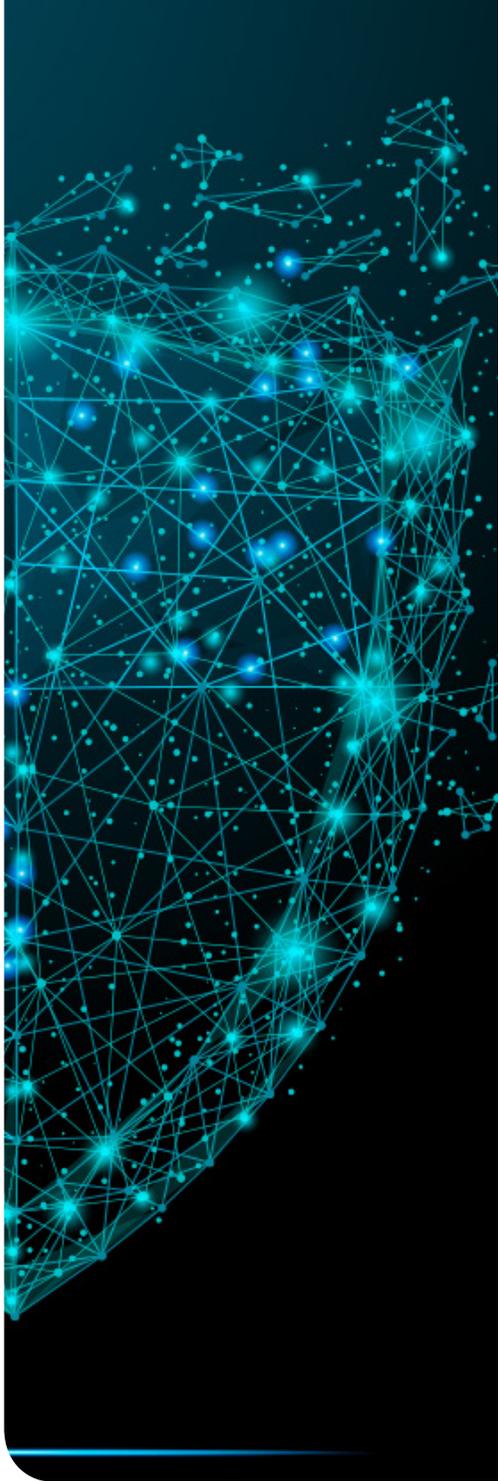
La seconda proposta di direttiva modifica “la direttiva del Consiglio concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, la direttiva relativa alla protezione dei consumatori in materia di indicazione dei prezzi dei prodotti offerti ai consumatori, la direttiva relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e la direttiva sui diritti dei consumatori. L’obiettivo della proposta – spiega la Commissione - è garantire una migliore applicazione delle norme dell’UE a tutela dei consumatori e la loro modernizzazione, in particolare alla luce dell’evoluzione digitale”.

La Commissione afferma che “attualmente il livello delle sanzioni varia notevolmente da uno Stato membro all’altro e spesso è troppo basso per avere un effetto dissuasivo, in particolare sulle imprese che operano a livello transfrontaliero e su larga scala. Nel quadro della proposta le autorità nazionali di tutela dei consumatori potranno imporre sanzioni efficaci, proporzionate e dissuasive in modo coordinato. Per le violazioni diffuse che colpiscono consumatori in più Stati membri, la sanzione massima

applicabile sarà pari al 4% del volume d’affari annuo del professionista nel rispettivo Stato membro. Ma gli Stati membri saranno liberi di introdurre sanzioni massime più elevate”. Per avere un termine di confronto attualmente la normativa italiana sulle pratiche commerciali scorrette prevede una sanzione massima di 5 milioni di euro.

Per aumentare il livello di consapevolezza dei consumatori che acquistano on line e la loro libertà di scelta, la proposta di direttiva prevede inoltre che “in caso di acquisti online, i consumatori dovranno essere chiaramente informati se stanno acquistando da un professionista o da un privato, in modo da sapere se godono di diritti che li proteggono in caso di problemi.”. Obiettivo della Commissione è anche ottenere “più trasparenza sui risultati delle ricerche nelle piattaforme online”. In caso di ricerche sul web i “consumatori saranno chiaramente informati se il risultato della ricerca è stato sponsorizzato da un professionista. Inoltre, i mercati online dovranno informare i consumatori sui principali parametri che determinano la classificazione dei risultati”.

Saranno inoltre introdotti “nuovi diritti per i consumatori per i servizi digitali ‘gratuiti’”. Attualmente, spiega la Commissione, “in caso di pagamento per servizi digitali, i consumatori beneficiano di determinati diritti di informazione e dispongono di 14 giorni per annullare il



contratto (diritto di recesso). Il “new deal” per i consumatori estenderà tale diritto ai servizi digitali “gratuiti”, per i quali i consumatori forniscono dati personali senza pagare in denaro. È il caso tipico dei servizi di archiviazione su cloud, social media o posta elettronica”.

Accanto all’azione di risarcimento ‘collettivo’ il “new deal” “garantirà che in tutti gli Stati membri i consumatori abbiano il diritto di chiedere una riparazione individuale (ad esempio, risarcimento o risoluzione del contratto) se sono lesi da pratiche commerciali sleali, ad esempio pratiche commerciali aggressive o ingannevoli. Tale protezione attualmente varia molto all’interno dell’UE”.

La direttiva sulle pratiche commerciali sleali verrà inoltre modificata per “rendere esplicito che le autorità nazionali possono valutare e contrastare le pratiche commerciali ingannevoli consistenti nella commercializzazione in vari paesi dell’UE di prodotti apparentemente identici ma che in realtà presentano una composizione o caratteristiche notevolmente diverse”.

Con il new deal la Commissione punta però a ridurre anche gli oneri definiti “inutili per le imprese, anche abolendo gli obblighi a loro carico riguardo al diritto di recesso del consumatore. Ad esempio, i consumatori non saranno più autorizzati a restituire i prodotti che hanno già usato anziché limitarsi a provarli e i professionisti non dovranno

più rimborsare i consumatori prima di aver effettivamente ricevuto le merci restituite. Le nuove norme – spiega la Commissione - introducono anche una maggiore flessibilità nel modo in cui i professionisti possono comunicare con i consumatori, consentendo loro di utilizzare anche moduli web o chat anziché la posta elettronica, purché i consumatori possano tenere traccia delle comunicazioni con il professionista”.

E PER LE PMI CHE VENDONO SU INTERNET ARRIVA LA TUTELA UE

Non rientra nel ‘new deal’ ma è comunque finalizzato a creare un mercato più trasparente di cui beneficeranno anche i consumatori la proposta di regolamento della Commissione europea che “promuove equità e trasparenza per gli utenti commerciali dei servizi di intermediazione online”. Obiettivo dichiarato ridurre “l’asimmetria tra la forza di mercato relativa di un numero limitato di piattaforme online leader, non necessariamente dominanti nel senso della normativa sulla concorrenza” nei confronti di un’offerta composta da “da migliaia di piccoli commercianti”. Per la Commissione “le piattaforme online sono elementi determinanti per il commercio digitale. Attualmente, più di un milione di imprese dell’Unione europea opera attraverso piattaforme online per raggiungere i propri clienti e si stima che circa il 60% dei consumi privati e il 30% dei consumi pubblici di beni e servizi legati



all'economia digitale totale avvengono attraverso intermediari online. Questa crescita dell'intermediazione di transazioni attraverso piattaforme online, unita a forti effetti indiretti di rete che possono essere alimentati dai vantaggi basati su dati offerti dalle piattaforme online, conduce a una maggiore dipendenza delle imprese dalle piattaforme online nel loro ruolo quasi di "filtro" (gatekeeper) dei mercati e dei consumatori".

Per la Commissione questa "dipendenza delle imprese da certi servizi online fa sì che i fornitori di tali servizi d'intermediazione online abbiano margine per seguire pratiche commerciali potenzialmente dannose, che limitano le vendite degli utenti commerciali attraverso tali fornitori e rischiano di minare la loro fiducia. Tra queste si annoverano in particolare: modifiche immotivate di termini e condizioni senza preavviso; la rimozione dalla piattaforma di beni o servizi e la sospensione di account senza una chiara indicazione dei motivi; la mancanza di trasparenza in relazione al posizionamento di beni e servizi e delle imprese che li offrono; condizioni poco chiare per l'accesso e l'utilizzo dei dati raccolti dai fornitori; e una mancanza di trasparenza circa l'agevolazione di servizi

concorrenti propri dei fornitori e le cosiddette clausole della nazione più favorita che limitano la capacità delle imprese di offrire condizioni più allettanti attraverso canali diversi dal servizio d'intermediazione online".

Si tratta di fenomeni, che chiamano in causa anche i motori di ricerca generali, che pur colpendo in via prioritaria gli utenti commerciali, influiscono "su tutti gli attori negli sfaccettati ecosistemi delle piattaforme online, inclusi i consumatori che potrebbero avere a disposizione una scelta ridotta di beni e servizi competitivi".

Per la Commissione il regolamento garantirà "un contesto giuridico altrettanto equo, prevedibile, sostenibile e sicuro per gli utenti commerciali, gli utenti titolari di siti web aziendali, i fornitori di servizi d'intermediazione online e i motori di ricerca online, che limiterà il verificarsi e l'impatto di pratiche commerciali dannose tra le piattaforme e le imprese che potrebbero avere luogo in determinate attività online, salvaguardando così la fiducia nell'economia delle piattaforme online ed evitando un'ulteriore frammentazione giuridica del mercato unico digitale".

Strumento chiave per riequilibrare le posizioni di potere sul mercato il diritto di organizzazioni rappresentative, associazioni rappresentative degli utenti commerciali o di organismi pubblici al ricorso collettivo: questi soggetti potranno infatti promuovere un'azione giudiziaria per far



cessare o vietare qualsiasi inadempienza delle prescrizioni contenute nel regolamento da parte dei fornitori di servizi d'intermediazione online. Le organizzazioni rappresentative e alle associazioni dovranno soddisfare determinati requisiti quali non avere scopo di lucro, essere costituite come entità giuridiche di diritto dello Stato membro pertinente e perseguire obiettivi che siano nell'interesse collettivo degli utenti commerciali che rappresentano.

Tra le altre misure individuate per raggiungere l'obiettivo, l'articolato del regolamento indica tra l'altro: introduzione di requisiti di chiarezza, accessibilità e modifica dei termini e delle condizioni standard predefiniti, usati dai fornitori di servizi d'intermediazione online; obbligo per i fornitori di questi servizi a esporre i motivi in base ai quali può sospendere o cessare il servizio stesso nei confronti degli utenti commerciali; identificazione dei requisiti per una descrizione dei parametri principali che determinano il posizionamento degli utenti commerciali nei risultati di ricerca, inclusa una descrizione dei casi in cui il posizionamento è influenzato da un corrispettivo diretto o indiretto versato dall'utente commerciale, nei termini e nelle condizioni usati dai fornitori di servizi d'intermediazione online.

Il fornitore di servizi d'intermediazione online dovrà inoltre prevedere un sistema interno per la gestione dei reclami degli utenti commerciali, unitamente alle prescrizioni concernenti la gestione di tali reclami, inclusi gli obblighi di considerare debitamente i reclami in modo rapido ed efficace e di comunicare l'esito all'utente commerciale in maniera chiara e senza ambiguità. Sarà inoltre obbligatorio pubblicare relazioni sul numero di reclami, sull'oggetto dei reclami, sul periodo di tempo necessario per trattare i reclami e sulle decisioni adottate.

Il regolamento, che entrerà in vigore sei mesi dopo la sua approvazione, incoraggia inoltre le soluzioni stragiudiziali, (impregiudicato il diritto delle parti a promuovere un'azione giudiziaria) e la redazione di codici di condotta da parte di i fornitori di servizi d'intermediazione online, motori di ricerca online, e le organizzazioni e associazioni che li rappresentano.

Documento
in consultazione
fino al 10 settembre

TRASPARENZA, ARRIVANO LE NUOVE DISPOSIZIONI DI BANCA D'ITALIA. INTERESSERÀ AGENTI E MEDIATORI PER LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE

Adeguare la disciplina della trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari al quadro normativo europeo e all'esperienza maturata dall'autorità di vigilanza nei controlli a tutela della clientela. Sono gli obiettivi delle nuove disposizioni messe in consultazione dalla Banca d'Italia che interessano anche le politiche di remunerazione di Agenti e Mediatori. Le osservazioni dei soggetti interessati potranno essere inviate entro il 10 settembre prossimo.

TRASPARENZA DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

Via Nazionale ricorda che la PSD2 "mira a promuovere lo sviluppo di un mercato europeo integrato dei pagamenti elettronici più sicuro, efficiente, competitivo e idoneo ad assicurare un elevato livello di protezione degli utenti, anche in termini di maggiore trasparenza delle informazioni relative alle operazioni e ai servizi di pagamento". Le disposizioni riguardano prevalentemente l'informazione precontrattuale da fornire agli utenti che viene integrata con gli elementi aggiuntivi previsti dalla PSD2: "si richiamano, a titolo esemplificativo – spiega il documento - le informazioni relative agli strumenti di pagamento basati su carta multimarchio in co-badging, alla procedura di sicurezza da seguire per comunicare i rischi di frode nei pagamenti, alla possibilità di presentare reclami al prestatore di servizi di pagamento". Vengono

inoltre disciplinati gli obblighi informativi che fanno capo ai prestatori dei nuovi servizi di pagamento previsti dalla PSD2 (servizi di disposizione di ordini di pagamento e servizi d'informazione sui conti). In particolare è previsto un regime semplificato per gli intermediari che prestano unicamente il servizio d'informazione sui conti, in linea con la direttiva e viene disciplinata "l'informativa dovuta nei casi in cui l'operazione di pagamento è disposta per il tramite di un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento". Quanto alle comunicazioni alla clientela le disposizioni stabiliscono le informazioni da fornire all'utente quando un'operazione di pagamento è disposta tramite un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento. Ai reclami in materia di servizi di pagamento dovrà essere data risposta entro 15 giorni lavorativi, secondo quanto prevede la PSD2.

CREDITO AL CONSUMO

Il Regolamento Benchmark (Regolamento (UE) 2016/1011 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'8 giugno 2016, entrato in vigore il primo gennaio di quest'anno) ha modificato, ricorda la Banca d'Italia, le direttive sul credito ai consumatori (CCD) e sul credito immobiliare ai consumatori (MCD), introducendo nuovi obblighi informativi relativi alla fase precontrattuale: "in particolare, si richiede ai finanziatori e agli intermediari del credito, qualora offrano contratti di credito che utilizzano un indice di

riferimento (es. Euribor, Eurirs, ecc.), di fornire informazioni sull'indice utilizzato e sul soggetto che lo amministra, e di illustrare ai consumatori le implicazioni derivanti dall'utilizzo dell'indice nel contratto". Le Disposizioni vengono conseguentemente modificate per prevedere che l'informativa sugli indici di riferimento sia fornita al



consumatore nell'ambito delle informazioni precontrattuali sui contratti di credito offerti. Viene coerentemente rivisto anche il documento contenente le informazioni generali sui contratti di credito immobiliare offerti ai consumatori.

LE POLITICHE E PRASSI DI REMUNERAZIONE PER IL PERSONALE PREPOSTO ALL'OFFERTA DEI PRODOTTI BANCARI E PER I TERZI ADDETTI ALLA RETE DI VENDITA

Alla luce degli Orientamenti EBA sulla remunerazione che gli intermediari corrispondono al personale direttamente coinvolto nell'offerta o nella vendita di prodotti bancari e ai relativi superiori gerarchici, il documento propone alcune disposizioni ad hoc. In particolare "le politiche e prassi di remunerazione, non devono indurre i soggetti coinvolti nella vendita dei prodotti a privilegiare gli interessi propri o dell'intermediario rispetto a quelli dei clienti". I criteri per la determinazione della componente variabile dovranno tenere conto "degli interessi dei clienti; a questo fine – spiega Banca d'Italia - si richiede che la remunerazione non sia collegata unicamente al conseguimento di obiettivi quantitativi relativi alla vendita dei prodotti e che il rapporto tra la componente variabile e quella fissa sia adeguatamente bilanciato". I criteri devono inoltre individuare i casi in cui "la componente variabile è soggetta



a meccanismi di correzione, tali da consentirne la riduzione ed eventualmente l'azzeramento". Si tratta, esemplifica Banca d'Italia, di quei casi in cui comportamenti, da parte dei soggetti rilevanti o degli intermediari del credito, abbiano determinato o concorso a determinare un danno significativo per i clienti o una violazione rilevante della disciplina a tutela della clientela.

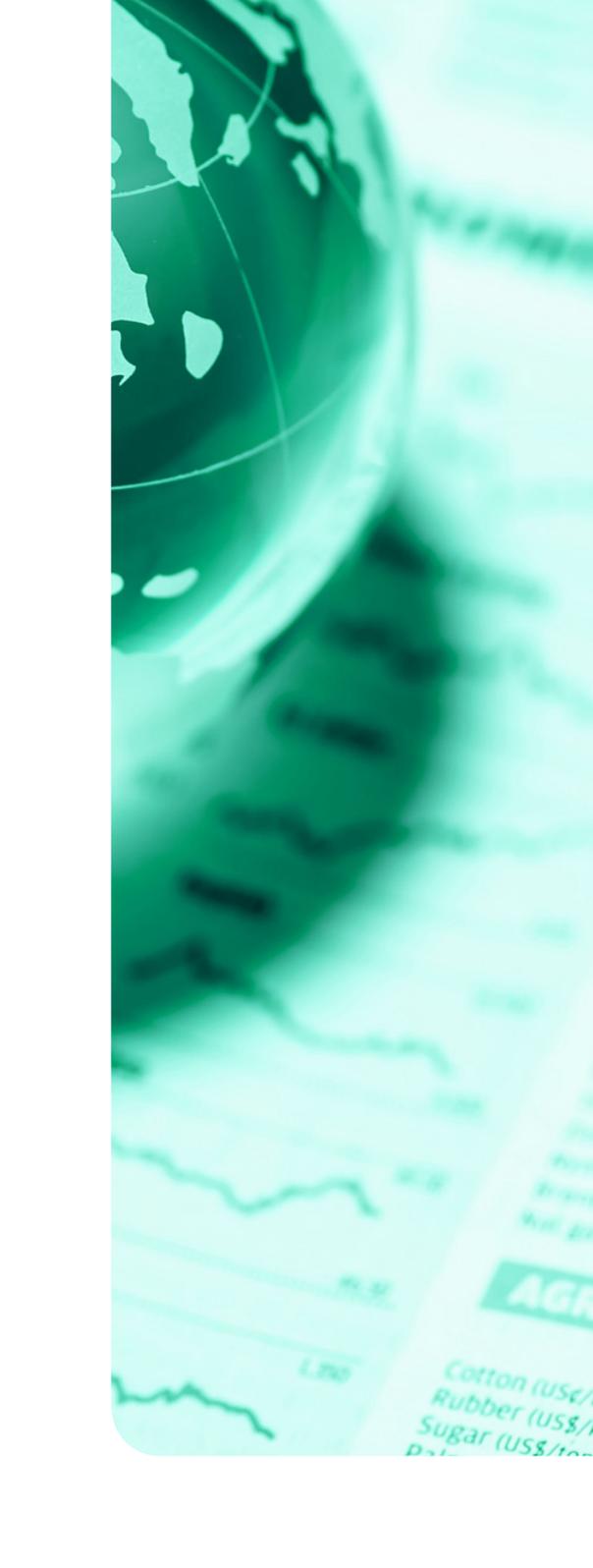
Questi meccanismi si aggiungono alle altre misure e provvedimenti che gli intermediari possono adottare, ricorrendone i presupposti, nei confronti del proprio personale e degli altri soggetti di cui si avvalgono per l'offerta dei propri prodotti (es. provvedimenti disciplinari; revoca del mandato). Le misure sulla remunerazione "devono essere sottoposte a riesame almeno annuale, al fine di verificare che i rischi di pregiudizio per i clienti siano efficacemente presidiati". Quanto all'ambito di applicazione, il documento di via Nazionale ricorda che gli Orientamenti dell'Eba riconoscono alle autorità competenti la facoltà di estenderla sia al personale addetto alla vendita di prodotti bancari a soggetti diversi dai consumatori che agli intermediari del credito di cui gli intermediari eventualmente si avvalgono per la vendita dei prodotti bancari: la Banca d'Italia ha scelto di avvalersi di entrambi le facoltà perché dall'analisi di impatto svolta è emerso che "a fronte di un contenuto incremento dei costi attesi, le due estensioni apportano

benefici a tutti i portatori di interesse coinvolti (clienti, intermediari, autorità di vigilanza)".

Il testo posto in consultazione prevede quindi che le nuove norme si applichino a:

1) le politiche e prassi di remunerazione per il personale coinvolto nell'offerta di prodotti bancari destinati all'intera clientela al dettaglio, categoria che include – oltre ai consumatori – le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale, gli enti senza finalità di lucro e le micro-imprese. L'estensione ha lo scopo di assicurare, nei confronti di questi soggetti, un livello di protezione analogo a quello dei consumatori, in linea con quanto già previsto dall'attuale disciplina. Essa, inoltre, consentirà agli intermediari di adottare politiche di remunerazione uniformi per tutto il personale coinvolto nell'offerta di prodotti alla clientela al dettaglio;

2) le remunerazioni corrisposte agli intermediari del credito (Agenti in attività finanziaria, Mediatori creditizi, ecc.). "Considerato che questi costituiscono un canale distributivo molto utilizzato per la commercializzazione dei prodotti bancari, - sottolinea Via Nazionale - l'estensione risponde all'esigenza di approntare un'efficace tutela dei diritti e interessi dei clienti, assicurando che le forme di compenso previste per gli



intermediari del credito siano strutturate in modo tale da non promuovere comportamenti scorretti a danno della clientela”.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

Gli Orientamenti adottati dalle Autorità di Vigilanza Europea in materia di reclami, ricorda il documento di Banca d'Italia, “richiedono che gli intermediari si dotino di procedure organizzative per una gestione efficace degli stessi, allo scopo di assicurare una pronta soluzione di situazioni conflittuali insorte nei rapporti con i clienti e di promuovere così un più elevato livello di soddisfazione della clientela”. Per dare attuazione a questi Orientamenti il documento di vigilanza richiede agli intermediari l'adozione di una politica di trattazione dei reclami, che deve essere approvata e sottoposta a esame periodico da parte dell'organo di supervisione strategica, responsabile anche della sua corretta attuazione e di eventuali modifiche. Il responsabile della gestione dei reclami dovrà acquisire ogni elemento utile affinché vengano trattati adeguatamente; è inoltre previsto che il processo di definizione del reclamo sia documentato. Gli intermediari dovranno inoltre analizzare i dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per superarle. Va nella stessa direzione la disposizione in base alla quale il responsabile della gestione dei reclami

deve predisporre una relazione annuale in cui dà conto, tra l'altro, del numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati. Viene allungato a 60 giorni il termine per la risposta da fornire alla clientela. In questo modo gli intermediari avranno “un lasso di tempo più congruo nel quale analizzare in modo approfondito i contenuti dei reclami e individuare così soluzioni in grado di meglio soddisfare le richieste della clientela”. Per favorire una più adeguata trattazione dei reclami, “i sistemi di remunerazione dovranno prevedere indicatori che tengano conto, tra l'altro, dei risultati conseguiti nella loro gestione e della qualità delle relazioni con la clientela”.

Le disposizioni affrontano infine anche il tema dell'informazione finanziaria. In particolare si prevede che l'obbligo di messa a disposizione della clientela della documentazione informativa varrà solo per la Guida sull'Arbitro Bancario Finanziario mentre gli intermediari potranno dare diffusione, sul proprio sito internet o con le altre modalità ritenute più idonee, a ulteriori documenti divulgativi (“Guide”) per promuovere l'educazione finanziaria della clientela.

Via Nazionale avvia
la consultazione
sulle disposizioni
attuative della nuova
direttiva sui servizi
di pagamento

PER IMEL E IP IN ARRIVO NOVITÀ DALL'EUROPA BANCA D'ITALIA PRONTA CON NUOVE NORME DI VIGILANZA

Un regolamento europeo contro l'arbitraggio normativo sui punti di contatto centrale e nuove norme di vigilanza da parte della Banca d'Italia: sono le novità in arrivo per IP e IMEL che potranno partecipare fino al 10 settembre alla consultazione avviata da Via Nazionale sulle disposizioni attuative dalla nuova direttiva sui servizi di pagamento.

Il regolamento delegato Ue, adottato dalla Commissione il 7 maggio scorso, e non ancora pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Europea, ha l'obiettivo di creare "certezza giuridica circa i criteri utilizzati dagli Stati membri per stabilire se è necessario nominare un punto di contatto centrale" e "definisce chiaramente le funzioni che un punto di contatto centrale deve avere per svolgere i suoi compiti". La Commissione ricorda che "i prestatori di servizi di pagamento e gli emittenti di moneta elettronica aventi la sede centrale in uno Stato membro possono gestire sedi in altri Stati membri, denominati Stati membri ospitanti. Tali sedi devono rispettare il regime antiriciclaggio/di contrasto del finanziamento del terrorismo (AML/CFT) dello Stato membro in cui sono situate, anche se non sono soggetti obbligati. Per agevolare la vigilanza sul rispetto delle norme AML/CFT da parte di tali sedi, diversi Stati membri impongono ai prestatori di servizi di pagamento e agli emittenti di moneta elettronica di nominare un "punto di contatto centrale", che funge da tramite tra

il prestatore di servizi di pagamento o l'emittente di moneta elettronica e l'autorità competente dello Stato membro".

UN APPROCCIO COMUNE PER I PUNTI DI CONTATTO

Tuttavia – sottolinea la Commissione – "in assenza di un approccio europeo comune ai punti di contatto centrali sussiste il rischio di arbitraggio normativo, che minaccia di compromettere la solidità dei mezzi di difesa europei in materia di AML/CFT. Vi è inoltre il rischio che l'incertezza giuridica crei ostacoli ingiustificati per i prestatori di servizi di pagamento e gli emittenti di moneta elettronica che desiderano fornire servizi a livello transfrontaliero".

Per superare queste criticità, in base alla direttiva Ue 2015/849, le Autorità europee di vigilanza, su richiesta della Commissione, hanno elaborato un progetto di norme tecniche di regolamentazione che è stato trasposto nel regolamento della Commissione.

In particolare il regolamento "stabilisce i criteri da prendere in considerazione al momento di decidere di nominare un punto di contatto centrale e di stabilire quali funzioni gli possono essere attribuite. Per quanto riguarda i criteri, è stato definito un approccio duplice per stabilire se sia opportuno nominare un punto di contatto centrale. Gli Stati membri ospitanti possono richiedere agli enti aventi sede centrale in un altro Stato membro di nominare un



punto di contatto centrale se sono soddisfatti determinati criteri quantitativi, vale a dire:

a) se il numero di sedi diverse dalle succursali che l'ente gestisce nel territorio dello Stato membro ospitante è pari o superiore a 10; o

b) se si prevede che l'importo della moneta elettronica distribuito e rimborsato, o il valore delle operazioni di pagamento eseguite da dette sedi, sarà superiore a 3 milioni di EUR per esercizio finanziario o se tale importo o valore ha superato i 3 milioni di EUR nell'esercizio finanziario precedente; o

c) se le informazioni necessarie a valutare se il criterio di cui alla lettera a) o b) è soddisfatto non sono messe a disposizione dell'autorità competente dello Stato membro ospitante su richiesta e in modo tempestivo.

Gli Stati membri ospitanti possono inoltre richiedere agli enti aventi sede in un altro Stato membro di nominare un punto di contatto centrale se il rischio di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo connesso all'attività delle sedi di tali enti diverse dalle succursali è tale da rendere proporzionata la nomina di un punto di contatto centrale anche se i criteri di cui alle lettere a), b) o c) non sono soddisfatti. L'intenzione è quella di creare certezza giuridica e di consentire un'interpretazione uniforme delle disposizioni relative ai punti di contatto centrali in tutta l'UE, permettendo nel contempo agli Stati membri di richiederne la nomina quando ciò sia necessario e

proporzionato in considerazione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo connesso all'attività delle sedi degli enti stranieri presenti sul loro territorio”.

I COMPITI DEL PUNTO DI CONTATTO

Secondo il regolamento il punto di contatto centrale deve assicurare che le sedi rispettino le norme in materia di AML/CFT dello Stato membro ospitante. A tal fine:

a) facilita l'elaborazione e l'attuazione di politiche e procedure AML/CFT informando l'emittente di moneta elettronica o il prestatore di servizi di pagamento sugli obblighi in materia di AML/CFT applicabili nello Stato membro ospitante;

b) vigila, per conto dell'emittente di moneta elettronica o del prestatore di servizi di pagamento sull'effettivo rispetto da parte delle sedi degli obblighi in materia di AML/CFT applicabili nello Stato membro ospitante e sull'effettiva conformità delle stesse sedi alle politiche, ai controlli e alle procedure dell'emittente di moneta elettronica o del prestatore di servizi di pagamento;

c) informa la sede centrale dell'emittente di moneta elettronica o del prestatore di servizi di pagamento di eventuali violazioni o problemi riscontrati nelle sedi, fornendo anche eventuali informazioni che potrebbero incidere sulla loro capacità di rispettare effettivamente le politiche e le procedure AML/CFT o che potrebbero altrimenti influenzare la valutazione del rischio



dell'emittente di moneta elettronica o del fornitore di servizi di pagamento;

(d) assicura, per conto dell'emittente di moneta elettronica o del prestatore di servizi di pagamento, che siano prese misure correttive nel caso in cui le sedi non rispettino le norme in materia o rischiano di non rispettarle;

(e) assicura, per conto dell'emittente di moneta elettronica o del prestatore di servizi di pagamento che le sedi e il relativo personale partecipino ai programmi di formazione previsti dalla normativa;

(f) rappresenta l'emittente di moneta elettronica o il prestatore di servizi di pagamento nelle comunicazioni

con le autorità competenti e con la FIU (Financial Intelligence Unit) dello Stato membro ospitante.

Spetta inoltre al punto di contatto centrale agevolare la vigilanza da parte delle autorità competenti dello Stato membro ospitante. A tal fine:

a) rappresenta l'emittente di moneta elettronica o il prestatore di servizi di pagamento che nelle comunicazioni con le autorità competenti;

(b) accede alle informazioni detenute dalle sedi;

(c) risponde a qualsiasi richiesta presentata dalle autorità competenti relativa all'attività delle sedi, fornisce alle autorità competenti le informazioni pertinenti detenute dall'emittente di moneta elettronica o dal prestatore di servizi di pagamento e riferisce su base periodica, ove necessario;

(d) facilita le ispezioni nelle sedi richieste dalle autorità competenti.

Il regolamento stabilisce che gli Stati membri ospitanti possono imporre al punto di contatto centrale di svolgere, per conto dell'emittente di moneta elettronica o del prestatore di servizi di pagamento che ha effettuato la nomina, ulteriori funzioni quali: presentare segnalazioni in base alla normativa anti-riciclaggio; rispondere a qualsiasi richiesta della FIU relativa all'attività delle sedi e fornire alla FIU le informazioni relative; esaminare attentamente



le operazioni per individuare quelle sospette in considerazione dell'entità e della complessità delle attività dell'emittente di moneta elettronica o del prestatore di servizi di pagamento nello Stato membro ospitante.

LE DISPOSIZIONI DELLA BANCA D'ITALIA IN CONSULTAZIONE

È ancora aperta la consultazione avviata dalla Banca d'Italia relativa alle modifiche che via Nazionale intende effettuare sulle disposizioni di vigilanza per gli istituti di pagamento e di moneta elettronica alla luce della Direttiva 2015/2366/UE (c.d. direttiva PSD2): le osservazioni possono infatti essere inviate entro 60 giorni a partire dall'11 luglio, data in cui è stato pubblicato il documento di vigilanza.

Le nuove disposizioni andranno a modificare e integrare il Provvedimento della Banca d'Italia del 17 maggio 2016. Con l'occasione, chiarisce via Nazionale, verranno allineati "alcuni aspetti della disciplina degli istituti di pagamento ("IP") e di moneta elettronica ("IMEL") a quella delle banche e degli intermediari finanziari, per assicurare parità di trattamento, alla luce dell'evoluzione del quadro regolamentare".

La Direttiva PSD2, ricorda la Banca d'Italia, "ha ampliato l'ambito di applicazione delle disposizioni in materia di servizi di pagamento, ha modificato i requisiti di fondo propri imposti agli istituti di pagamento e di moneta elettronica, introdotto nuovi servizi di pagamento e rafforzato i presidi a

fronte dei rischi operativi e di sicurezza relativi ai pagamenti prestati". Le modifiche introdotte dalle nuove disposizioni nel regime prudenziale di IP e IMEL danno attuazione a quanto previsto dalla Direttiva, in conformità di quanto previsto dal TUB; recepiscono gli Orientamenti dell'EBA in materia; assicurano il coordinamento con i regolamenti di esecuzione della Commissione europea.

Di seguito le principali novità che Via Nazionale intende introdurre.

Autorizzazione: la disciplina sull'autorizzazione alla prestazione di servizi di pagamento e all'emissione di moneta elettronica è modificata per recepire gli Orientamenti dell'EBA sulle informazioni che devono essere fornite per ottenere l'autorizzazione degli istituti di pagamento e degli istituti di moneta elettronica; il contenuto del programma di attività da presentare alla Banca d'Italia è arricchito e integrato con informazioni di dettaglio e aggiornato ai nuovi requisiti introdotti dalla PSD2.

Fondi propri: conformemente a quanto previsto nella PSD2, lo schema di Disposizioni prevede l'applicazione a IP e IMEL della definizione di "fondi propri" introdotta per le banche e le imprese di investimento, con alcune specificazioni. La nuova definizione europea mira ad accrescere la qualità e il livello minimo regolamentare dei



fondi propri: impone criteri più rigorosi per l'inclusione dei vari strumenti nel capitale regolamentare e armonizza il trattamento delle deduzioni. Poiché queste modifiche potrebbero avere effetti economici negativi sugli istituti, le disposizioni di vigilanza prevedono un periodo di adeguamento progressivo. "Lo scopo – spiega la Banca d'Italia – è assicurare agli intermediari un periodo di tempo adeguato per effettuare i necessari interventi di rafforzamento patrimoniale, rivedere le proprie strategie di finanziamento e accedere, se del caso, al mercato dei capitali.

Requisiti in materia di organizzazione amministrativa e contabile e controlli interni

Sono rafforzati i presidi organizzativi di cui gli IP e gli IMEL devono dotarsi per garantire un più efficace controllo dei rischi, in particolar modo quelli relativi alla sicurezza dei pagamenti. A questo fine, lo schema di disposizioni prevede che IP e IMEL si dotino di una specifica politica per il governo dei rischi di sicurezza; di procedure per la gestione e il controllo di questi rischi; di sistemi per la prevenzione e il monitoraggio degli incidenti di sicurezza e delle frodi e di procedure per l'archiviazione, il monitoraggio, la tracciabilità e la limitazione dell'accesso ai dati sensibili relativi ai pagamenti.

Le disposizioni prevedono che gli istituti comunichino immediatamente alla Banca d'Italia i gravi incidenti operativi o relativi alla sicurezza.

Quanto alle frodi, Banca d'Italia sottolinea che se gli orientamenti sui requisiti di segnalazione delle frodi venissero adottati dall'Eba in tempo utile, "valuterà di recepirli" nelle nuove disposizioni di vigilanza "così da favorire la creazione di un quadro normativo nazionale unitario ed organico e assicurare il tempestivo allineamento alle disposizioni europee".

Operatività degli istituti italiani in Italia e all'estero e degli istituti esteri in Italia

Viene aggiornato e integrato il contenuto delle informazioni che gli istituti italiani forniscono alla Banca d'Italia quando intendono operare all'estero. Inoltre, si prevede che gli IP e gli IMEL comunitari che intendono prestare in Italia servizi di pagamento per il tramite di agenti designino un punto di contatto centrale, nel rispetto di quanto previsto dalle norme tecniche di regolamentazione descritte precedentemente.

Nuovi servizi di disposizione di ordini di pagamento e di informazione sui conti

Sono incluse, tra le attività oggetto di regolamentazione, il servizio di disposizione di ordini di pagamento (payment initiation service) e il servizio di informazione



sui conti (account information service). Gli istituti che intendono esercitare queste attività sono tenuti, tra l'altro, a dotarsi di una polizza di assicurazione della responsabilità civile professionale o analoga garanzia per i danni arrecati nell'attività. In linea con la PSD2, le disposizioni prevedono un regime prudenziale semplificato per gli istituti di pagamento che esercitano in via esclusiva il servizio di disposizione di ordini di pagamento o di informazione sui conti.

Disciplina sui requisiti di tutela dei fondi della clientela

Banca d'Italia ricorda che "in linea con quanto previsto dalle disposizioni europee, il novellato articolo 114-duodecies del TUB ha previsto che tutti i fondi ricevuti dagli utenti di servizi di pagamento siano assoggettati a specifiche tutele nei casi in cui non sono trasferiti al beneficiario o ad un altro prestatore di servizi di pagamento entro la prima giornata operativa successiva al giorno in cui sono stati ricevuti. Il regime di tutela viene quindi ampliato rispetto all'attuale, che richiede l'applicazione dei requisiti di tutela ai soli fondi dei clienti registrati su conti di pagamento". Il documento di consultazione prevede l'integrale allineamento delle Disposizioni di vigilanza alla nuova disciplina sui requisiti in materia di tutela dei fondi della clientela prevista dal TUB.

Tra le altre modifiche è da segnalare che "secondo le migliori prassi in materia di governo societario e in analogia a quanto previsto per le banche, lo schema di disposizioni prevede espressamente che la composizione degli organi aziendali è calibrata in funzione delle caratteristiche operative e dimensionali dell'istituto e che il presidente dell'organo con funzione di supervisione strategica non riveste un ruolo esecutivo". Analogamente "i tempi per le procedure di accertamento dei requisiti degli esponenti aziendali sono allineati a quanto previsto per le banche". Viene infine richiesto "un rafforzamento dei presidi a fronte dei rischi derivanti dalla concessione di finanziamenti: a tal fine, gli istituti identificano criteri, anche quantitativi, per garantire la natura accessoria di questa attività rispetto alla prestazione di servizi di pagamento e adottano regole per la corretta rilevazione, valutazione della qualità e dell'andamento nel tempo delle esposizioni assunte nei confronti di un singolo cliente o gruppo di clienti connessi che siano di importo rilevante rispetto ai fondi propri".

Arrivati elementi utili per ricostruire il traffico di migranti e quello delle merci contraffatte. Nella relazione annuale focus anche sulle criptovalute utilizzate per scopi illeciti

UIF / IN CRESCITA LE SEGNALAZIONI DI IMEL E IP CONTRO IL RICICLAGGIO DI DENARO SPORCO E IL TERRORISMO

Un ruolo importante nella lotta al riciclaggio, al terrorismo internazionale ma anche al traffico dei migranti e delle merci contraffatte: è quello che si stanno ricavando gli istituti di moneta elettronica e gli istituti di pagamento le cui segnalazioni di operazioni sospette sono in decisa crescita. È quanto evidenzia la relazione annuale dell'UIF, l'Unità di informazione finanziaria per l'Italia. "Nell'ambito degli operatori finanziari diversi dalle banche - si legge nel documento - emerge il contributo proveniente dagli IMEL e dai punti di contatto degli istituti comunitari, le cui segnalazioni sono più che quadruplicate, passando dalle 328 del 2016 alle 1.444 del 2017. Tale flusso si conferma fortemente concentrato: il 93% delle segnalazioni in questione proviene da uno solo dei cinque operatori che compongono la categoria, circostanza che si era registrata anche nel 2016, pur se con valori complessivi decisamente inferiori". È aumentato anche "il contributo degli IP e dei relativi punti di contatto, passando dalle 5.643 segnalazioni del 2016 alle 6.575 del 2017: nell'ambito di tale gruppo un ruolo di primo piano è ricoperto dagli operatori che svolgono attività di money transfer che, con 5.224 segnalazioni, rappresentano quasi l'80% del totale della categoria".

Numeri in crescita dunque, che hanno permesso all'UIF di delineare il quadro delle attività illecite collegate alle operazioni sospette, nel quale si colloca anche quello del traffico di migranti: "l'analisi aggregata delle SOS (segnalazione operazione sospetta, ndr) inoltrate dagli operatori attivi nel servizio di money transfer - si legge nella relazione - ha consentito di evidenziare, nel flusso segnaletico riferibile a tale comparto, alcune anomalie meritevoli di attenzione, talvolta non immediatamente identificabili dall'esame dei singoli contesti. Tra queste, spicca per numerosità l'incoerenza geografica dei flussi, vale a dire la mancata coincidenza tra il paese di origine degli esecutori delle rimesse e quello di destinazione dei fondi. In presenza di determinate connotazioni territoriali, tale casistica può essere connessa con il traffico di migranti, come peraltro confermato - sottolinea l'UIF - in diversi casi dalle evidenze investigative. Le analisi condotte evidenziano che il fenomeno descritto, pur essendo presente in tutte le zone interessate dagli sbarchi dei migranti, è localizzato principalmente in Sicilia per gli esecutori di origine africana, in Puglia per quelli di origine mediorientale e in Calabria per entrambi i gruppi etnici. La principale caratteristica dell'operatività finanziaria connessa con i casi di sospetto collegamento col favoreggiamento dell'immigrazione clandestina è l'elevata frammentazione dei trasferimenti,

SEGNALAZIONI RICEVUTE PER CATEGORIA DI INTERMEDIARI BANCARI E FINANZIARI

	2016		2017		(variazione % rispetto al 2016)
	(valori assoluti)	(quote %)	(valori assoluti)	(quote %)	
Banche, intermediari e altri operatori finanziari	89.668	100,0	85.518	100,0	-4,6
Banche e Poste	78.418	87,5	72.171	84,4	-8,0
Intermediari e altri operatori finanziari	11.250	12,5	13.347	15,6	18,6
IP e punti di contatto di prestatori di servizi di pagamento comunitari	5.643	6,3	6.575	7,7	16,5
Imprese di assicurazione	2.185	2,4	2.721	3,2	24,5
IMEL e punti di contatto di IMEL comunitari	328	0,3	1.444	1,7	340,2
Società fiduciarie ex art.	1.348	1,5	1.054	1,2	-21,8
Intermediari finanziari ex art. 106 TUB ¹	794	0,9	781	0,9	-1,6
SGR, SICAV e SICAF	265	0,3	329	0,4	24,2
SIM	252	0,3	62	0,1	-75,4
Intermediari e altri operatori finanziari non ricompresi nelle precedenti categorie ²	435	0,5	381	0,4	-12,4

¹ Il riferimento è agli artt. 106 e 107 del d.lgs. 385/1993 nel testo antecedente alla riforma di cui al d.lgs. 141/2010 che ha fra l'altro eliminato gli elenchi, generale e speciale, previsti dai citati articoli e istituito il nuovo albo di cui all'art. 106 del TUB.

² La categoria comprende gli altri soggetti di cui all'art. 3, commi 2 e 3, del d.lgs. 231/2007, come modificato dal d.lgs. 90/2017, non inclusi nelle categorie precedenti.

presumibilmente scambiati tra reti di trafficanti e vittime, con molte ricezioni da Stati "ricchi" e limitati invii verso le zone di origine dei soggetti coinvolti. Si rileva altresì la frequente localizzazione territoriale delle operazioni in zone di confine, dove materialmente avvengono gli arrivi dei profughi, ma anche in grandi città dove presumibilmente sono stanziate le organizzazioni che gestiscono il traffico. I caratteri soggettivi si sostanziano principalmente nella nazionalità degli esecutori, provenienti da determinate aree dell'Africa e del Medio-Oriente".

Un'altra casistica rilevata di frequente nell'operatività segnalata dai money transfer, sottolinea la relazione, "è quella in cui il soggetto esecutore svolge sia il ruolo di receiver sia quello di sender con controparti spesso collocate in paesi differenti. Fra le casistiche più frequentemente riscontrate, quella riferita a flussi di rimesse provenienti dal Nord America a favore soggetti italiani e africani localizzati in Campania, cui fanno seguito invii di rimesse verso la Cina, è potenzialmente collegata al fenomeno del commercio di prodotti contraffatti".



CRESCERE IL CONTRIBUTO ALLA LOTTA CONTRO IL TERRORISMO

Rilevante il contributo offerto nella lotta al terrorismo internazionale: “il 37% circa del totale delle segnalazioni di finanziamento del terrorismo è stato inoltrato dalla categoria degli Istituti di Pagamento, in particolare da operatori di money transfer (il dato generale dell’attività segnaletica della categoria è al di sotto del 10%); le restanti segnalazioni, salvo un numero ristretto di casi, sono riferibili a istituti di credito. Le operazioni più frequentemente segnalate sono di gran lunga i prelievi e versamenti di contante (34%), seguiti da bonifici nazionali (16%) ed esteri (10%), operazioni collegate all’utilizzo di carte di credito e prepagate (19%) e rimesse money transfer (17%). L’elemento soggettivo nelle segnalazioni di finanziamento del terrorismo costituisce tradizionalmente una delle principali, in molti casi l’unica, fonte del sospetto e innesco della segnalazione. Le manifestazioni finanziarie del terrorismo – ammette la relazione - presentano alcune peculiarità che ne rendono difficile la rilevazione. I flussi finanziari hanno spesso origine lecita; i fabbisogni finanziari, specie nel caso di soggetti che agiscono singolarmente o di piccole reti e cellule isolate, sono generalmente contenuti e possono, pertanto, sfuggire ai sistemi di rilevazione automatica delle operazioni anomale; infine, i trasferimenti possono essere perfezionati avvalendosi di strumenti di pagamento non tracciabili e/o di circuiti alternativi a quelli

ufficiali (Hawala, il sistema di pagamento informale basato su intermediari in vigore da secoli nella cultura islamica, ndr), il cui utilizzo è piuttosto diffuso soprattutto all’interno di alcune comunità”.

Resta il fatto, sottolinea la relazione, che “negli ultimi anni la crescente minaccia terroristica ha sollecitato l’attenzione dei soggetti obbligati, determinando un aumento progressivo delle segnalazioni di sospetto finanziamento del terrorismo che nel 2017 sono state 981, con un incremento di quasi il 60 per cento rispetto all’anno precedente”. Come già sottolineato “una quota notevole di esse (37 per cento) proviene dagli istituti di pagamento e, in particolare, dagli operatori di money transfer” e “le segnalazioni si sono frequentemente rivelate di interesse investigativo”.

Complessivamente, “con riferimento alla forma tecnica delle operazioni segnalate, anche nel 2017 si riscontra la prevalenza dei bonifici domestici, seguiti dalle disposizioni di trasferimento (money transfer) e dalle operazioni in contante, categorie che complessivamente coprono oltre il 70% della distribuzione. Per le prime due tipologie operative, si registra un incremento al confronto con l’anno precedente pari rispettivamente a 2 e a 7,8 punti percentuali”.



ANCHE LE CRIPTOVALUTE NEL MIRINO

Nella relazione l'UIF ricorda che il legislatore italiano, "anticipando le indicazioni della quinta Direttiva antiriciclaggio, ha introdotto una prima forma di regolamentazione degli operatori che offrono servizi relativi alle valute virtuali" e il ministero dell'Economia ha già predisposto "uno schema di decreto volto a realizzare la prima rilevazione dei prestatori di servizi connessi alle valute virtuali, anche ai fini della loro iscrizione nel registro tenuto dall'OAM. La definizione dell'elenco degli operatori e l'avvio della loro attività segnaletica genererà un nuovo flusso informativo che andrà guidato in modo appropriato affinché possa esplicare tutto il suo potenziale. La UIF si confronterà con gli operatori del settore per verificarne le specificità ai fini della collaborazione attiva e poterli accompagnare verso il miglior adempimento degli obblighi segnaletici".

Nel 2017 comunque non sono mancate "le segnalazioni di operazioni sospette riferite all'utilizzo di criptovalute (oltre 200 segnalazioni nel 2017, circa 600 negli ultimi anni). In molti casi i segnalanti sembrano mossi dall'intrinseca opacità dello strumento, senza che ulteriori elementi oggettivi o soggettivi inducano a ritenere effettiva la probabilità di un'attività illecita sottostante. In diversi casi, però, sono state chiaramente individuate le connessioni con estorsioni on line, truffe, schemi piramidali, che

hanno anche innescato rilevanti attività investigative. In alcune situazioni, il ricorso alle criptovalute si inserisce in operatività complesse con utilizzo di fondi pubblici, probabili collegamenti con la criminalità organizzata o connessioni con paradisi fiscali. In diversi casi emerge la presenza di "collettori" che ricevono i fondi destinati alla conversione in valute virtuali tramite bonifici dall'estero o con ricariche di carte prepagate o altre operazioni anche singolarmente di importo contenuto".

In considerevole incremento, infine "nell'ambito degli operatori non finanziari è risultato in aumento il flusso proveniente dai soggetti che svolgono attività di fabbricazione e commercio di oro e preziosi (251 contro le 55 del 2016) e da quelli attivi nella custodia e nel trasporto di denaro contante e di titoli o valori: questi ultimi, ricompresi nella voce residuale "operatori non finanziari diversi dai precedenti", hanno inviato 388 segnalazioni. I prestatori di servizi di gioco continuano a far registrare un significativo tasso di crescita (+27% circa rispetto al 2016) seppure di entità meno rilevante rispetto al passato (tra il 2015 e il 2016 l'incremento era stato di quasi il 40%".

Fissata la misura
del contributo
proporzionato
alla dimensione
e alla natura giuridica
dell'operatore

COMPRO ORO: CONTO ALLA ROVESCIA PER L'AVVIO DEL REGISTRO, ISCRIZIONI APERTE DAL 3 SETTEMBRE

Sarà operativo dal 3 settembre il Registro dei Compro oro istituito presso l'OAM. Lo ha deciso l'Organismo che ha prontamente dato attuazione al decreto del Ministero dell'Economia che ha stabilito le modalità tecniche di invio dei dati e di alimentazione del Registro. A partire da quella data e fino al 2 ottobre gli operatori del settore dovranno dunque iscriversi al Registro istituito in attuazione della direttiva anti-riciclaggio.

L'Organismo ha già determinato con una circolare del 26 luglio (https://www.organismo-am.it/documenti/Circolari/Circolare_n_30.pdf) il contributo, previsto dalla legge, a carico degli operatori, finalizzato a coprire i costi di istituzione, sviluppo e gestione del Registro. Il contributo è stato stabilito in funzione della natura giuridica, della complessità organizzativa dell'operatore e dell'esclusività o meno dell'attività compro-oro esercitata.

In particolare il contributo, per il primo anno di applicazione, è stato così determinato:

OPERATORI COMPRO ORO ATTIVITÀ COMPRO ORO PREVALENTE:

Persone giuridiche
(Società di persone
e Società di capitali)

CONTRIBUTO FISSO:
Euro 230
+
CONTRIBUTO VARIABILE:
Euro 70
per ogni sede operativa

Persone fisiche
(ditte individuali)

CONTRIBUTO FISSO:
Euro 120
+
CONTRIBUTO VARIABILE:
Euro 70
per ogni sede operativa

OPERATORI COMPRO ORO – ATTIVITÀ COMPRO ORO SECONDARIA:

Persone giuridiche
(Società di persone
e Società di capitali)

CONTRIBUTO FISSO:
Euro 210
+
CONTRIBUTO VARIABILE:
Euro 70
per ogni sede operativa

Persone fisiche
(ditte individuali)

CONTRIBUTO FISSO:
Euro 100
+
CONTRIBUTO VARIABILE:
Euro 70
per ogni sede operativa

Il contributo, vista la parte variabile, sarà determinato al momento dell'iscrizione e dovrà essere versato contestualmente. La variazione delle sedi operative e/o della prevalenza o meno dell'attività svolta, dovrà essere comunicata immediatamente all'OAM attraverso il sistema telematico di gestione del Registro. L'operatore dovrà inoltre provvedere a un nuovo versamento per la maggiore quota dovuta.

Il contributo per le annualità di iscrizione successive alla prima iscrizione sarà determinato dall'OAM successivamente, anche in funzione del numero degli iscritti e in misura proporzionale alla loro dimensione. I criteri e le modalità per il versamento del contributo 2019 saranno comunicati entro maggio dello stesso anno.

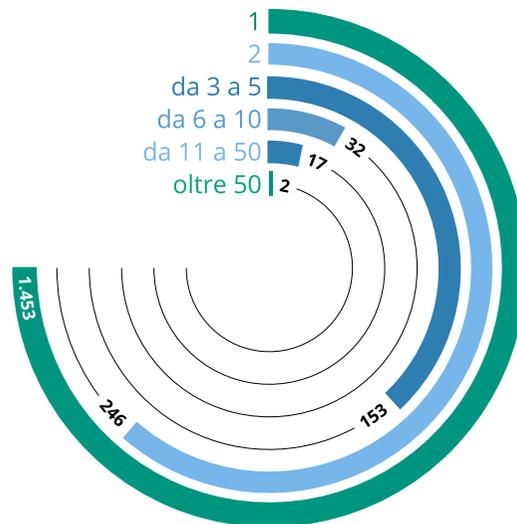
In caso di rinuncia o rigetto dell'istanza di iscrizione o nell'ipotesi di cancellazione, anche su istanza di parte, i contributi versati non saranno rimborsati.

In attesa che il Registro venga attivato, è comunque già possibile fare una prima stima dei soggetti che vi si iscriveranno. In base al censimento effettuato dall'Organismo gli operatori che hanno confermato la registrazione al portale dell'OAM (alla data del 4 luglio 2018) sono 2.010, equamente divisi tra persone fisiche (996) e società (1.014). Circa il 97% dei registrati ha dichiarato di avere un numero di sedi operative ricompreso tra 1 e 5; 1.453 operatori (pari al 76%) hanno indicato di svolgere la propria attività attraverso un'unica sede; soltanto 2 soggetti hanno comunicato di possedere oltre 50 punti vendita.

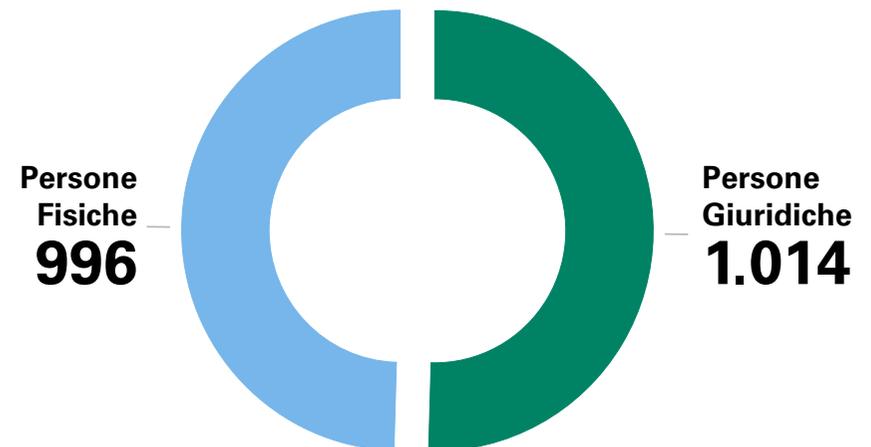
CENSIMENTO OPERATORI COMPRO ORO

Dati aggiornati al 4 luglio 2018

Numero Sedi Operative indicate



Registrazioni al portale OAM



Oltre 13mila 'accessi' attraverso il bollino di riconoscimento per verificare l'autorizzazione a operare. Con Info Point tempi rapidi di risposta agli utenti

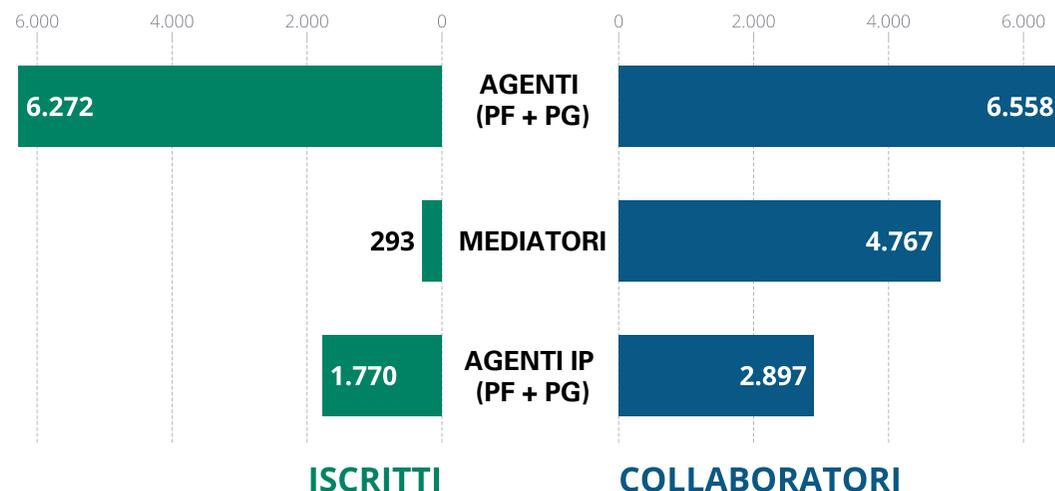
IN CRESCITA GLI ISCRITTI AGLI ELENCHI, PROSEGUE L'AZIONE DI VIGILANZA

Popolazione di iscritti in crescita, grazie all'incremento degli Agenti IP; netto aumento del numero dei collaboratori; attenzione degli utenti al 'bollino' di riconoscimento che in soli tre mesi ha visto l'adesione di oltre mille soggetti; azione di vigilanza in linea con i piani programmati: è la 'fotografia del 'mondo' OAM nei primi sei mesi del 2018. Positivi anche i numeri relativi all'utilizzo dell'Info Point da parte degli utenti: i tempi di risposta alle segnalazioni aperte si sono attestati a poco più di sei ore, considerando le ore lavorative.

ISCRITTI IN AUMENTO GRAZIE AGLI AGENTI IP, CRESCONO I COLLABORATORI

Iscritti agli elenchi in aumento nel primo semestre del 2018 ma solo grazie all'incremento degli Agenti IP. Al 30 giugno 2018 risultano iscritti 8.335 soggetti: 6.272 Agenti in attività finanziaria (75%), 1.770 Agenti nella Sezione speciale servizi di pagamento (21%), 293 Mediatori creditizi

ELENCHI OAM: ISCRITTI E COLLABORATORI dati al 30 giugno 2018



(4%). I collaboratori risultano essere 14.222, di cui 6.013 di società di agenzia in attività finanziaria (42%), 4.767 di società di mediazione creditizia (34%), 2.816 di società di agenzia nei servizi di pagamento (20%). Il numero di Agenti in attività finanziaria e Mediatori iscritti ha subito un leggero calo rispetto al 2017 (rispettivamente -39 e -2). In particolare, gli Agenti persone fisiche sono la categoria con la decrescita più evidente (-52): questo dato ha comunque un impatto contenuto (c.a. 1%) sul totale della categoria (5.390 iscritti al 2017). L'incremento degli Agenti IP risulta più deciso per le persone fisiche (+77) mentre subisce un arresto per le persone giuridiche (-4). Per i collaboratori



TEMPO MEDIO DI RISPOSTA E CHIUSURA TICKET



continua registrarsi un notevole aumento di 702 unità, continuando il trend positivo del 2017: si passa da 13.520 a 14.222. In costante crescita il numero dei rapporti di dipendenza e collaborazione instaurati in tutti i settori: in particolare, agenzie in attività finanziaria (+310 per le persone giuridiche), mediazione creditizia (+196), servizi di pagamento (+156 unità operanti per persone giuridiche). I soggetti cancellati dagli Elenchi nel semestre (555), con riferimento sia alle istanze di parte (che incidono per circa il 60%) che ai provvedimenti sanzionatori dell'Organismo, rientrano principalmente nella categoria delle persone fisiche sia Agenti in attività finanziaria (295) che IP (169). Stabile il numero dei cambiavalute, con 95 iscritti in totale a fine I semestre 2018, il 56% dei quali costituito da persone giuridiche a fronte del 44% di persone fisiche. Dei 320 sportelli operativi, oltre l'85% è in capo a persone giuridiche (275), mentre oltre il 93% degli iscritti risulta operare con meno di 5 sportelli operativi.

DECOLLA L'“INFO POINT”, TEMPI DI LAVORAZIONE VELOCI

Sta inoltre funzionando a pieno regime l'area informativa a disposizione degli utenti che sul portale dell'Organismo propone “Chiarimenti in primo piano”, “Domande frequenti” e “Guide operative” per offrire subito una

soluzione ai dubbi più gettonati in ogni periodo dell'anno: nel I semestre 2018 sono state registrate oltre 39.000 consultazioni.

Il 39% degli utenti che hanno consultato l'Info Point ha fatto ricorso alla specifica 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 semestre si sono contati circa 15.400 questionari, al termine dei quali il sistema analizza le risposte fornite dall'utente; grazie all'integrazione con la *knowledge base* del portale *web* dell'Organismo, propone immediatamente le soluzioni più adatte al singolo caso, sotto forma sia di risposte specifiche che di altri documenti utili o domande correlate. 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 ricontattato: un operatore, dopo aver studiato il caso, fornisce la soluzione al quesito telefonicamente o inviando un'email.

A fronte degli oltre 15.400 questionari compilati dagli utenti, sono stati ricevuti dal servizio di Info Point 2.756 richieste di assistenza (pari al 17% dei questionari compilati dagli utenti), a conferma della completezza delle informazioni



immediatamente disponibili e agevolmente rintracciabili dagli utenti sul portale dell'Organismo. Velocissimi i tempi di risposta da parte degli operatori OAM: il tempo medio di risposta e chiusura ticket dall'assegnazione agli operatori interni, è stato – considerando le ore lavorative – di 6 ore e 11 minuti.

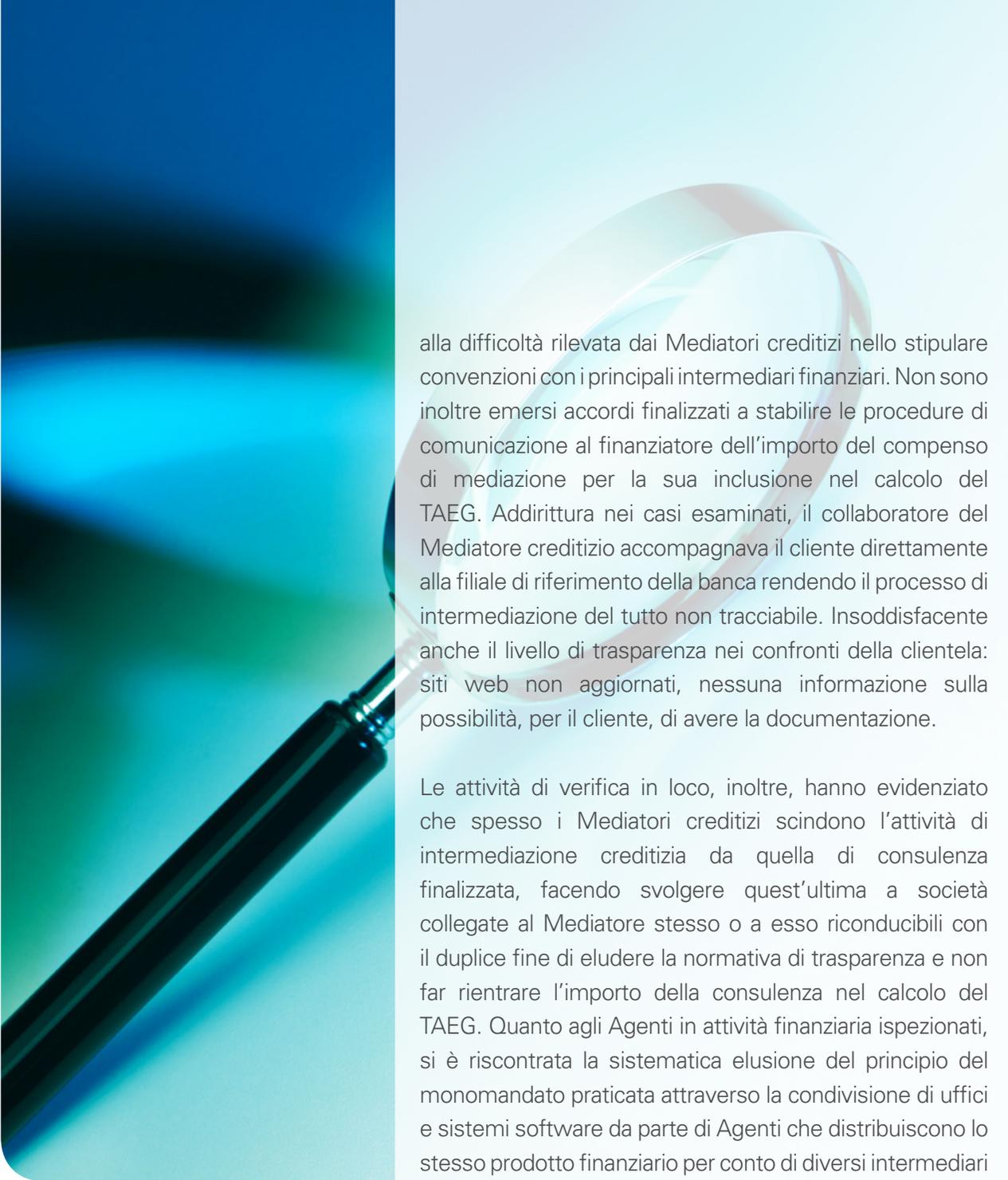
AZIONE DI VIGILANZA IN LINEA CON LA TABELLA DI MARCIA

L'azione di vigilanza sta rispettando la tabella di marcia prevista per l'anno in corso: sono stati effettuati 4.494 controlli centralizzati che hanno 'generato' 838 attività di verifica. Sono state inoltre avviate 998 procedure sanzionatorie (729 concluse con l'applicazione di 649 provvedimenti sanzionatori e 80 provvedimenti di archiviazione), che comprendono anche attività iniziate nel 2017.

In linea con quanto programmato l'Ufficio di vigilanza sta verificando il possesso e il mantenimento dei requisiti per l'iscrizione negli Elenchi che sono oggetto di autocertificazione, in particolare per coloro che sono stati iscritti nel periodo iniziale di operatività dell'Organismo. Sono già stati conclusi i controlli sul requisito di professionalità relativo al possesso del titolo di studio,

richiedendo il relativo attestato a 550 Agenti in attività finanziaria persone fisiche. Nei confronti dei 78 soggetti che non hanno fornito riscontro sono state avviate le relative procedure di cancellazione. Quanto all'obbligo di aggiornamento professionale è stata richiesta la relativa documentazione a 600 Agenti in attività finanziaria persone fisiche e a 170 Agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente i servizi di pagamento la trasmissione di copia degli attestati comprovanti il conseguimento dell'aggiornamento professionale biennale: 221 soggetti, circa il 29% degli interessati all'attività di controllo, non ha risposto alla richiesta, anche per PEC rifiutate dal server per cause imputabili al destinatario (53 soggetti). Sul tema dell'aggiornamento professionale l'Ufficio ha avviato nel primo semestre 126 procedure sanzionatorie. Proseguono anche le attività ispettive secondo quanto programmato: 13 ispezioni, oltre alle 15 avviate nel 2017, che hanno dato luogo all'avvio di 6 procedure.

Al di là dei numeri, l'attività svolta ha permesso di riscontrare casi in cui l'attività di mediazione creditizia effettuata per conto di piccole e medie imprese viene prevalentemente svolta in assenza di convenzioni con banche e intermediari finanziari (c.d. mediazione off-line); la diffusione di tali modalità operative parrebbe imputabile



alla difficoltà rilevata dai Mediatori creditizi nello stipulare convenzioni con i principali intermediari finanziari. Non sono inoltre emersi accordi finalizzati a stabilire le procedure di comunicazione al finanziatore dell'importo del compenso di mediazione per la sua inclusione nel calcolo del TAEG. Addirittura nei casi esaminati, il collaboratore del Mediatore creditizio accompagnava il cliente direttamente alla filiale di riferimento della banca rendendo il processo di intermediazione del tutto non tracciabile. Insoddisfacente anche il livello di trasparenza nei confronti della clientela: siti web non aggiornati, nessuna informazione sulla possibilità, per il cliente, di avere la documentazione.

Le attività di verifica in loco, inoltre, hanno evidenziato che spesso i Mediatori creditizi scindono l'attività di intermediazione creditizia da quella di consulenza finalizzata, facendo svolgere quest'ultima a società collegate al Mediatore stesso o a esso riconducibili con il duplice fine di eludere la normativa di trasparenza e non far rientrare l'importo della consulenza nel calcolo del TAEG. Quanto agli Agenti in attività finanziaria ispezionati, si è riscontrata la sistematica elusione del principio del monomandato praticata attraverso la condivisione di uffici e sistemi software da parte di Agenti che distribuiscono lo stesso prodotto finanziario per conto di diversi intermediari

finanziari. Si tratta di una prassi agevolata dal fatto che le società iscritte hanno l'obbligo di comunicare solo la sede legale e/o direzionale, e non anche le eventuali ulteriori sedi operative.

Si tratta di fenomeni che hanno trovato un sostanziale riscontro anche attraverso le ispezioni tematiche: nel primo semestre 2018 nei confronti di 43 soggetti sono stati effettuati, ovvero tentati, accessi in loco in diverse aree geografiche, suddivise tra 7 regioni (nel caso specifico Toscana, Emilia-Romagna, Lombardia, Veneto, Sicilia, Lazio e Abruzzo) e 22 città, interessando altresì, ad oggi, 116 collaboratori o dipendenti a contatto con il pubblico comunicati all'Organismo. Prosegue positivamente la collaborazione con l'Enasarco che nel primo semestre ha avviato 25 accertamenti ispettivi per conto dell'Organismo nei confronti dei soggetti iscritti negli Elenchi. L'Ufficio di vigilanza ha inoltre concluso nel corso del semestre 55 procedure relative all'inattività protratta per oltre un anno e alla perdita dei requisiti necessari allo svolgimento dell'attività, adottando 30 provvedimenti di cancellazione.

Sul fronte della moral suasion sono state invece inviate 20 raccomandazioni relative alla trasparenza delle

condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti; ai 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; all'obbligo di comunicare, entro dieci giorni, all'Organismo ogni variazione dei dati contenuti negli stessi e di fornire puntuale riscontro alle richieste informative. Utilizzato in 88 casi anche lo strumento della diffida.

DALL'UFFICIO AFFARI LEGALI PROPOSTE 209 CANCELLAZIONI E 435 RICHIAMI SCRITTI

Dall'Ufficio Affari legali proposte 209 cancellazioni e 435 richiami scritti. Intensa anche l'attività dell'Ufficio Affari Legali che nel primo semestre 2018 ha presentato proposte relative a 209 provvedimenti di cancellazione per omesso versamento del contributo di iscrizione, 435 provvedimenti di richiamo scritto, 5 sanzioni pecuniarie.

BOLLINO DI RICONOSCIMENTO PER OLTRE MILLE ISCRITTI

A distanza di appena 13 settimane dal lancio del bollino di riconoscimento 1.061 soggetti tra Mediatori, Agenti e Agenti IP (corrispondenti al 12,75% degli iscritti coinvolti) hanno iniziato a utilizzare il Bollino, inserendo il widget sul proprio sito o mostrando il proprio QR code alla clientela. Oltre 16.100 schede di sintesi (le pagine OAM che espongono lo stato dell'iscritto dopo che un utente ha cliccato il widget o scansionato il QR Code) sono state visualizzate nel periodo da parte di più di 13.200 persone che hanno voluto verificare l'autorizzazione ad operare del soggetto che esponeva il Bollino. Ci sono state oltre 1.000 interrogazioni/consultazioni degli Elenchi a settimana attraverso il Bollino, con un trend in costante crescita fino al picco di 1.600 a fine giugno. I dati sembrano confermare l'interesse degli iscritti per questo strumento che può risultare utile nella lotta all'abusivismo e nell'educazione dei consumatori a scegliere solo chi opera legalmente.

PROVVEDIMENTI 1° SEMESTRE 2018

