



Rifer. a nota n.

del

Classificazione VII 2 8

**Cessione del quinto dello stipendio e operazioni assimilate:
cautele e indirizzi per gli operatori.**

Nel settore della concessione di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione, nonché di operazioni similari (segnatamente delegazioni di pagamento) - erogati da banche e finanziarie ex artt. 106 e 107 TUB - sono state rinvenute dalla Banca d'Italia, nella sua azione di vigilanza e di controllo, numerose anomalie che comportano, tra l'altro, un incremento di costi per la clientela. Dagli approfondimenti svolti, è emerso che tale circostanza è riconducibile principalmente ai seguenti fattori:

- a) non generalizzato rispetto delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela;
- b) catena distributiva abitualmente molto "lunga" alla quale sono riconducibili, oltre agli elevati costi di vendita, con conseguenti aggravii a carico del prenditore dei fondi, rischi operativi e reputazionali per i finanziatori;
- c) rilevante incidenza, sul costo complessivo a carico del cliente, delle polizze assicurative richieste per legge, i cui premi sono spesso determinati in modo scarsamente trasparente;
- d) diffuse carenze nei controlli sulla rete di vendita; malgrado le vigenti disposizioni richiedano espressamente l'attento controllo delle reti distributive, sovente il soggetto che eroga il credito non dispone di sistemi adeguati di controllo della catena distributiva, con riferimento sia alle politiche commerciali - segnatamente al costo finale per il cliente - sia al rispetto della normativa in materia;
- e) frequente violazione di alcune disposizioni che disciplinano il settore. Nel far rinvio, per una più dettagliata disamina, all'allegato 1, si richiamano, in particolare, le seguenti fattispecie:
 - ricorrente è il mancato rispetto delle vigenti disposizioni in materia di estinzione anticipata dei finanziamenti riconducibili - come nel caso delle



cessioni del quinto dello stipendio e operazioni assimilate - al credito al consumo. In proposito, si ha preliminarmente presente che il D.Lgs. 385/93 (TUB) dispone la facoltà incondizionata del consumatore di adempiere in via anticipata alle proprie obbligazioni "senza penalità e senza possibilità di patto contrario" (art. 125, co, 2), avendo egli diritto in tal caso "a un'equa riduzione del costo complessivo del credito". L'articolo 3, comma 1 del decreto del Ministero del tesoro 8 luglio 1992 specifica che, in caso di adempimento anticipato, il cliente debba versare, in ogni caso, il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati fino a quel momento nonché, in presenza di espressa previsione contrattuale, un compenso non superiore all'uno per cento del capitale residuo. Pertanto, l'intermediario dovrà restituire, nel caso in cui tutti gli oneri relativi al contratto siano stati pagati anticipatamente dal consumatore, la relativa quota non maturata;

- disattendendo le previsioni legislative in materia (cfr. art. 39 DPR 180/1950), viene frequentemente concesso il rinnovo di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio/pensione prima che siano decorsi i due quinti della durata degli stessi fissata per legge¹. Tale prassi comporta, tra l'altro, una lievitazione del costo complessivo del finanziamento per il cliente qualora le spese assicurative e le diverse commissioni - percepite sia dell'ente erogatore, sia della rete distributiva - siano applicate all'ammontare lordo del nuovo finanziamento, senza procedere a uno storno degli oneri non maturati su quello estinto (cfr. primo alinea);
- alcuni intermediari usano rilevare a conto economico le commissioni applicate alla clientela, indipendentemente dalla loro natura, interamente nell'esercizio in cui le stesse sono percepite, senza riscontare la quota delle stesse non ancora maturata.

¹ In particolare - ferme restando le vigenti disposizioni in materia di estinzione anticipata delle operazioni di credito al consumo - l'art. 39 del D.P.R. 180/50 pone il divieto "di contrarre una nuova cessione prima che siano trascorsi almeno due anni dall'inizio della cessione stipulata per un quinquennio o almeno quattro anni dall'inizio della cessione stipulata per un decennio, salvo che sia stata consentita l'estinzione anticipata della precedente cessione, nel qual caso può esserne contratta una nuova purché sia trascorso almeno un anno dall'anticipata estinzione." Ciò impedisce conseguentemente di estinguere una cessione, prima che siano decorsi i termini indicati dal citato art. 39 D.P.R. 180/50, con il ricavato di una nuova operazione analoga. La legge prevede un'unica deroga al divieto di rinnovo delle cessioni prima che siano decorsi i termini di cui sopra (di fatto, i due quinti della durata originaria dell'operazione), nel caso in cui una cessione quinquennale venga sostituita con una decennale.



Il mancato rispetto delle disposizioni in materia di cessione del quinto potrebbe, inoltre, comportare una riclassificazione dei crediti ad altra categoria di finanziamenti ai fini della legge sull'usura con ulteriore, potenziale esposizione dell'intermediario a rischi legali e reputazionali.

* * *

In tale quadro, si richiama più in generale l'importanza² per gli intermediari di costruire proficui e corretti rapporti con la clientela.

Un'informazione chiara ed esaustiva è fondamentale per evitare che insorgano incomprensioni e contenziosi; l'attenzione e la tempestività nelle risposte alle istanze della clientela può portare a una riduzione della conflittualità tra intermediari e utenti dei servizi. In tale contesto, diviene cruciale il ruolo delle strutture aziendali che entrano direttamente in relazione con il pubblico³.

Questo meccanismo trova completamento nella risoluzione stragiudiziale delle controversie affidata all'Arbitro Bancario Finanziario, costituito in attuazione dell'art. 128-bis d. lgs. 385/1993 (TUB).

In relazione a quanto sopra, si ribadisce la necessità di adottare, in base alle disposizioni vigenti⁴, standard di trasparenza e correttezza adeguati anche quando, in una o più fasi della commercializzazione, intervengano

² La Banca d'Italia ha interessato, nel 2007, le banche e gli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale ex art. 107 d.lgs. 385/1993 (TUB e, nel 2008 dopo la confluenza dell'UIC, gli intermediari iscritti nell'elenco generale del menzionato TUB al fine di sensibilizzarli a porre la massima cura nelle relazioni con la clientela:

³ Il buon funzionamento degli uffici reclami presso gli intermediari e l'accurata gestione degli esposti da parte della Vigilanza devono costituire un sistema integrato di attenzione nei confronti della clientela.

⁴ Cfr. Provvedimento della Banca d'Italia del 19 agosto 2002 in tema di "Attività bancaria fuori sede. Mediatori e agenti", pubblicato sul Bollettino di vigilanza di agosto 2002; Provvedimento della Banca d'Italia in materia di "attività bancaria fuori sede", pubblicato sul Bollettino di vigilanza di dicembre 2005; Istruzioni di vigilanza per le banche, Titolo X, Cap. I; Istruzioni di vigilanza per gli intermediari iscritti nell'Elenco Speciale, Parte I, Capitolo VI, Sezione II; Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 25 luglio 2003 recante "Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari"; Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 recante "Disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti"; Istruzioni per la rilevazione trimestrale dei tassi effettivi globali medi emanate ai sensi della legge sull'usura nell'agosto 2009.



soggetti terzi estranei all'organizzazione degli intermediari eroganti (in particolare, agenti in attività finanziaria o mediatori creditizi).

Assumono particolare rilievo, in proposito, l'adozione di qualificati processi di selezione di tali soggetti terzi e il monitoraggio dei comportamenti degli stessi attraverso approfondite e periodiche verifiche *off-site* e *on-site*.

L'acquisizione di clientela per il tramite di mediatori - piuttosto che attraverso agenti - sembra caratterizzarsi per maggiori livelli di rischiosità e minore incisività dei controlli. In tale evenienza, l'attenzione deve essere, dunque, rafforzata.

Data la ramificata rete distributiva che contraddistingue il comparto, gli intermediari che, a vario titolo, intervengono nel processo di vendita sono, a loro volta, tenuti a dotarsi di efficienti sistemi di monitoraggio e controllo.

Al fine di contenere i maggiori oneri connessi con l'utilizzo di un'articolata rete di vendita, la Banca d'Italia considera con favore il ricorso alla stipula di convenzioni - purché senza clausole di esclusiva - con i datori di lavoro e gli enti previdenziali, volte a intrattenere rapporti diretti con le amministrazioni terze cedute, anche tramite appositi collegamenti informatici. Il ricorso a tale prassi, della quale andrà fornita ampia pubblicità da parte degli intermediari convenzionati, oltre a razionalizzare gli adempimenti amministrativi, può assolvere a una funzione di contenimento dei tassi applicati alla clientela.

Si richiama altresì la previsione del Provvedimento del 29 luglio u.s. - i cui termini di adeguamento scadono il 31 dicembre prossimo - secondo la quale gli intermediari adottano forme di remunerazione e valutazione degli addetti che non costituiscano un incentivo a commercializzare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze finanziarie dei clienti.

A tal fine, è riguardato con favore un sistema di remunerazione della rete che scoraggi la prassi di procedere a continui rinnovi di operazioni già in essere. Andrà pertanto valutata l'opportunità di prevedere la corresponsione ad agenti e mediatori di aliquote commissionali variabili tra un massimo, in caso di acquisizione di nuova clientela, e un minimo, nel caso di semplici rinnovi di operazioni già in essere presso lo stesso o altri intermediari.

Nell'ambito degli accorgimenti atti ad evitare che il cliente sia indirizzato verso prodotti evidentemente inadatti rispetto alle proprie esigenze finanziarie, le



banche e gli intermediari finanziari eroganti adotteranno particolari accortezze per le operazioni di cessione del quinto della pensione, in relazione alla peculiare onerosità che le stesse assumono per le persone di età più avanzata, a causa dell'elevata incidenza della copertura assicurativa. In ogni caso, l'abbinamento della polizza al finanziamento dovrà avvenire sulla base di canoni improntati a massima correttezza e trasparenza. Specifici controlli andranno condotti sui comportamenti adottati in materia dalla rete distributiva.

Relativamente all'estinzione anticipata e al connesso rinnovo delle operazioni di finanziamento, è stata altresì riscontrata la prassi, seguita dagli intermediari, di indicare cumulativamente, nei contratti e nei fogli informativi, l'importo di generiche spese, non consentendo quindi una chiara individuazione degli oneri maturati e di quelli non maturati. Tale prassi comporta la difficoltà, e talvolta l'impossibilità, per il cliente di individuare quali oneri debbano essere rimborsati in caso di estinzione anticipata della cessione e rende più complessa la ripartizione delle competenze medesime nel bilancio degli intermediari, secondo l'effettiva competenza economica.

Onde evitare la mancata conoscenza da parte del cliente del diritto alla restituzione delle somme dovute in caso di estinzione anticipata e la concreta applicazione di tale principio, si richiama l'attenzione a uno scrupoloso rispetto della normativa di trasparenza. In tale ambito, è necessario che nei fogli informativi e nei contratti di finanziamento sia riportata una chiara indicazione delle diverse componenti di costo per la clientela, enucleando in particolare quelle soggette a maturazione nel corso del tempo (a titolo di esempio, gli interessi dovuti all'ente finanziatore, le spese di gestione e incasso, le commissioni che rappresentano il ricavo per la prestazione della garanzia "non riscosso per riscosso" in favore dei soggetti "plafonanti", ecc.). L'obbligo di indicare le diverse componenti di costo trova applicazione anche ai compensi spettanti alle diverse componenti della rete distributiva (soggetti di cui agli articoli 106 e 107 TUB, mediatori, agenti).

Conseguentemente, le banche e gli intermediari finanziari devono:

- assicurare che la documentazione di trasparenza sia conforme alla normativa, tenuto anche conto di quanto sopra indicato;
- ricostruire le quote di commissioni soggette a maturazione nel corso del tempo, anche al fine di ristorare, quanto meno con riferimento ai contratti in essere, la clientela che abbia proceduto ad estinzione



anticipata delle cessioni, anche in occasione di rinnovi delle operazioni;

- ove abbiano proceduto al rinnovo di operazioni di cessione del quinto dello stipendio in violazione dell'art. 39 D.P.R. 180/50, adoperarsi, al fine di tutelare adeguatamente la propria reputazione ed affidabilità, affinché i clienti, quanto meno con riferimento ai contratti in essere, siano ristorati anche delle commissioni percepite dalla rete distributiva e delle quote non maturate dei premi assicurativi.

In ordine al mancato rispetto delle disposizioni in materia di termini minimi per il rinnovo delle operazioni e di retrocessione alla clientela degli importi alla stessa spettanti in caso di estinzione anticipata del finanziamento, si fa presente che la loro violazione sistematica viene valutata da questo Istituto come una grave violazione di norme di legge. Ove accertata, può condurre all'attivazione di procedimenti sanzionatori e anche di rigore nei confronti degli intermediari bancari ai sensi del Titolo IV del TUB, ovvero all'avvio del procedimento di cancellazione dagli appositi elenchi per gli intermediari finanziari ai sensi dell'art. 111 TUB.

Ovviamente, le disposizioni che precedono valgono, per quanto applicabili, anche per le delegazioni di pagamento.

* * *

Nell'allegato 1 si indicano disfunzioni e irregolarità rinvenute nell'analisi cartolare e ispettiva relative a intermediari e soggetti che, a vario titolo, operano nel settore della cessione del quinto. Quanto descritto nel documento deve rappresentare - per banche, società finanziarie, agenti, mediatori attivi nel settore - elemento di attenta riflessione e comportare l'assunzione di conseguenti azioni correttive.

Tutti gli operatori che intervengono nel mercato della cessione del quinto sono tenuti ad astenersi dalle prassi anomale ivi indicate, ad evitare comportamenti fraudolenti o comunque lesivi dell'utente-consumatore, a rafforzare i presidi in materia di controlli interni avendo presente il criterio di piena responsabilità del soggetto erogante per le funzioni e competenze contrattualmente assegnate al *servicer*, all'*outsourcer*, fino all'ultimo anello della catena di vendita. Indicazioni più dettagliate su tali presidi sono riportate nell'allegato 2 (da ritenersi applicabile alla generalità delle operazioni di credito al consumo).

Dalle verifiche di vigilanza effettuate è emerso che, se la catena di vendita è eccessivamente lunga, se



troppi soggetti intervengono senza essere sottoposti ad adeguati controlli nel processo di collocamento del prodotto creditizio, tende a salire il "costo" finale applicato al credito concesso al cliente/consumatore. L'applicazione ai finanziamenti di condizioni eccessivamente onerose è, per la Vigilanza, segnale di un sistema di controlli interni potenzialmente inadeguato.

Si è altresì riscontrata presso alcuni intermediari la prassi di fissare il proprio rendimento al netto dei costi di distribuzione e assicurativi, lasciando libera la rete di determinare il proprio compenso, entro i limiti del "tasso usura". In proposito, si fa presente che un'eventuale rilevante divergenza tra il costo finale dell'operazione per il cliente e il rendimento per il soggetto erogante può essere indice - in presenza di rischi legali e reputazionali non adeguatamente presidiati - di una combinazione rischio/rendimento inefficiente.

Se le diverse fasi dell'operazione di vendita sono, invece, sottoposte a stretto controllo e si avvalgono di processi altamente automatizzati, se intervengono nella vendita pochi soggetti la cui remunerazione è rigorosamente monitorata, tendono a restringersi le rendite di posizione a vantaggio di singoli anelli della catena. Si limitano, in tal modo, i danni reputazionali connessi con l'erogazione di crediti a tassi eccessivamente elevati, prossimi a quelli usura; si fornisce, nel contempo, alle Autorità un'indiretta evidenza che il processo di promozione/vendita è adeguatamente presidiato.

La Banca d'Italia si attende che, a seguito dell'adozione di prassi maggiormente corrette e pienamente rispettose delle normative di legge e di vigilanza, in considerazione di una maggiore efficienza e incisività dei controlli, possa anche ridursi il costo dei prestiti della specie a carico dell'utente finale.

Questo Istituto proseguirà, comunque, l'azione di controllo nei confronti degli intermediari al fine di verificare il rispetto da parte degli stessi delle disposizioni vigenti.

Si segnala, infine, che a seguito del recente avvio dell'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario sono stati sottoposti alla decisione dell'"Arbitro" ricorsi su controversie riguardanti i finanziamenti contro cessione del quinto.

Roma, 10 novembre 2009

M.DRAGHI

ALLEGATO 1

Cessione del quinto - disfunzioni e irregolarità rinvenute nell'analisi cartolare e ispettiva dalla Banca d'Italia.

A seguito dei risultati dell'analisi cartolare e ispettiva sul comparto delle cessioni del quinto di stipendio/pensione, l'Organo di vigilanza ha rivolto particolare attenzione ai comportamenti tenuti da alcuni intermediari tesi a favorire cospicui ritorni reddituali a scapito della clientela e a vantaggio dei finanziatori e della rete distributiva, anche grazie all'adozione da parte di quest'ultima di condotte operative non improntate a criteri di correttezza.

1. Connotazioni del mercato

Una peculiarità dell'industria della cessione del quinto è l'esternalizzazione a società specializzate delle fasi di promozione, istruttoria, vendita e "servicing" del prodotto. Banche "plafonanti" mettono a disposizione il *funding*; società specializzate offrono un pacchetto integrato di servizi, comprensivo della pubblicità, della selezione, formazione e gestione della rete di vendita, dell'istruttoria della pratica, degli adempimenti richiesti dalla normativa e dell'incasso delle rate, di norma assistito dalla garanzia del "non riscosso per riscosso"⁵.

Un elemento caratterizzante di tale forma di finanziamento è costituito dalla rapidità di esecuzione delle operazioni, che induce a delegare alla rete fondamentali fasi del processo produttivo. In ciò risiede anche uno dei principali punti critici del *business*, posto che l'affidamento a soggetti terzi di delicate attività (fasi connesse alla promozione e alla concessione del credito, accesso al sistema informativo, ecc.) spesso coincide con forme di deresponsabilizzazione da parte del soggetto erogante, ovvero determina l'assunzione di rischi non sufficientemente presidiati.

⁵ Alcune società specializzate procedono all'erogazione in proprio dei finanziamenti e alla successiva cessione pro-soluto dei relativi crediti alle banche convenzionate, sulla base di specifici "accordi quadro" che definiscono comunque il *servicing* dei crediti ceduti.



In sede ispettiva è emerso che tale modello di *business* è stato applicato, sovente, in mancanza di adeguati presidi organizzativi e di controllo, specie sull'operatività della rete, con riflessi sull'esposizione dei soggetti eroganti a rischi operativi e reputazionali.

2. La catena distributiva

Nel comparto della cessione del quinto la rete è composta da numerosi soggetti, persone fisiche, piccole società, grandi gruppi, operatori multicomparto.

Il circuito si snoda sovente attraverso l'improprio intervento di "segnalatori" - non iscritti ad alcun Albo/Elenco professionale - che contattano il responsabile addetto all'ufficio paghe e stipendi di un'amministrazione terza ceduta (di seguito "referente ATC") in merito alla possibilità di effettuare i finanziamenti della specie ai dipendenti della società. Il referente ATC si attiva affinché i dipendenti ottengano il finanziamento e/o rinnovino i crediti in occasione di aumenti contrattuali. I segnalatori, in genere sono dipendenti e/o soggetti collegati a mediatori/agenti che, a loro volta, fanno parte di altre reti che riportano ad ulteriori mediatori/agenti ovvero, in altri casi, a intermediari finanziari. Tali operatori di norma non hanno contratti con la banca/finanziaria che eroga il prestito che, di fatto, non è a conoscenza né del prestatore, né dei soggetti terzi di cui si compone il circuito.

Durante le verifiche ispettive è emerso che, frequentemente, gli obblighi relativi ai rapporti con i collaboratori esterni sono adempiuti in modo irregolare o scorretto. In particolare, sono state riscontrate: la possibilità di erogare acconti fiduciari sotto la completa responsabilità del punto operativo, in violazione della riserva di attività stabilita dagli artt. 10 e 106 TUB; l'attribuzione a soggetti terzi di funzioni di promozione e collocamento di prodotti finanziari senza rispettare le disposizioni vigenti (cfr. in particolare le disposizioni della Banca d'Italia contenute nel Bollettino di vigilanza dell'agosto 2002 e del dicembre 2005); le convenzioni con mediatori creditizi che non assicurano la necessaria terzietà, data la previsione di premi di produzione (c.d. *rappel*).

Alcune finanziarie attribuiscono a dipendenti di società di mediazione - talora non iscritti a nessun albo - procura speciale per la sottoscrizione dei contratti e per la traenza degli assegni sui conti correnti, rendendo tra l'altro problematica l'identificazione delle persone fisiche abilitate a impegnare le stesse società finanziarie. Tale prassi è irregolare. Ai mediatori è



precluso concludere contratti (questa figura professionale non può essere destinataria di deleghe di poteri di firma), né è consentito, per conto di banche o di intermediari finanziari, l'erogazione di finanziamenti, pagamenti o incassi di denaro contante, di altri mezzi di pagamento o titoli di credito.

Sono da considerare illegittime le prassi in base alle quali la rete distributiva (agenti, mediatori, società finanziarie) opera senza una preventiva individuazione della banca/finanziaria erogante: i pacchetti di richieste di finanziamento non possono pertanto essere "messi all'asta" tra i potenziali intermediari erogatori del credito e veicolati a quello che offre le più alte commissioni alla rete. Il cliente finanziato, in altre parole, non può essere messo nella condizione di firmare moduli di richiesta di prestito in bianco e di apprendere solo in un secondo tempo, una volta in possesso della documentazione relativa al contratto ormai stipulato, il nome della banca finanziatrice, in violazione di qualsivoglia norma civilistica e di trasparenza.

Nei controlli operati sulla rete di vendita esterna, va acclarato che il mediatore non assuma obblighi o impegni verso terzi con effetto vincolante nei confronti del soggetto erogante, neppure in via preliminare e/o di trattativa; non assuma condotte che possano, per la loro ambiguità, far insorgere nei terzi l'apparenza di un potere di rappresentanza o comunque l'erroneo convincimento che il mediatore abbia il potere di assumere impegni per conto della banca/finanziaria o di rendere comunicazioni, anche non giuridicamente vincolanti, in nome della stessa.

3. Violazioni normative

Oltre ai già citati rinnovi di finanziamenti contro cessione del quinto di stipendio/pensione prima che siano decorsi i due quinti della durata degli stessi, si indicano di seguito ulteriori violazioni della normativa di settore (DPR 180/1950) emerse dai controlli della Banca d'Italia:

- a) delegazioni di pagamento su rapporti a tempo determinato nel caso in cui i finanziamenti hanno durata superiore a quella del contratto di lavoro;
- b) erogazioni a professionisti (es. medici), non percettori di stipendio, operanti in convenzione con amministrazioni pubbliche (ad. es. SSN).

Si ha altresì presente che, nella cessione del quinto ovvero nella delegazione di pagamento, il rimborso viene effettuato a rate dal mutuatario incaricando il proprio datore di lavoro, debitore della retribuzione (o



l'ente previdenziale, debitore della pensione) di corrispondere alla finanziaria una quota dello stipendio o della pensione, ad estinzione delle rate del credito dalla stessa vantato.

L'operatività di alcune società presenta invece significative difformità rispetto a tale schema contrattuale, che determina i presupposti per inquadrare molte fattispecie, anziché tra le cessioni del quinto, nei prestiti personali, con riflessi nella verifica delle soglie antiusura.

Rilevano le seguenti ulteriori fattispecie:

- tipologie contrattuali in cui manca l'elemento essenziale costituito dalla trattenuta sugli emolumenti, laddove i clienti rimborsano direttamente a mezzo assegno circolare o bollettino postale;
- acconti su contratti configuranti un'anticipazione a scadenza unica, destinata ad estinguersi con la liquidazione del finanziamento rateale.



Controlli sulle reti di vendita

In via generale, un adeguato sistema di controlli su una rete esterna deve prevedere, quanto meno, fasi di verifica sui processi di reclutamento, gestione e monitoraggio dei comportamenti.

Un primo indispensabile vaglio riguarda la selezione *ab initio* dei mediatori/agenti con i quali si intende intrattenere rapporti. Vanno evitati rapporti di affari a carattere occasionale e/o con soggetti a basso profilo di competenza. E' doveroso ricercare/preferire rapporti di collaborazione stabili nel tempo e costruiti su un'adeguata indagine preventiva, fondati su un rapporto fiduciario che tragga origine da validi elementi di analisi.

Appare preferibile la stipula - pur assicurando, nel caso dei mediatori, i necessari presidi di indipendenza - di convenzioni con mediatori/agenti che siano basate su elementi standard proposti dalla banca/società finanziaria, in cui siano regolati, senza lasciare spazi autonomi di contrattazione, i rapporti tra questa e il mediatore/agente (es. modalità di svolgimento dell'incarico, impegni e obblighi in materia di *privacy*, trasparenza e antiriciclaggio).

Il mantenimento nel tempo del possesso dei requisiti andrà, poi, sottoposto a periodica verifica. Oltre a ciò, agenti e mediatori devono impegnarsi formalmente a comunicare, con tempestività e per iscritto alla banca/società finanziaria con cui operano, la sopravvenuta carenza di uno dei requisiti previsti per l'iscrizione al rispettivo Albo, nonché l'eventuale assoggettamento a procedimenti penali e/o concorsuali, come pure ogni altro fatto, atto e variazione che dovesse intervenire o che possa influire sulla regolare esecuzione del rapporto instaurato.

La banca/società finanziaria deve essere resa edotta dal mediatore/agente di tutti i collaboratori di cui intende avvalersi; in tal caso, la loro operatività è subordinata al consenso del citato intermediario e - per quanto riguarda gli agenti - al deposito delle singole firme ⁽⁶⁾.

La banca/società finanziaria deve verificare che il mediatore/agente abbia rispettato, con riferimento alle singole operazioni, le disposizioni legislative e

⁶ Come noto, ai mediatori non possono essere conferiti poteri di firma.



regolamentari, vagliando accuratamente i potenziali clienti, ed avendo cura di informare la clientela sulla natura del proprio ruolo.

Con specifico riferimento ai mediatori, si ha presente che la banca/società finanziaria che ha rapporti con questa figura professionale, anche se non è formalmente responsabile del suo operato (considerata la sua "indipendenza"), dal momento in cui decide di dar seguito a una proposta di finanziamento da questi presentata, diviene comunque responsabile, a fini di vigilanza, non solo dell'operazione in sé ma anche del "modo" in cui il cliente viene contattato e preventivamente informato circa le caratteristiche delle operazioni che si appresta a sottoscrivere.

È, dunque, necessario per gli intermediari sottoporre a verifiche - attraverso ispezioni, questionari, sondaggi telefonici - la complessiva correttezza dei comportamenti tenuti dai mediatori/agenti nei riguardi del cliente.

Risulta utile l'utilizzo da parte della banca/società finanziaria di applicazioni informatiche nella tenuta del rapporto con i mediatori/agenti: questi software consentono la tempestiva verifica del processo di vendita/collocamento del prodotto; si contribuisce, in tal modo, a ridurre le possibili aree di autonomia, obbligando al rispetto degli obblighi secondo *standard* imposti dagli intermediari.

Controlli di primo livello su mediatori/agenti sono, di norma, delegati alle unità di *business* cui sono presentate le richieste di finanziamento. L'attività di verifica si basa sul controllo di conformità della documentazione pervenuta in originale con quella necessaria al perfezionamento del finanziamento, su riscontri circa l'autenticità dei documenti attraverso indagini sul datore di lavoro del richiedente.

Il secondo livello di controlli prevede la valutazione della qualità dei crediti presentati dai singoli mediatori/agenti, in base a indicatori di *performance* riferiti alla percentuale di sinistri, incagli e reclami verificatesi sulla produzione presentata.

Il sistema informativo della banca/società finanziaria deve permettere di evidenziare, con tempestività, eventuali indici di anomalia o di *performance* deviante sull'operatività del singolo mediatore/agente.

Va inoltre accertato il rispetto da parte del mediatore/agente delle normative in materia di credito al consumo, trasparenza, trattamento dei dati personali, antiriciclaggio, usura, disciplina ISVAP, nonché circolari, disposizioni, metodologie aziendali, regole di sicurezza,



eventuali codici etici e deontologici.

Apposite indagini sul grado di soddisfazione della clientela rafforzano la qualità dei controlli. Va attivato un contatto diretto tra la banca/società finanziaria erogante e il cliente finale; attraverso interviste, incontri, colloqui va compreso se la rete di vendita ha "ben operato", ovvero se si sono manifestate disfunzioni.

Non è infrequente che il mediatore percepisca i compensi due volte, dalla banca/società finanziaria in forma ufficiale e dal cliente surrettiziamente. In modo del tutto irregolare, mediatori/agenti (e loro collaboratori) usano talora far firmare moduli di richiesta di prestito in bianco, in violazione delle norme vigenti. Spetta alla banca/società finanziaria erogante indagare su tali possibili anomalie, farsi carico di comprendere - anche attraverso contatti diretti, frequenti e strutturati con la clientela finale - l'eventuale esistenza di prassi anomale da parte della rete di vendita.