



## **RELAZIONE SUI REQUISITI ORGANIZZATIVI**

**Ai sensi dell'art. 6 del D.M. MEF n. 31 del 22.01.2014**

## INDICE

1. Premessa	3
2. Riferimenti Normativi	3
3. La società	4
4. L'organigramma	6
5. Il Sistema di Controllo Interno	18
6. La Funzione di Revisione Interna	19
7. Il rispetto degli adempimenti in materia di trasparenza	22
8. Disciplina delle attività esternalizzate	27
9. Il processo di selezione dei dipendenti e collaboratori	29
10. La tipologia dei rischi individuati e i relativi presidi	30

N° rev.	Data	Descrizione della modifica	Par. modificati
	22/12/2014		

## **1. Premessa**

Il presente documento viene redatto in conformità dell'art. 6 del D.M. MEF n. 31 del 22.01.2014, concernente il regolamento sui requisiti organizzativi per l'iscrizione nell'elenco dei mediatori creditizi.

In virtù del suddetto articolo tutte le società di mediazione creditizia: *“predispongono una relazione che descrive le scelte effettuate e i presidi adottati per rispettare le disposizioni del presente regolamento, motivandone l'adeguatezza rispetto alla propria complessità organizzativa, dimensionale e operativa.*

*Specifiche evidenze deve essere data alle procedure adottate per assicurare la corretta applicazione della disciplina in tema di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela emanata ai sensi del Titolo IV del Testo unico e di ogni altra disposizione vigente su questa materia. La relazione è aggiornata in caso di modifiche organizzative di rilievo ed è presentata all'Organismo su sua richiesta”.*

In tale ottica, pertanto, il presente documento è teso a descrivere le scelte effettuate e i presidi adottati dalla Cash Flow S.r.l, in conformità al disposto del D.M. n. 31/2014, evidenziando, nello specifico, ruoli, competenze e procedure all'interno della compagine societaria.

## **2. Riferimenti normativi**

- ✓ Titolo V, Capitolo 7, Nuove Disposizioni di vigilanza prudenziale per le banche (15° aggiornamento della Circolare n. 263/2006 );
- ✓ nota di chiarimenti della Banca d'Italia in merito all'applicazione della disciplina in materia di sistema dei controlli interni, sistema informativo e continuità operativa delle banche e dei gruppi bancari, contenuta nella Circolare n. 263/2006, Titolo V, Capitoli 7, 8 e 9 del 24 gennaio 2014;
- ✓ Disposizioni di vigilanza per gli intermediari finanziari;
- ✓ Provvedimento recante disposizioni attuative in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo degli intermediari e degli altri soggetti che svolgono attività finanziaria a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, ai sensi dell'art. 7 comma 2 del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231 (di seguito “Provvedimento Antiriciclaggio”).

### **3. La Società**

La Società è iscritta, a far data dal 6 febbraio 2013 al n° M143 dell'elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'Organismo degli Agenti e Mediatori.

La Società ha quale oggetto sociale la mediazione creditizia.

Nello specifico la Società opera nella mediazione delle seguenti tipologie di finanziamenti:

- I) Cessione del quinto dello stipendio
- II) Delegazione di pagamento
- III) Prestiti personali
- IV) Prestiti Aziendali
- V) Leasing
- VI) Factoring
- VII) Mutui
- VIII) Credito Agricolo
- IX) affidamenti in conto corrente
- X) pos
- XI) noleggio a lungo termine
- XII) carte di credito
- XIII) apertura di conto corrente
- XIV) garanzie confidi
- XV) fidejussioni
- XVI) cauzioni
- XVII) assicurazioni rami elementari
- XVIII) assicurazioni su crediti
- XIX) business key
- XX) finanziamenti start up
- XXI) finanziamenti onlus
- XXII) finanziamenti coop

La sede legale della Società è sita in Via Flaminia N°334, Cap. 00196, Roma (RM).

La sede operativa della Società è sita in Via G. Porzio –CDN Isola F/11– Cap. 80143, Napoli (NA).

Il Capitale Sociale, interamente sottoscritto e versato alla data della presente edizione del manuale, è pari ad € 520.000,00.

Il presidente del Consiglio di Amministrazione della società è il Sig. Giovanni de Bellis.

Il Sindaco Unico (con l'incarico di revisione legale dei conti) alla data della presente edizione della relazione è il Dott. Flora Vincenzo

La società, in virtù del D.M. n. 31/2014 del 22.01.2014, in coerenza con la propria complessità organizzativa dimensionale ed operativa, si è dotata di una struttura organizzativa così come delineata dal decreto, provvedendo alla creazione e all'istituzione:

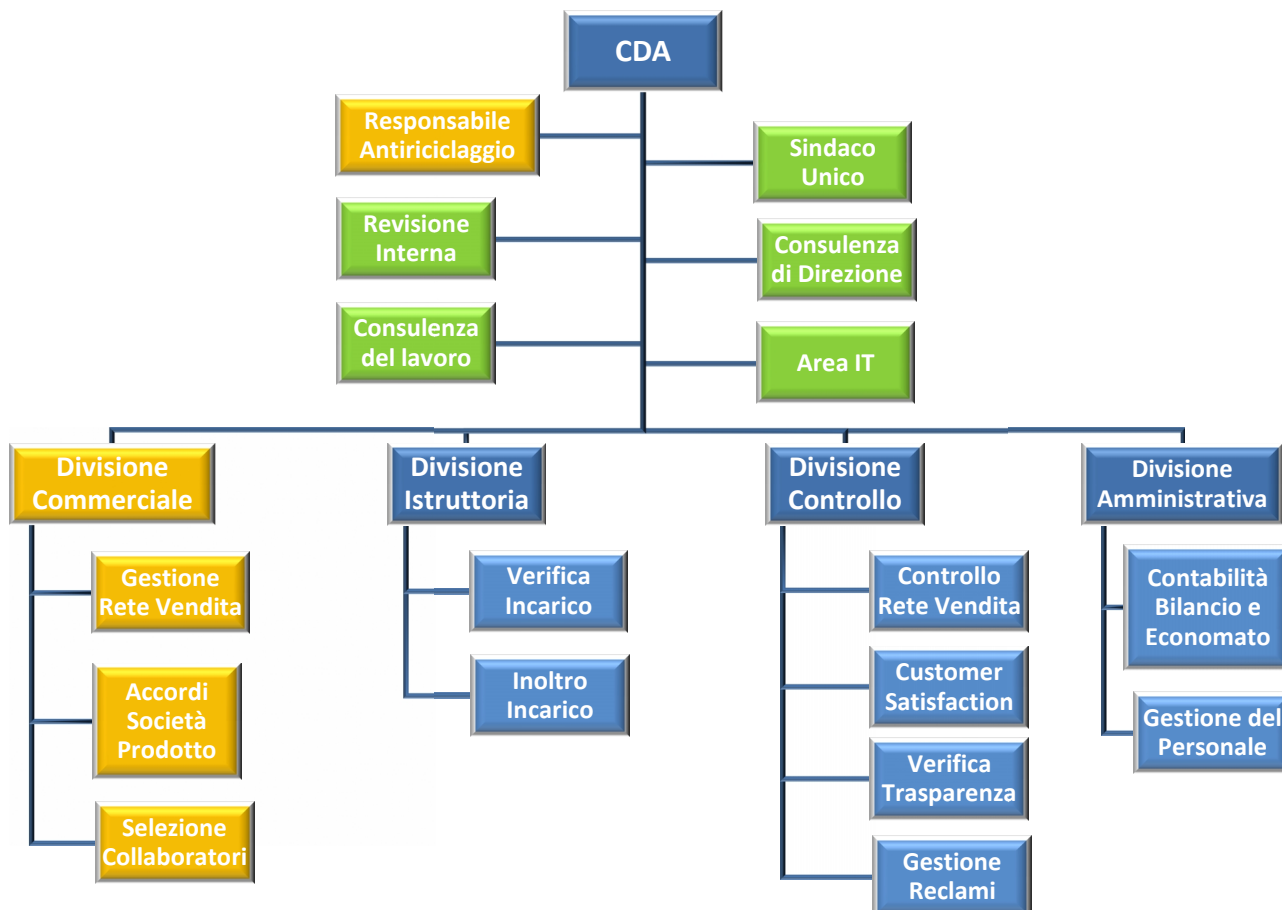
- ✓ di un sistema di controllo interno proporzionale alla propria struttura organizzativa;
- ✓ della funzione di revisione interna;
- ✓ dell'organo di controllo (sindaco unico).

Lo scopo della presente relazione sarà quello di evidenziare la struttura organizzativa della società, evidenziando le scelte effettuate, i presidi adottati per rispettare quanto disposto dal D.M. n. 31 del 22.01.2014, motivando l'adeguatezza rispetto alla propria complessità organizzativa, dimensionale ed operativa.

Verrà analizzato, nello specifico, l'organico societario, precisando i ruoli e le funzioni delle singole risorse ed il sistema di controllo interno instaurato evidenziando i presidi di controllo adottati.

#### 4. L'Organigramma

Come di può evincere dall'Organigramma:



Al fine di rispettare i requisiti organizzativi previsti dalla normativa di settore, la società, si è dotata di un'organizzazione proporzionale alla propria complessità operativa che prevede la creazione dei presidi di controllo di I°, II° e III° livello.

Si precisa che i soggetti che ricoprono funzioni di amministrazione e direzione all'interno della Cash Flow S.r.l. hanno un ruolo fondamentale ai fini della definizione di un adeguato sistema organizzativo e del conseguimento di un efficiente sistema dei controlli interni.

La ripartizione di competenze, tra gli organi aziendali, garantisce una costante dialettica interna, evitando sovrapposizioni di competenze che possano incidere sulla funzionalità aziendale.

L'operato degli organi amministrativi è sempre documentato al fine di consentire un controllo sugli atti gestionali e sulle decisioni assunte; tale confronto è costante soprattutto tra l'organo di gestione e l'organo di controllo.

1. Al vertice della struttura organizzativa della società vi è l'**Assemblea dei soci**.

Essa è composta dall'universalità dei soci e regge l'organizzazione della società.

Tale organo ha la funzione di determinare gli aspetti strutturali della società negli ambiti previsti dalla legge e dall'atto costitutivo, di definire gli obiettivi di fondo della Società e nominare gli amministratori che sono chiamati a darne attuazione.

In particolare l'Assemblea ordinaria dei soci:

- Approva il bilancio e destina gli utili;
- Procede alla nomina o alla revoca degli amministratori;
- Procede alla eventuale nomina dei Sindaci e del Presidente del Collegio sindacale o del soggetto deputato al controllo contabile;
- Determina la misura dei compensi da corrispondere agli Amministratori, ai Sindaci e al soggetto deputato al controllo contabile;
- Approva i regolamenti;
- Delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci;
- Può dichiarare lo scioglimento della Società e nominare uno o più liquidatori stabilendone i poteri;
- Delibera su tutti gli altri oggetti riservati alla sua competenza dalla legge e dallo statuto.

Inoltre, sono riservate all'Assemblea straordinaria:

- La deliberazione sulle modifiche della Statuto e sullo scioglimento della Società;
- La nomina dei liquidatori e la determinazione dei relativi poteri;
- Le altre materie indicate dalla legge.

2. Ad oggi, all'interno della Cash Flow S.r.l., la modalità operativa prescelta per l'organo di gestione risulta essere costituita dal **Consiglio di Amministrazione**.

Il **CDA** è l'organo che amministra la società, ha la legale rappresentanza della stessa ed ha i più ampi poteri su tutti gli atti e le operazioni, sia di ordinaria che di straordinaria amministrazione; in particolare:

- Individua gli obiettivi e le politiche di indirizzo della Società;
- Attua le deliberazioni dell'Assemblea in base a quanto previsto dalla legge, dall'atto costitutivo e dallo statuto della Società.

Sul piano operativo il Consiglio di Amministrazione:

- Provvede alla convocazione dell'Assemblea dei Soci;
- Approva il piano strategico, i piani operativi, il budget ed i progetti di attuazione;
- Approva le politiche di gestione del rischio, nonché le relative procedure e modalità di rilevazione;

- Definisce la struttura organizzativa, assicurandosi che i compiti e le responsabilità, formalizzati in un apposito regolamento interno, siano allocati in modo chiaro e appropriato e che siano separate le funzioni operative da quelle di controllo;
- Determina un'articolazione delle deleghe dei poteri decisionali e di rappresentanza coerente con le linee strategiche e l'orientamento al rischio stabiliti e ne verifica l'esercizio;
- Verifica la funzionalità, l'efficacia e l'efficienza del sistema dei controlli interni, provvedendo al suo adeguamento alla luce dell'evoluzione dell'operatività;
- Definisce i compiti delle strutture dedicate alle funzioni di controllo, assicurandosi che le medesime siano dirette da personale qualificato;
- Definisce i canali per la comunicazione a tutto il personale delle procedure relative ai propri compiti e responsabilità;
- Delibera l'assunzione o il licenziamento del personale;
- Supervisiona le attività di marketing e comunicazione della Società.

In linea generale, all'organo di Gestione spettano:

- Le funzioni di indirizzo politico-amministrativo, la definizione degli obiettivi e programmi da attuare e l'adozione degli atti rientranti nello svolgimento di tali funzioni;
- Le decisioni in materia di atti normativi di competenza e l'adozione dei relativi atti di indirizzo interpretativo ed applicativo;
- La definizione annuale e l'eventuale aggiornamento degli obiettivi, priorità, piani, programmi e direttive generali per l'azione amministrativa e per la gestione;
- L'individuazione delle risorse umane, materiali ed economico finanziarie da destinare alle diverse finalità e la loro assegnazione agli uffici e servizi per il conseguimento degli obiettivi prefissati;
- La determinazione dei compensi relativi alla erogazione dei servizi;
- La verifica della rispondenza dei risultati di gestione agli obiettivi ed alle direttive impartite.

In particolare, spettano all'Organo di Gestione le seguenti competenze, distinte per ogni settore:

#### AMMINISTRAZIONE GENERALE

- a. L'approvazione dei regolamenti, delle procedure operative e delle relative modifiche;
- b. L'approvazione dei rapporti di collaborazione o di convenzione con terzi e la stipula di relativi atti;
- c. L'affidamento e la revoca degli incarichi professionali e la liquidazione delle relative parcelle;
- d. L'approvazione, contestualmente alla adozione del bilancio di previsione, degli obiettivi, delle priorità, dei piani e dei programmi e delle direttive generali per l'azione amministrativa e per la gestione;
- e. Lo svolgimento delle funzioni di titolare del trattamento dei dati personali, ai sensi della normativa di cui al D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni;



- f. La decisione di stare o resistere in giudizio e le transazioni;
- g. Riesaminare periodicamente il Sistema Aziendale e decidere di conseguenza;
- h. Attuare gli investimenti aziendali;
- i. Coordinare l'attività delle altre Funzioni aziendali, nell'ottica di conseguire l'impiego ottimale di tutte le risorse aziendali;
- j. Approvare, avendone facoltà, ogni nuovo documento del Sistema Aziendale o di abrogare o modificare ogni documento esistente;
- k. Attuare tutte le decisioni necessarie a raggiungere lo scopo aziendale;
- l. Essere referente interno per le funzioni esternalizzate (inclusa la funzione di Revisione Interna).

#### SERVIZI AI CLIENTI

- m. L'erogazione di nuovi servizi, l'ampliamento, la modifica o la soppressione dei servizi mediati;
- n. L'approvazione, contestualmente alla adozione del bilancio di previsione, degli obiettivi, delle priorità, dei piani e dei programmi e delle direttive generali per la gestione dei servizi.

#### SICUREZZA SUL LAVORO E ANTINCENDIO

- o. L'approvazione e la revisione del piano di valutazione dei rischi di cui al T.U. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni;
- p. L'approvazione delle misure, dei tempi e delle modalità di intervento ed assegnazione risorse (attrezzature, personale, economiche, ecc.) relative al piano di valutazione dei rischi, ai piani di emergenza e antincendio per il personale e gli utenti, di cui al T.U. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.

#### PERSONALE

- q. L'approvazione della dotazione organica, delle relative modifiche e dei mansionari per tutti i profili professionali;
- r. L'approvazione dei programmi e delle modalità di assunzione o reperimento del personale (assunzione diretta, appalti, lavoro interinale, ecc.);
- s. L'applicazione della riserva posti nelle procedure per l'assunzione di personale;
- t. La determinazione di criteri generali di organizzazione degli uffici, dell'orario di servizio, di apertura al pubblico nonché dell'articolazione dell'orario di lavoro;
- u. Gli adempimenti, compresi quelli relativi alle relazioni sindacali, affidati all'organo di direzione politico-amministrativa dal C.C.N.L. e dalle leggi in materia di personale.

Ad oggi il CDA della Cash Flow S.r.l. è composto dai seguenti soggetti dotati dei requisiti di onorabilità e professionalità richiesti dalla normativa di settore:

- Presidente Consiglio d'Amministrazione: Sig. de Bellis Giovanni
- Consiglieri: Ing. Grimaldi Giovanni e Dott. Turrà Bruno

### 3. **Responsabile Antiriciclaggio**

La Cash Flow S.r.l., in qualità di mediatore creditizio, è soggetta all'applicazione della normativa antiriciclaggio di cui al D. Lgs. 231/2007 oltre che ai Provvedimenti di Banca d'Italia che regolamentano la materia.

Tra gli obblighi previsti, rientra la predisposizione, per i mediatori creditizi, di adeguati presidi organizzativi, la cui articolazione va modulata alla luce delle specificità dell'attività svolta dai destinatari della disciplina e delle relative dimensioni organizzative e caratteristiche operative (criterio proporzionale).

La Cash Flow S.r.l., in virtù dell'assetto organizzativo e dimensionale della Società, ha provveduto alla creazione della funzione antiriciclaggio, alla nomina del responsabile della stessa e alla stesura del Regolamento Antiriciclaggio al fine di prevenire fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

Tale funzione ha il compito di verificare che tutte le procedure antiriciclaggio siano rispettate in maniera adeguata, che siano rispettati gli obblighi normativi in materia, riassunti, nel dettaglio, all'interno del regolamento antiriciclaggio, predisposto dall'organo di Gestione.

La funzione è impegnata, inoltre, nella verifica periodica della formazione del personale (dipendenti e collaboratori) sul tema dell'antiriciclaggio e della lotta al terrorismo.

Tale funzione, ad oggi, è attribuita al consigliere del CDA Ing. Giovanni Grimaldi.

### 4. Tra gli altri Organi di vertice istituiti all'interno della società vi è l'**Organo di Controllo**.

La Cash Flow S.r.l. ha l'organo di controllo monocratico nella forma del **Sindaco Unico** con incarico della revisione legale. Ha la responsabilità del controllo interno della società e verifica l'osservanza delle norme di legge, dei regolamenti e statutarie applicabili all'attività svolta e per effettuare tale controllo si avvale del sistema di controllo interno predisposto dalla società. Il Sindaco della Società verifica periodicamente l'efficienza e l'efficacia del sistema dei controlli interni, prendendo visione anche dei risultati dei lavori effettuati dalla Funzione di Revisione Interna; segnala all'Organo di Gestione le eventuali anomalie o debolezze dell'assetto organizzativo e del sistema dei controlli interni, indicando e sollecitando idonee misure correttive; mantiene un adeguato collegamento con la funzione di revisione interna. Egli inoltre verifica:

- La legittimità della gestione e la correttezza del procedimento decisionale seguito dagli amministratori;
- Gli amministratori compiano scelte conformi ai canoni di buona amministrazione;
- Le operazioni siano giustificabili in rapporto all'oggetto sociale;
- Gli amministratori non si comportino con negligenza, imperizia o imprudenza.

È incaricato, inoltre, della certificazione del Bilancio e della verifica della tenuta della contabilità; attività che svolge secondo i principi di revisione di riferimento. Al termine del lavoro emette la relazione di certificazione sul bilancio e, se ritenuto necessario, una lettera di commenti sugli aspetti procedurali che

necessitano di interventi migliorativi. I commenti al bilancio ed alle procedure effettuati sono portati a conoscenza e discussi con la Funzione di Revisione Interna.

Ad oggi, l'incarico dell'Organo di controllo, risulta affidato al Dott. Flora Vincenzo, soggetto dotato dei requisiti di professionalità ed indipendenza richiesti per legge e nello specifico dalla normativa di settore, risultando lo stesso regolarmente iscritto all'albo dei commercialisti e revisori contabili.

5. Risulta inoltre istituita all'interno della società la **Funzione di Revisione Interna**.

Come previsto dal Decreto del MEF n. 31 del 22 gennaio 2014, circa i requisiti organizzativi per l'iscrizione nell'elenco dei mediatori creditizi, la funzione di Revisione Interna monitora e valuta l'efficacia e l'efficienza del sistema dei controlli interni nella sua interezza, verifica la correttezza e regolarità dell'operatività aziendale, l'affidabilità e l'integrità dei dati e delle informazioni, l'aderenza dei comportamenti a politiche, piani, procedure, leggi e regolamenti, segnalando tempestivamente le eventuali disfunzioni.

La Società risulta, infatti, obbligata a istituire la funzione di Revisione Interna per avere al suo attivo un numero di collaboratori operanti con il pubblico superiore a venti.

Attualmente, tale funzione, risulta esternalizzata: la responsabilità della funzione di revisione interna risulta affidata ad un consulente esterno in possesso di requisiti di autonomia e professionalità adeguati; esso risulta collocato alle dirette dipendenze dell'organo di gestione al quale riferisce (oltre che all'organo di controllo).

In relazione a tale funzione per i relativi aspetti operativi si rinvia al paragrafo 6.

6. Completano la struttura gerarchico-organizzativa della Cash Flow Srl, i seguenti **organi di secondo livello**, a supporto tecnico dei primi, con responsabilità limitate allo specifico compito loro affidato:

#### Area IT

Tale Area si occupa del corretto funzionamento delle attrezzature ed infrastrutture tecnologiche ed informatiche, del loro acquisto e manutenzione, nonché della risoluzione delle problematiche legate all'uso delle suddette attrezzature ed infrastrutture. Tale funzione risulta esternalizzata in favore di una società attiva nel settore dell'informatica; il referente interno di tale outsourcer è il CDA.

L'outsourcer si interfaccia, su mandato della Direzione, con i fornitori del settore per quanto riguarda l'acquisto, manutenzione, assistenza, aggiornamento / ammodernamento dei sistemi informatici, delle attrezzature e infrastrutture informatiche e tecnologiche, curando la definizione dei parametri di acquisto, la valutazione delle offerte, le procedure per l'acquisto e/o la stipula dei contratti.

Risponde alle segnalazioni di anomalie di funzionamento e/o guasti, intervenendo nei limiti delle proprie competenze e rivolgendosi se necessario, sentita la Direzione, a ulteriori fornitori esterni per la risoluzione dei problemi.

Provvede ad assegnare username e password per l'accesso all'area riservata del sito e ad impostare le autorizzazioni di accesso alla LAN ed al sito [www.cashflowsrl.it](http://www.cashflowsrl.it) sulla base della policy dell'organizzazione.

Il Responsabile IT si interfaccia con il Responsabile per la Privacy per gli adempimenti relativi alla rete informatica, alle attrezzature ed infrastrutture informatiche ed alle modalità di archiviazione elettronica dei dati.

### Consulenza di direzione

Cash Flow Srl, si avvale di una società di consulenza di direzione per lo svolgimento delle seguenti macro attività:

#### 1. Mappatura dei processi e analisi delle procedure:

- ✓ identificazione dei processi organizzativi:
  - *metodologie (procedure)*
  - *vincoli (norme e regolamenti)*
  - *risorse (persone e strumenti)*
  
- ✓ misurazione e valutazione della performance organizzativa:
  - *individuazione delle aree di inefficienza organizzativa e procedurale*
  - *analisi delle procedure e degli strumenti organizzativi (CRM e Moduli Gestionali)*
  - *pianificazione di processi di comunicazione finalizzati a rafforzare l'immagine del gruppo*

#### 2. Analisi dei bisogni formativi:

- ✓ progettazione, pianificazione operativa fasi dell'intervento
- ✓ analisi del gap formativo
- ✓ definizione del processo formativo
- ✓ individuazione della metodologia formativa
- ✓ progettazione programma formativo
- ✓ implementazione delle attività formative:
  - *corsi formazione: livello base ed avanzato*

- *formazione continua*
  - *consulenza “ad personam” (da valutare caso per caso)*
- ✓ strumenti formativi:
- *materiale didattico*
  - *casehistory*
  - *fogli elettronici*

### 3. Monitoraggio nelle procedure implementate e valutazione delle performance:

- ✓ *individuazione dei driver di misurazione della performance in termini di efficienza ed efficacia*
- ✓ *sistematica attività di monitoraggio delle procedure implementate*
- ✓ *implementazione dei report di valutazione della performance*

*individuazione e definizione dei processi di customer care.*

La società, al fine di garantire un'efficace gestione sia operativa che di controllo, ha istituito, in termini di organizzazione di linea, **4 Divisioni Aziendali**, dotate di procedure interne, individuando, al vertice di ciascuna, la figura del responsabile di Divisione al quale è affidato la verifica e il controllo del rispetto, da parte del personale e dei collaboratori, del sistema procedurale delineato (Controlli di I livello), nel dettaglio le Divisioni risultano essere:

#### ✓ **Divisione Commerciale**

All'interno di tale Divisione rientrano i collaboratori esterni della società che svolgono attività di promozione e di collocamento dei servizi offerti presso la clientela.

Dal punto di vista strettamente operativo le attività più rilevanti della Divisione Commerciale, al fine del collocamento dei servizi offerti, risultano essere le seguenti:

1. Individuazione e proposta di operazioni di finanziamento congeniali al profilo patrimoniale del cliente;
2. Evasione delle richieste di chiarimenti in merito alle operazioni proposte;
3. Raccolta della documentazione per istruzione della pratica nel rispetto della normativa vigente;
4. Caricamento della pratica all'interno del gestionale aziendale;
5. Firma dei contratti;
6. Accoglienza della Clientela diretta presso gli uffici della Società (*front - office*).

Per quanto concerne gli aspetti strategici, la Divisione Commerciale, è incaricata del coordinamento dell'intera rete dei collaboratori esterni e dello sviluppo della stessa. Nell'attività di supporto alla rete

coordina con le strutture commerciali le riunioni e gli eventi finalizzati a mantenere alta l'attenzione della forza commerciale rispetto agli obiettivi di produzione.

Tale attività prevede interventi diretti presso i collaboratori con iniziative formative sia in relazione agli aspetti tecnici che a quelli più squisitamente comportamentali (motivazionali).

La Divisione, inoltre, coordina e supporta l'attività di sviluppo della rete, sentita la Direzione, attraverso l'individuazione di strategie di reclutamento coerenti con le politiche di copertura del territorio nazionale.

La Direzione di tale Divisione risponde all'Organo di Gestione; tale divisione è dotata di una risorsa, la responsabilità di tale divisione è affidata al presidente del CDA Sig. de Bellis Giovanni.

#### ✓ **Divisione Istruttoria**

La Divisione Istruttoria è incaricata dell'intera attività di gestione degli incarichi di mediazione creditizia conferiti alla società da parte della clientela tramite la rete vendita.

Essa in pratica consiste nell'insieme delle attività:

- Di valutazione degli incarichi di mediazione ricevuti;
- Di verifica della completezza documentale di tali incarichi;
- Di verifica del corretto adempimento nel corso del collocamento dei servizi con la clientela degli adempimenti in materia di privacy, antiriciclaggio e trasparenza;
- Nella valutazione della relativa idoneità degli incarichi conferiti e all'eventuale inoltro presso gli Enti Finanziatori.

Gli addetti alla Divisione hanno l'onere di controllare la completezza di ciascuna pratica per quanto concerne la documentazione e la modulistica presente e in particolare che essa sia:

- Autentica;
- Sottoscritta dal richiedente coerentemente con il proprio documento d'identità;
- Conforme;
- Che il cliente sia stato ben informato circa l'incarico conferito;
- Debitamente conservata nel fascicolo del richiedente.

Viene inoltre effettuata l'intera gestione amministrativa (lavorazione) dell'attività di mediazione:

- Inoltro dell'eventuale richiesta di finanziamento agli Istituti Finanziari anche attraverso il caricamento all'interno delle piattaforme informatiche;
- Monitoraggio della pratica fino alla eventuale liquidazione della stessa.

La Direzione di tale Divisione risponde all'Organo di Gestione, tale divisione è dotata di due risorse di cui una risulta essere responsabile dei controlli di 1° livello della Divisione stessa, tali risorse risultano dotate dei requisiti di professionalità ed onorabilità previsti per poter ricoprire gli incarichi affidati; la responsabilità di tale divisione è affidata al Dott. **Perrone Marco**.

## ✓ Divisione Controllo

La Divisione Controllo è incaricata dell'insieme delle attività di controllo della rete vendita della Società (dipendenti e collaboratori).

A tale proposito, come richiesto dalla normativa vigente, le procedure costituenti il sistema di controllo interno prevedono precise regole di controllo *ex ante* e monitoraggio *ex post* nei confronti di tali soggetti, definiscono il processo di selezione, gestione e controllo degli stessi e attuano idonee soluzioni organizzative per gestire i rischi nel rispetto del principio di proporzionalità e di complessità organizzativa, dimensionale e operativa della Società.

La Divisione è incaricata pertanto delle seguenti attività:

- Verificare la conformità dei rapporti posti in essere con collaboratori e dipendenti alla normativa di settore, con specifica evidenza del controllo e monitoraggio dei requisiti di onorabilità e professionalità obbligatori;
- Verificare l'operato di dipendenti e collaboratori autorizzati al contatto con il pubblico nel rispetto della normativa in materia di antiriciclaggio, trasparenza e privacy;
- Verificare l'affiancamento del Cliente nella scelta delle operazioni di finanziamento coerenti con il profilo patrimoniale dello stesso;
- Curare la gestione, archiviazione e conservazione dei documenti, cartacei e informatizzati, relativi alle risorse umane che operano a contatto con il pubblico.

La Divisione Controllo ha, pertanto, la funzione di gestione, coordinamento e monitoraggio della rete vendita della Società.

Nel dettaglio la Divisione ha la funzione di monitorare, nel corso del rapporto di collaborazione, i soggetti deputati al collocamento dei servizi offerti dalla Società (collaboratori esterni e dipendenti). In particolare il controllo verte sul rispetto, da parte dei soggetti indicati, della normativa vigente in materia di trasparenza, antiriciclaggio e di interfaccia con la Clientela.

Il perimetro della suddetta attività di controllo include le eventuali filiali dirette della Società.

La Divisione effettua tre diverse tipologie di controllo degli operatori operanti a contatto con il pubblico:

- a. **Controllo e Verifica documentale;** tale controllo consiste nella verifica (preliminare e nel corso dello svolgimento del rapporto di collaborazione) dei requisiti di onorabilità e professionalità richiesti dalla normativa e nella verifica del corretto svolgimento del percorso formativo obbligatorio;
- b. **Controllo e Monitoraggio a distanza;** tale controllo consiste nella verifica dell'operato della rete vendita mediante contatti telefonici con la clientela al fine di verificare la corretta gestione degli stessi;

- c. **Accessi Ispettivi**; tale controllo prevede accessi periodici presso gli uffici dei Collaboratori al fine di verificare il rispetto degli adempimenti normativi previsti (trasparenza, antiriciclaggio, usura, privacy ecc.); la normativa obbliga agli accessi ispettivi da effettuare annualmente su almeno un quinto dei dipendenti.

Tale attività viene effettuata di concerto con l'Organo di Gestione e la Funzione di Revisione Interna.

La Divisione inoltre risulta essere responsabile di assicurare all'interno della società la corretta applicazione della disciplina in tema di trasparenza e correttezza con la clientela prevista dal Titolo IV del TUB, provvede pertanto :

- ✓ Alla verifica e alla modifica della documentazione di trasparenza;
- ✓ Alla corretta pubblicazione sul sito internet e all'interno degli uffici della documentazione di trasparenza.

La Divisione provvede, inoltre, a disciplinare l'intera attività di gestione reclami provenienti dalla clientela o dagli Istituti di Credito con i quali la Società ha in essere rapporti di collaborazione.

La Direzione di tale Divisione risponde all'Organo di Gestione.

La Divisione Controllo è dotata di due risorse di cui una risulta essere responsabile dei controlli di 1° livello della Divisione con il supporto della funzione di Revisione Interna e l'Organo di controllo; tale risorsa risulta dotata dei requisiti di professionalità ed onorabilità previsti per poter ricoprire l'incarico affidato.

La responsabilità di tale divisione è affidata alla Dott.ssa **Donnarumma Rita**.

#### ✓ **Divisione Amministrativa**

Tale Divisione è incaricata dello svolgimento delle seguenti mansioni: archivia la documentazione dell'ufficio amministrativo, registra in maniera rispondente ai criteri della contabilità ordinaria i movimenti contabili, raccordandosi con il consulente esterno, inserisce sui database interni ed esterni i dati (di carattere amministrativo) nel rispetto delle scadenze indicate dalla Direzione, raccoglie e organizza la documentazione bancaria, amministrativa e di vario genere.

Essa provvede, inoltre, a fornire la documentazione per il bilancio consuntivo all'Organo Amministrativo in collaborazione con il consulente esterno, tiene rapporti con i consulenti amministrativi, finanziari e del lavoro, verifica i movimenti di cassa e i movimenti sui conti correnti. Supervisiona ed effettua i pagamenti, fra cui quelli di imposte, tasse, contributi, ecc. Gestisce i rapporti con il consulente del lavoro rispetto alla contabilità del personale (comunicazione presenze, ferie, malattie, permessi etc.) e provvede ai relativi versamenti contributivi. Disciplina infine l'attività di controllo interno relativa al ciclo di fatturazione attiva e passiva e ai conseguenti flussi dei pagamenti e degli incassi della Società. La Divisione è responsabile della tenuta della contabilità generale, contabilità finanziaria, contabilità clienti e della tenuta e aggiornamento dei libri sociali.



Il referente delle attività della Divisione è l'organo Amministrativo; la Direzione di tale Divisione risponde all'Organo di Gestione.

La divisione Amministrativa è dotata di una risorsa che risulta essere responsabile dei controlli di 1° livello della Divisione con il supporto della funzione di Revisione Interna e l'Organo di controllo; tale risorsa risulta dotata dei requisiti di professionalità ed onorabilità previsti per poter ricoprire l'incarico affidato.

La responsabilità di tale divisione è affidata alla Dott.ssa **Cefalo Antonella**.

## Considerazioni

La società, nell'organizzazione interna aziendale, così come previsto dal D.M. 31/2014 ha applicato il principio di proporzionalità, valutando la propria complessità operativa e il proprio business di riferimento, si è ritenuto così, come sopra descritto, individuare **4** Divisioni di linea coordinate con il relativo responsabile del controllo, essendo una realtà operativa di ridotte dimensioni tutte le divisioni aziendali rispondono alla direzione del CDA, al quale, in conformità con quanto disposto dal provvedimento Banca d'Italia del marzo 2011 in materia di antiriciclaggio, risulta affidato l'incarico di responsabile della funzione di antiriciclaggio (al consigliere Grimaldi) .

Seppur non richiesto quale obbligo normativo la società ha ritenuto strategicamente opportuno istituire nella propria organizzazione anche l'organo di controllo individuato nella figura del sindaco unico al quale sono affidati i compiti come sopra descritti.

Inoltre in linea con quanto previsto con il D.M. 31/2014 relativo ai requisiti organizzativi delle società di mediazione creditizia, avendo la società ad oggi iscritti dipendenti e/o collaboratori presso l'Organismo Agenti e Mediatori superiore a 20 unità, si è dovuta dotare obbligatoriamente della funzione di revisione interna, non potendo individuare all'interno dell'organizzazione aziendale una figura dotata di requisiti di professionalità, indipendenza ed autorevolezza, si è reso necessario esternalizzare tale funzione ad un soggetto dotato di tali requisiti così come previsto dal D.M. n. 31/2014.

In relazione alle funzioni aziendali esternalizzate la società ha ritenuto opportuno dotarsi di una procedura interna di gestione di tali rapporti, all'interno della stessa sono individuati i presidi organizzativi istituiti per verificare l'operato di tali soggetti, indicando il referente interno di tali attività.

## **5. Il Sistema di Controllo Interno**

Il "*sistema dei controlli interni*" è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative che mirano ad assicurare il rispetto delle strategie aziendali, l'efficacia ed efficienza dei processi aziendali, la salvaguardia del valore del patrimonio aziendale, l'affidabilità e integrità delle informazioni contabili e gestionali, nonché la conformità delle operazioni con la legge, la normativa di vigilanza e le procedure interne della Società.

Le tipologie essenziali dei controlli sono di seguito elencate:

1. **controlli di linea**, che consistono nelle verifiche operative svolte sia da chi mette in atto una determinata attività, sia da chi ne ha la responsabilità di supervisione, generalmente nell'ambito della stessa unità organizzativa o funzione. Sono effettuati dalle stesse strutture produttive o incorporate nelle procedure automatizzate ovvero eseguiti nell'ambito dell'attività di back-office; essi assumono

maggiore o minore profondità in relazione ai servizi svolti, alla complessità e dimensione operativa. I controlli di linea sono stati indicati nell'ambito delle procedure, cui si rimanda, che disciplinano i processi operativi.

Tali controlli di linea sono affidati ai responsabili delle relative Divisioni Aziendali.

2. **attività di revisione interna**; in tale ambito, rientrano:

2.1 controlli sulla conformità alle disposizioni di legge, ai provvedimenti delle autorità di vigilanza nonché a qualsiasi altra norma applicabile alla Società;

2.2 la valutazione periodica della completezza, della funzionalità e dell'adeguatezza del sistema dei controlli interni in relazione alla natura e al livello dei rischi assunti.

L'attività è condotta attraverso verifiche in loco.

Il CDA e il Sindaco Unico nell'ambito della proprie funzioni di indirizzo organizzativo, oltre che strategico hanno il compito di assicurarsi della completezza, della funzionalità e dell'adeguatezza del sistema dei controlli interni disegnato, anche in ragione della complessità dimensionale ed operativa e dell'intensità dei rischi assunti.

## 6. **Funzione di Revisione Interna**

La Funzione di Revisione Interna è incaricata della valutazione periodica del sistema di controllo interno della Società e della verifica della corretta e regolare operatività aziendale.

Essa assiste l'organizzazione nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio professionale sistematico che genera valore aggiunto in quanto finalizzato a valutare e migliorare i processi di controllo e di gestione dei rischi.

La revisione interna intende fornire la ragionevole certezza della presenza di efficaci controlli interni nella Società ed il supporto consulenziale necessario per conseguire gli obiettivi che la stessa si è prefissa; in tal senso tutto il personale aziendale valuta e contribuisce a migliorare i processi di gestione dei rischi.

In sintesi, pertanto, la funzione deve assicurare:

1. Che le procedure interne aziendali siano conformi alla normativa in vigore;
2. Che le procedure interne adottate funzionino efficacemente.

Ai sensi della normativa di riferimento vigente, la funzione di **Revisione Interna**:

- ✓ Fornisce consulenza e assistenza ai soggetti rilevanti incaricati dei servizi ai fini dell'adempimento degli obblighi posti dalle disposizioni di legge;

- ✓ Identifica nel continuo le norme applicabili alla Società nella prestazione dei servizi che la stessa eroga e in particolare di mediazione;
- ✓ Elabora proposte di modifiche organizzative e procedurali finalizzate ad assicurare adeguato presidio dei rischi di non conformità identificati;
- ✓ Predisporre flussi informativi diretti agli organi aziendali ai fini di una tempestiva condivisione delle proposte avanzate e delle modifiche nel corpo normativo di riferimento;
- ✓ Verifica l'efficacia degli adeguamenti organizzativi suggeriti per la prevenzione del rischio di non conformità mediante il riscontro del recepimento dei suggerimenti formulati ed il conseguente adeguamento dei processi interni;
- ✓ Adotta, applica e mantiene un piano di audit per l'esame e la valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia dei sistemi, dei processi, delle procedure e dei meccanismi di controllo della Società;
- ✓ Formula raccomandazioni basate sui risultati dei lavori realizzati e ne verifica l'osservanza;
- ✓ Presenta agli organi aziendali, almeno una volta all'anno, relazioni sulle questioni relative al sistema dei controlli interni.

La Società, come richiesto dalla normativa vigente (DM n. 31 del 22 gennaio 2014), ha istituito la funzione di Revisione Interna ed ha attribuito la stessa in outsourcing all'avv.to Bruno Coluccio dotato di adeguati requisiti in termini di professionalità, autorevolezza ed indipendenza.

Pertanto tale funzione è posta in posizione di autonomia, anche gerarchica, rispetto alle singole strutture operative e riporta direttamente al CDA e al Sindaco unico.

Il monitoraggio dell'attività svolta dalla Funzione di Revisione Interna, in quanto in regime di outsourcing, è affidata al Presidente del CDA.

La funzione svolge verifiche sulla base sia delle indicazioni che di tempo in tempo verranno rese, con apposita reportistica, a cura delle diverse funzioni interessate ai precedenti livelli di controllo (i.e.CDA, Sindaco Unico e varie risorse coinvolte nella prestazione dei servizi di mediazione), sia dell'esito dei controlli da essa stessa promossi sulla base di un piano di verifica definito annualmente. Il programma annuale dei controlli definisce le strategie e gli obiettivi della funzione di Controllo Interno per l'anno di competenza ed è redatto sulla base dell'analisi dei rischi riferita ai processi all'interno della società. Nel corso dell'anno il responsabile della funzione, previa approvazione del CDA può apportare al programma annuale le variazioni ritenute necessarie. A seguito della formale approvazione da parte del CDA, il documento è reso operativo e costituisce il piano di lavoro della funzione di Revisione Interna.

Il corretto svolgimento delle attività pianificate e programmate è verificato dal CDA in sede di discussione del report di fine anno. Al momento di chiusura del controllo vengono valutate le necessità di follow-up rispetto agli accessi auditor conclusi, in base alle attività concordate con il CDA, la cui realizzazione richiede verifiche in momenti successivi.

Le principali attività di controllo, coerentemente alle attività programmate, hanno come obiettivo quello di esaminare e valutare l'adeguatezza e l'efficacia dei sistemi, dei processi, delle procedure e dei meccanismi di controllo della Società e di verificarne l'osservanza. Esse concernono in particolare:

- ✓ le procedure adottate dalla Società nella prestazione del servizio di mediazione;
- ✓ l'affidabilità dei sistemi informativi;
- ✓ gli adempimenti in materia di normativa antiriciclaggio;
- ✓ gli adempimenti in materia di privacy;
- ✓ gli adempimenti in materia di trasparenza;
- ✓ la misura dei compensi di mediazione;
- ✓ il controllo della rete vendita (collaboratori e dipendenti).

La funzione di Controllo Interno basa le proprie osservazioni sull'analisi della modulistica e della documentazione agli atti della Società. Si avvale, inoltre, del manuale delle procedure interne e di interviste ai responsabili di funzione, dipendenti e collaboratori, desumendo, in tal modo, le prassi operative effettivamente seguite dalla Società. La Funzione ha, inoltre, libero accesso a tutte le informazioni, dati e supporti, anche telematici, di cui la Società è dotata. Qualora non siano stati predisposti dalla Società appositi strumenti informatici per l'effettuazione di tali controlli, gli stessi potranno essere svolti mediante verifiche materiali dei dati, documenti contabili, amministrativi di cui la Società dispone. Per il reperimento delle suddette informazioni la funzione si interfaccia direttamente con il CDA della Società. Ove riscontri gravi irregolarità, la Funzione riferisce immediatamente al CDA e al Sindaco Unico della Società. L'acquisizione delle informazioni può essere pertanto:

- ✓ Documentale: risultante da normale documentazione operativa, prodotta nel corso delle attività ordinarie;
- ✓ Testimoniale: risultante da colloqui con il personale aziendale;
- ✓ Fisica: risultante da un riscontro fisico effettuato dalla funzione di controllo interno.

Le verifiche svolte sono annotate in un apposito registro in cui sono annotate le indicazioni relative a:

- servizio interessato;
- oggetto della verifica;
- durata della verifica e periodo di riferimento;
- risultati emersi;
- proposte formulate;
- decisioni eventualmente assunte dalla Società a seguito della verifica;
- documentazione esaminata a supporto.

Le ispezioni vengono effettuate con preavviso, salvo che circostanze particolari rendano più opportuna una verifica immediata. Anche nel caso di ispezioni da eseguire senza preavviso, tuttavia, la funzione ha facoltà, per esigenze organizzative, di preavvisare telefonicamente l'ispezione, comunicando data e ora dell'accesso

e specificando la documentazione che dovrà essere messa a disposizione. La possibilità del preavviso è esclusa nel caso si ipotizzino casi di irregolarità, in cui la funzione disponga di evidenze di controllo che facciano ritenere probabile l'eliminazione, l'alterazione o l'occultamento di elementi probatori da parte del controllato al ricevimento del preavviso. Le evidenze del controllo effettuato sono riportate su specifico verbale, firmato dalla funzione di controllo interno e dal soggetto controllato.

La funzione di Controllo Interno trasmette per iscritto al CDA e al Sindaco Unico:

- ✓ **una relazione semestrale ed annuale**, relativa alle attività svolte. Le relazioni sono svolte illustrando, per ciascun servizio prestato dalla Società, le verifiche effettuate e i risultati emersi, le misure adottate per rimediare ad eventuali carenze rilevate nonché le attività pianificate;
- ✓ **chiarimenti in ordine alle attività svolte**, ogni qualvolta il CDA o il Sindaco unico ne facciano richiesta.

Il Responsabile della funzione di Controllo Interno assicura un'informazione periodica e continuativa al CDA e al Sindaco Unico sull'andamento del rischio di non conformità su ogni violazione rilevante alle norme da cui possa scaturire un rischio di non conformità. Il CDA e il Sindaco Unico della Società, nell'ambito delle rispettive competenze, sono i diretti responsabili del corretto funzionamento del processo di gestione del rischio di non conformità ed agli stessi è attribuito un ruolo di supervisione complessiva del sistema.

#### **7. Il rispetto degli adempimenti in materia di trasparenza** (degli obblighi previsti dal titolo IV del TUB)

In relazione a quanto disciplinato in materia di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela, ai sensi di quanto disciplinato dal Titolo IV del D.lgs n. 385/1993, va precisato che tale testo normativo rinvia, per la disciplina in materia relativa ai mediatori creditizi, al provvedimento UIC del 29.04.2005.

All'interno del su richiamato provvedimento vengono delineati gli obblighi da rispettare in materia da parte delle società di mediazione creditizia.

La società, in ottemperanza ai principi di trasparenza e correttezza con la propria clientela ha, pertanto, provveduto a dotarsi di una chiara ed esaustiva informativa pre-contrattuale e contrattuale in linea con quanto richiesto dalla normativa di settore; al fine di :

- ✓ Rendere noti alla clientela gli elementi essenziali del rapporto di mediazione;
- ✓ Evidenziare alla clientela in modo chiaro ed esauriente le caratteristiche del rapporto.

La società ha inoltre provveduto a redigere una procedura di autoregolamentazione circa il rispetto degli adempimenti in materia di trasparenza dei propri dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico, all'interno della quale ha definito in maniera specifica gli obblighi da rispettare e le modalità di interfaccia con la clientela.

## Pubblicità e Informativa Precontrattuale

In linea con quanto previsto dall'art. 4 del Provvedimento UIC del 29.04.2005, la società ha provveduto a redigere l'informativa precontrattuale obbligatoriamente prevista e nello specifico :

### 1. Avviso sulle principali norme di trasparenza

Tale modulo è messo a disposizione della clientela presso la sede della società e presso gli uffici dei collaboratori dotati di una propria sede operativa, nonché è pubblicato all'interno del sito internet della società. Lo stesso risulta redatto attraverso una veste grafica che ne consente una facile consultazione e all'interno del quale vengono precisate le seguenti informazioni :

1. La possibilità per il cliente di poter avere a disposizione ed asportare all'interno dei locali aperti al pubblico, all'interno delle agenzie e sul sito internet, copia del foglio informativo relativo al contratto di mediazione;
2. Di ottenere prima della conclusione del contratto di mediazione creditizia, senza termini e condizioni, una copia del contratto di mediazione idonea per la stipula che includa il relativo documento di sintesi;
3. Il diritto di ricevere al momento della sottoscrizione del contratto di mediazione copia dello stesso;
4. L'obbligo della forma scritta del contratto di mediazione;
5. La possibilità di poter recedere dal contratto di mediazione;
6. La procedura prevista per poter presentare un reclamo alla società;
7. La precisazione dei meccanismi esistenti di composizione stragiudiziale delle controversie in materia creditizia e le relative modalità di accesso a tali procedure;

All'interno di tale avviso è precisato, inoltre, che il mediatore creditizio non può assolutamente concludere contratti di finanziamento nonché effettuare per conto di Banche e/o Intermediari Finanziari, l'erogazione di finanziamenti inclusi eventuali anticipi, o di incasso di denaro contante o di altri mezzi di pagamento, ad esclusione dalla mera consegna di assegni non trasferibili integralmente compilati dalle Banche e/o dagli Intermediari Finanziari o dal cliente.

### 2. Foglio Informativo

Il modulo è messo a disposizione della clientela presso la sede della società e presso gli uffici dei collaboratori dotati di una propria sede operativa, nonché è pubblicato all'interno del sito internet della società.

Tale documento è redatto in piena coerenza con il contratto di mediazione creditizia e ne riporta le principali clausole contrattuali; il modulo prevede una data di emissione e, nel caso di modifiche, viene riportato il numero di revisione e la data di effettuazione della revisione stessa.

Tutti i fogli informativi modificati vengono archiviati e conservati su supporto informatico per cinque anni dalla loro emissione.

All'interno del modulo sono riportate le seguenti informazioni :

1. Le informazioni sul mediatore;
2. I dati del collaboratore del mediatore che entra in contatto con il cliente;
3. Le condizioni economiche del rapporto di mediazione;
4. Le principali clausole contrattuali che regolano il rapporto di mediazione, con precisazione degli obblighi del cliente e degli obblighi del mediatore;
5. una legenda esplicativa tesa a chiarire i termini utilizzati all'interno del testo del foglio informativo;

Va precisato che, relativamente ai moduli sopra riportati, l'art. 5 del provvedimento UIC del 29.04.2005, prevede che, in caso di offerta fuori sede, tali documenti vadano obbligatoriamente consegnati al cliente e che vada acquisita, dal mediatore, un'attestazione di consegna.

A tal fine si segnala che, in via prudenziale, la società consegna i suddetti moduli alla totalità della propria clientela, non considerando se l'offerta sia in sede o fuori sede.

### 3. Contratto di Mediazione Creditizia

In applicazione di quanto disposto dall'art. 11 del provvedimento UIC del 29.04.2005, la società si è dotata di un modulo contrattuale per il quale è utilizzata la forma scritta; tale modulo è redatto in 3 diverse tipologie di emissione e precisamente :

1. Copia Cliente, che va compilata e consegnata al cliente;
2. Copia Mediatore, che va compilata e sottoscritta dal cliente per attestazione di ricezione della copia contrattuale;
3. Copia Uso Stipula messo a disposizione della clientela ed asportabile presso gli uffici della società, dei collaboratori e all'interno del sito internet della società.

All'interno di tale modulo predisposto dalla società sono presenti i seguenti contenuti :

1. È precisata la provvigione e la modalità di calcolo della stessa;
2. Sono precisate le eventuali spese dovute dal cliente: va evidenziato, tuttavia, che nel contratto adoperato dalla società non vengono inserite a carico del cliente nessuna spesa ulteriore a quanto previsto a titolo di provvigione;
3. Sono precisate le eventuali penali;
4. La durata dell'incarico;
5. La tipologia di finanziamento richiesta dal cliente;
6. Le modalità relative all'espletamento dell'incarico di mediazione;
7. La documentazione e le informazioni che il cliente è tenuto a fornire al mediatore.



A tale modulo contrattuale è unito il relativo documento di sintesi, che ne forma il frontespizio, e dove sono precisate le più significative condizioni economiche e le principali clausole contrattuali riportate in maniera schematica.

In relazione al compenso per l'attività di mediazione va precisato che l'importo della provvigione contrattualmente stabilita tra le parti, viene comunicata da parte della società all'Istituto Bancario e/o l'Intermediario Finanziario, in modo da consentire a quest'ultimi di inserire tali costi nella base di calcolo del TAEG dell'operazione di finanziamento erogata, così da verificare che il tasso di interesse non superi le soglie usura divulgate trimestralmente dalla Banca d'Italia.

#### Adempimenti in materia di trasparenza per conto di Banche e/o Intermediari Finanziari

Ad oggi, la società ha in essere dei rapporti convenzionali tesi alla raccolta, per conto di Banche ed Intermediari Finanziari, delle richieste di finanziamento firmate dai clienti per il successivo inoltro all'Istituto Erogante; a tal fine, la società, per rispettare gli obblighi in materia di trasparenza relativamente alle condizioni contrattuali che disciplinano l'esercizio dell'attività di concessione dei finanziamenti, provvede ad effettuare le seguenti attività :

1. Riceve da parte della Banca e/o dall'Intermediario Finanziario i dati e la documentazione necessaria per assolvere gli obblighi di trasparenza;
2. Provvede alla messa a disposizione della clientela all'interno dei propri locali commerciali, degli uffici dei collaboratori e sul proprio sito internet di tale documentazione;
3. Consegna al cliente in sede di raccolta della richiesta di finanziamento, tutta la documentazione necessaria e fornitagli dall'Istituto Erogante, acquisendo da parte del cliente attestazione di ricezione al fine di documentare il relativo adempimento.

#### Tecniche di comunicazione a distanza

Si precisa che, la società, nel collocamento dei propri servizi di mediazione nei confronti della clientela, non utilizza tecniche di comunicazione a distanza ma la clientela è sempre presente fisicamente presso i locali della società adibiti al ricevimento o incontrata personalmente dai collaboratori e dipendenti autorizzati al contatto con il pubblico.

#### Messaggi Pubblicitari

Per quanto attiene la creazione dei messaggi pubblicitari destinati alla clientela, gli stessi sono predisposti dall'organo di gestione con il preventivo controllo di conformità della funzione di revisione interna e con la supervisione dell'organo di controllo.

È contrattualmente vietato ai collaboratori della società di divulgare messaggi pubblicitari non autorizzati dalla società per iscritto; la società, inoltre, ha creato e divulgato ai propri dipendenti e collaboratori delle direttive in materia pubblicitaria, dove vengono precisamente individuati i requisiti da rispettare per la formulazione degli stessi.

Tali messaggi pubblicitari devono obbligatoriamente essere riconoscibili come tali e precisare le seguenti informazioni:

1. La propria natura di messaggio promozionale;
2. Che per le condizioni contrattuali relative al contratto di mediazione bisogna fare riferimento ai fogli informativi e specificare come questi sono messi a disposizione della clientela;
3. Il messaggio pubblicitario non deve trarre in inganno il cliente: va ben evidenziato che il mediatore non eroga direttamente l'operazione di finanziamento ma che mette in contatto la clientela con gli Istituti eroganti al fine dell'erogazione di tali operazioni e, pertanto, non è responsabile circa il buon esito dell'operazione di finanziamento;
4. Qualora il messaggio pubblicitario sia fatto, in riferimento ad operazioni di finanziamento evidenziando il tasso di interesse, andranno specificati analiticamente tutti i costi dell'operazione compresi i costi di mediazione e andrà precisato il nominativo dell'Istituto Erogante l'operazione di finanziamento.

## Controlli

La documentazione di trasparenza all'interno della società è predisposta ed aggiornata dall'Organo di Gestione sentito l'Organo di Controllo e la Funzione di Revisione Interna.

Tutti i moduli risultano codificati con un codice univoco, con la relativa data di emissione del modulo e l'eventuale numero di revisione.

Il corretto adempimento degli obblighi in materia di trasparenza, il rispetto delle procedure interne e la conformità alla normativa è effettuato su tre livelli di controllo :

1° Livello di controllo, deputato alla Divisione Controllo, che verifica i seguenti adempimenti:

1. Corretta messa a disposizione della modulistica di trasparenza nei confronti della clientela;
2. Corretto Aggiornamento della modulistica di trasparenza;
3. Verifica del rispetto delle procedure di interfaccia del personale addetto al contatto con il pubblico

2° Livello di controllo, effettuato dall'organo di controllo :

4. Verifica del sistema di controllo interno

3° Livello di controllo, esercitato della funzione di revisione interna:

5. esamina e valuta l'adeguatezza e l'efficacia dei sistemi, dei processi, delle procedure e dei meccanismi di controllo della Società e di verificarne l'osservanza.

## **8. Disciplina delle attività esternalizzate**

La Società, nell'individuazione degli outsourcer, valuta attentamente le capacità gestionali e organizzative degli stessi, valuta eventuali implicazioni derivanti da potenziali situazioni di conflitto di interessi e verifica l'idoneità dell'outsourcer a garantire il soddisfacimento delle condizioni imposte dalla normativa di riferimento.

La scelta dell'outsourcer, spetta al CDA, che vaglia le differenti proposte portate alla sua attenzione e seleziona la soluzione migliore sulla base di quanto sopra descritto.

I rapporti con gli outsourcer sono regolati da appositi contratti redatti in forma scritta e caratterizzati, in genere, dai seguenti principi:

- ✓ evitare una posizione di dipendenza nei confronti dell'outsourcer;
- ✓ essere in grado di controllare costantemente l'operato dell'outsourcer;
- ✓ individuare modalità operative che consentano di garantire una comunicazione efficace e tempestiva tra Società e outsourcer, tale da far emergere, con tempestività, eventuali problematiche ed individuare gli opportuni interventi correttivi;
- ✓ preservare la continuità dell'azione aziendale nei casi di sostituzione, revoca e/o rinuncia dell'outsourcer.

I contratti, inoltre, devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- ✓ la natura, l'oggetto e gli obiettivi della prestazione;
- ✓ le modalità e la frequenza del servizio;
- ✓ la durata e gli oneri del servizio.

Le condizioni da soddisfare e da recepire, adeguatamente nell'ambito dei contratti stipulati con gli outsourcer, sono le seguenti:

- ✓ il fornitore di servizi disponga della competenza, della capacità e di qualsiasi autorizzazione richiesta dalla legge per esercitare le funzioni, i servizi o le attività esternalizzate in maniera professionale e affidabile;
- ✓ il fornitore di servizi presti i servizi esternalizzati in maniera efficace;
- ✓ il fornitore sorvegli adeguatamente l'esecuzione delle funzioni esternalizzate e gestisca in modo appropriato i rischi connessi con l'esternalizzazione;
- ✓ vengano adottate misure idonee, se risulta possibile che il fornitore di servizi non esegua le funzioni in maniera efficace e in conformità con la normativa e i requisiti vigenti;
- ✓ la Società conservi la competenza richiesta per controllare efficacemente le funzioni esternalizzate e per gestire i rischi connessi all'esternalizzazione e controlli tali funzioni e gestisca tali rischi;
- ✓ il fornitore di servizi informi la Società di qualsiasi sviluppo che potrebbe incidere in modo rilevante sulla sua capacità di eseguire le funzioni esternalizzate in maniera efficace e in conformità con la normativa e i requisiti vigenti;

- ✓ la Società possa porre termine, se necessario, all'accordo di esternalizzazione senza che ciò vada a detrimento della continuità e della qualità del servizio alla clientela;
- ✓ il fornitore di servizi collabori con le autorità di vigilanza per quanto riguarda le attività esternalizzate;
- ✓ la Società, il Sindaco Unico e le autorità di vigilanza abbiano effettivo accesso ai dati relativi alle attività esternalizzate e ai locali in cui opera il fornitore di servizi; le autorità di vigilanza siano in grado di esercitare i predetti diritti di accesso;
- ✓ il fornitore di servizi garantisca la protezione delle informazioni riservate relative alla Società e ai suoi clienti.

I contratti con gli outsourcer, inoltre, devono prevedere, a carico dell'outsourcer, la predisposizione di specifici report strutturati per tipologia di attività svolta e finalizzati al controllo del servizio prestato.

Il Sindaco Unico con il supporto della funzione di Controllo Interno verifica l'esistenza dei contratti con gli outsourcer e la corrispondenza con quanto previsto dalla normativa vigente e dalla presente procedura.

La Società è obbligata ad individuare internamente uno o più responsabili interni del coordinamento e monitoraggio dell'outsourcer aventi, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze, un ruolo di collegamento e controllo con il fornitore del servizio.

Nel caso specifico, tale responsabile è stato individuato nella persona dell'Ing. Giovanni Grimaldi.

Il responsabile interno del coordinamento e monitoraggio dell'outsourcer, in collaborazione con le singole funzioni della Società e sulla base dei rilievi eventualmente effettuati da parte della Funzione di Controllo Interno, verifica, con cadenza almeno annuale, che le prestazioni dei soggetti esterni siano coerenti agli standard, alle tempistiche ed alle modalità di prestazione stabiliti nei relativi contratti di prestazione di servizio.

Qualora il personale della Società rilevi anomalie, disservizi o ritardi nella prestazione dei servizi da parte dei soggetti esterni, provvede a riferirlo al responsabile interno delle attività in outsourcing affinché vengano valutate le misure da adottare, misure che, nei casi più gravi, possono condurre alla revoca dell'incarico e di sostituzione del fornitore.

Si rinvia ai contratti formalizzati con le funzioni esternalizzate.

## **9. Il processo di selezione dei dipendenti e collaboratori**

In linea con quanto previsto dal D.M. n. 31/2014 la società si è dotata all'interno del proprio sistema di controllo interno di una adeguata procedura di selezione e di monitoraggio dei dipendenti e collaboratori, in considerazione dell'elevato rischio reputazionale e legale individuato nella gestione della rete vendita.

La società, ha ritenuto strategico, dover istituire, all'interno dell'organizzazione, una Divisione aziendale deputata esclusivamente al controllo e al monitoraggio del possesso e mantenimento dei requisiti previsti per legge in capo a tali soggetti, oltre a verificare che l'operato degli stessi sia conforme alla normativa di settore in materia di antiriciclaggio, trasparenza ed interfaccia con la clientela.

Tale processo di selezione e monitoraggio è strutturato su 3 livelli di controllo :

### **1. Acquisizione del dipendente o del collaboratore**

In tale fase, l'addetto alla Divisione Controllo, ricevuto l'input dalla Divisione Commerciale relativamente all'acquisizione del nuovo potenziale collaboratore o dipendente, effettua il controllo in capo al soggetto del possesso di tutti i requisiti previsti per legge (professionalità ed onorabilità) per poter ricoprire l'incarico di collaboratore o dipendente abilitato al contatto con il pubblico.

In tale fase, inoltre, viene effettuata tutta l'attività documentale istruttoria relativa all'acquisizione della documentazione attestante il possesso dei requisiti previsti per legge in capo ai dipendenti e collaboratori, provvedendo a predisporre, nel caso in cui la documentazione fosse completa, il relativo contratto di agenzia e la relativa segnalazione ed iscrizione all'OAM;

### **2. Monitoraggio sul possesso dei requisiti previsti per legge e sul corretto operato del collaboratore/dipendente**

In tale fase vengono richiesti con cadenza prestabilita e procedimentalizzata i documenti aggiornati circa il possesso dei requisiti previsti per legge in capo ai dipendenti e collaboratori.

Viene effettuata, inoltre, una verifica a distanza attraverso il contatto della clientela del collaboratore o dipendente, per verificare il grado di soddisfazione degli stessi e per valutare che l'operatore abbia gestito la clientela in conformità con la normativa di settore e le procedure fornite dalla società.

### **3. Verifiche ispettive presso i collaboratori o i dipendenti**

Tale controllo prevede accessi periodici presso gli uffici dei Collaboratori al fine di verificare il rispetto degli adempimenti normativi previsti (trasparenza, antiriciclaggio, usura, privacy ecc.); la normativa obbliga di effettuare annualmente, gli accessi ispettivi, su almeno un quinto dei dipendenti.

E' importante evidenziare che nel caso in cui tali controlli non dovessero riportare degli esiti positivi, la società provvederà ad attuare le seguenti azioni :

- ✓ Esito negativo 1° fase di controllo : mancata acquisizione del nuovo collaboratore o dipendente
- ✓ Esito negativo 2° e 3° fase di controllo : in base alla gravità dell'inadempimento – richiamo all'effettuazione dell'adempimento con indicazione dei tempi di adeguamento – sospensione del rapporto di collaborazione fino ad un massimo di 6 mesi – risoluzione del rapporto di collaborazione.

## **10. La tipologia dei rischi individuati e i relativi presidi**

La società nel definire la propria organizzazione operativa in linea con la normativa di settore, delineata dal D.M. n. 31 del 2014, ha individuato i principali rischi operativi legati all'attività professionale svolta in coerenza con la propria complessità operativa.

Nello specifico la società ha definito delle politiche di gestione del rischio e modalità di rilevazione e controllo, al fine di sviluppare indicatori in grado di evidenziare situazioni di anomalia e inefficacia di misurazione e controllo dei rischi, tali rischi vengono monitorati periodicamente al fine di valutare l'adeguatezza della struttura organizzativa delineata

I rischi rilevanti sono stati identificati nelle seguenti categorie :

<b>Tipologia di Rischio</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Presidio</b>	<b>Grado</b>
<b>Rischio Usura</b>	<i>Tale rischio è relativo alla possibilità operativa che la società richieda alla clientela dei compensi di mediazione che possano risultare superiori alla soglia prevista per legge in relazione al tasso di interesse praticato.</i>	<i>Al fine di limitare tale rischio, la società ha attuato quale propria policy interna, in conformità a quanto disposto dalla normativa di settore, la comunicazione all'Istituto Bancario e all'Intermediario Finanziario, dei compensi di mediazione percepiti da parte del cliente, al fine di inserire gli stessi all'intero della base di calcolo del TAEG/ISC così da poter verificare che il tasso di interesse non superi le soglie usura trimestralmente determinate dalla Banca d'Italia.</i>	<b><u>Alto</u></b>
<b>Rischio Gestione Trattamento Dati</b>	<i>Tale rischio è relativo alla possibilità di un comportamento della società non conforme circa la riservatezza, l'affidabilità e l'integrazione dei dati.</i>	<i>Al fine di limitare e gestire tale rischio, la società si è dotata di una procedura interna di gestione del trattamento dei dati, dove vengono individuate le tipologie dei dati trattati, i soggetti autorizzati al loro trattamento e le modalità di archiviazione di tali dati</i>	<b><u>Medio</u></b>
<b>Rischio Antiriciclaggio</b>	<i>Tale rischio è relativo alla possibilità che la società non operi in conformità a quanto previsto dalla normativa antiriciclaggio.</i>	<i>In relazione a tale rischi la società ha istituito all'interno della propria organizzazione aziendale una funzione di controllo antiriciclaggio, alla nomina del responsabile della stessa e alla stesura del Regolamento Antiriciclaggio al fine di prevenire fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo.</i>	<b><u>Alto</u></b>

<p><b>Rischio di compromissione indipendenza</b></p>	<p><i>La società, in quanto mediatore creditizio, così come disciplinato dal TUB ha quale caratteristica fondamentale quella di essere indipendente dalle parti che provvede a mettere in contatto, tale rischio è individuato nella possibilità che la società operi esclusivamente con un unico Istituto Bancario e/o Intermediario Finanziario.</i></p>	<p><i>Al fine di limitare tale rischio, la società ha attuato quale propria policy interna quella di instaurare una pluralità di rapporti convenzionali con Istituti Bancari e Intermediari Finanziari, così da poter proporre alla propria clientela un valido supporto per ricercare il prodotto più in linea con il profilo di quest'ultimo.</i></p>	<p><b><u>Medio</u></b></p>
<p><b>Rischio di mancata trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela</b></p>	<p><i>Tale rischio si sostanzia nella possibilità che, nel collocamento dei propri servizi, la società non abbia un comportamento adeguato e conforme a quanto previsto dalla normativa relativa alla trasparenza dei servizi finanziari e alla correttezza dei rapporti con la clientela.</i></p>	<p><i>Al fine di limitare tale rischio la società ha provveduto, in linea con i principi di trasparenza e correttezza con la propria clientela, a dotarsi di una chiara ed esaustiva informativa pre-contrattuale e contrattuale in linea con quanto richiesto dalla normativa di settore; ha provveduto, inoltre, a redigere una procedura di autoregolamentazione circa il rispetto degli adempimenti in materia di trasparenza dei propri dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico, all'interno della quale ha definito in maniera specifica gli obblighi da rispettare e le modalità di interfaccia con la clientela.</i></p>	<p><b><u>Alto</u></b></p>
<p><b>Rischio Rete Vendita</b></p>	<p><i>Tale rischio si sostanzia in un operato da parte della rete di soggetti che operano per conto della società, derivante dall'inosservanza e dal mancato adeguamento alle norme di legge, regolamentari e statuarie.</i></p>	<p><i>Al fine di gestire tale rischio la società ha previsto all'interno della propria organizzazione l'istituzione di una divisione di controllo, che ha la funzione di monitorare, nel corso del rapporto di collaborazione, i soggetti deputati al collocamento dei servizi offerti dalla Società (collaboratori esterni e dipendenti). In particolare il controllo verte sul rispetto, da parte dei soggetti indicati, della normativa vigente in materia di trasparenza, antiriciclaggio e di interfaccia con la Clientela.</i></p>	<p><b><u>Alto</u></b></p>

<b>Rischio Requisiti</b>	<i>Tale rischio si sostanzia nella possibilità che i soggetti che ricoprono funzioni di amministrazione, direzione e controllo, oltre che tutti i dipendenti e collaboratori della società, perdano o non siano in possesso dei requisiti di onorabilità e professionalità necessari per svolgere l'attività professionale per conto della società.</i>	<i>Al fine di gestire tale rischio la società si è dotata di una procedura interna che prevede la verifica semestrale del possesso dei requisiti previsti per legge dei vari soggetti operanti all'interno della struttura organizzativa.</i>	<b><u>Medio</u></b>
<b>Rischio di non conformità</b>	<i>Tale rischio si sostanzia nella verifica della conformità dell'attività svolta con norme di legge, regolamentari e statutarie e con le procedure interne della società.</i>	<i>Al fine di gestire tale rischio la società ha costituito all'interno della propria organizzazione la funzione di revisione interna e l'organo di controllo, al fine di verificare il rispetto della conformità dell'attività svolta con norme di legge, regolamentari e statutarie.</i>	<b><u>Medio</u></b>
<b>Rischio Frode</b>	<i>Tale tipologia di rischio si sostanzia nella possibilità che la società, nel corso della propria attività operativa, possa incorrere in operazioni nelle quali possa risultare frodata da parte di soggetti terzi</i>	<i>Al fine di gestire tale rischio la società ha istituito un presidio di controllo, all'interno della divisione istruttoria, che provvede alla verifica della conformità dell'incarico di mediazione conferito e al controllo dello stesso.</i>	<b><u>Medio</u></b>
<b>Rischio Responsabilità Professionale</b>	<i>Tale tipologia di rischio si sostanzia nella possibilità che sia riconosciuta la responsabilità civile della società nell'esercizio della propria attività professionale.</i>	<i>Al fine di limitare tale rischio la società ha sottoscritto una polizza assicurativa obbligatoria, così come previsto dalla normativa di settore, che garantisce la copertura assicurativa sui rischi derivanti dalla responsabilità professionale.</i>	<b><u>Basso</u></b>