



Manuale di Gestione
(Art. 6 del D.M. 22 Gennaio 2014 nr. 31)

Keyfin Srl

(iscritta negli elenchi OAM al n. M495)

Sommario

- 1. Premessa**
- 2. Normativa di Riferimento**
- 3. La Società**
 - 3.1. Organi societari
 - 3.2. Sistema organizzativo e funzionale
 - 3.2.1. Direzione amministrativa e finanziaria
 - 3.2.2. Direzione Generale
 - 3.2.2.1 Direzione Commerciale
 - 3.2.2.2 Divisione Istruttoria
 - 3.2.3. Direzione Legale – Internal Auditing
 - 3.3. Manuali
- 4. Il sistema di controllo interno e responsabilità**
- 5. La funzione di revisione interna**
- 6. Le procedure di trasparenza**

Modulistica

 - 1.1. Messaggi pubblicitari
 - 1.2. Gestione reclami
- 7. Il processo di selezione dei dipendenti e dei collaboratori**
 - 7.1. Procedure di selezione ed inserimento
 - 7.2. Controlli sul possesso dei requisiti di professionalità ed onorabilità
 - 7.3. Attività di controllo su collaboratori esterni
 - 7.4. Esiti dei controlli
 - 7.5. Forme di remunerazione
- 8. Tipologia dei rischi e relativi presidi**
 - 8.1. Rischi individuati e misure di prevenzione

1. Premessa

L'articolo 6 del D.M. n.31 del 22 gennaio 2014 del Ministero dell'Economia e delle Finanze prevede che 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. Specifica evidenza 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”*.

Il presente manuale è predisposto in conformità con tale D.M. e descrive le scelte attuate ed i presidi adottati da **Keyfin Srl** (di seguito “La Società”) con la specifica indicazione dei ruoli, delle competenze e delle procedure.

In caso di modifiche organizzative di rilievo tale documento verrà aggiornato ed è conservato presso la sede della Società a disposizione dell'Organismo.

2. Normativa di riferimento

La normativa di riferimento è il D.M. 31/2014 ed in particolare l'art. 4 prevede:

“Sistema di controllo interno.

- 1. Le Società di mediazione creditizia si dotano di un sistema di controllo interno proporzionato alla propria complessità organizzativa, dimensionale ed operativa.*
- 2. Il sistema assicura: a) un'efficace gestione e controllo dei rischi derivanti dall'inosservanza e dal mancato adeguamento alle norme di legge, regolamentari e statutarie applicabili all'attività svolta a cui la Società è esposta anche in relazione alla rete di soggetti che operano per suo conto; b) la riservatezza e l'integrità delle informazioni e l'affidabilità e sicurezza delle procedure per il loro trattamento; c) la verifica della conformità dell'attività svolta con norme di legge, regolamentari e statutarie ad essa applicabili e con le procedure interne che la Società ha definito per osservarle.*
- 3. Nelle Società che superino i limiti dimensionali stabiliti dall'Organismo con riferimento al numero di dipendenti o collaboratori, è costituita una funzione di controllo interno cui è affidata la valutazione periodica del sistema di controllo interno e la verifica della correttezza e regolarità dell'operatività aziendale. La funzione può essere affidata a soggetti esterni dotati di idonei requisiti in termini di professionalità, autorevolezza e indipendenza, ferma restando la responsabilità dell'organo di controllo interno e della Società per il corretto svolgimento della funzione esternalizzata.*
- 4. Le Società conservano agli atti la documentazione relativa ai controlli effettuati”*.

L'art. 5 prevede:

“Dipendenti e collaboratori.

- 1. Le Società di mediazione creditizia applicano rigorose procedure di selezione dei propri dipendenti e collaboratori, acquisendo e conservando la documentazione probatoria dei requisiti posseduti.*
- 2. Esse verificano la correttezza dell'operato dei propri dipendenti e collaboratori anche attraverso apposite indagini sul grado di soddisfazione della clientela e periodici accessi ispettivi, (da effettuarsi annualmente su almeno un quinto dei collaboratori esterni) e, in caso di anomalie, di adottare prontamente adeguate misure.*
- 3. Le forme di remunerazione e valutazione dei dipendenti e collaboratori adottate non devono costituire un incentivo a distribuire prodotti non adeguati rispetto alle esigenze dei clienti”.*

L'art. 6 prevede:

“Relazione sui requisiti organizzativi

1. 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. Specifica evidenza 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”.

La circolare dell'OAM del 5 giugno 2014 n. 17/14 ha stabilito, confermando la stessa misura già individuata in via transitoria dall'articolo 7 del Decreto, che le Società di mediazione creditizia con un numero di dipendenti o collaboratori superiore a venti (20) sono tenute a costituire una funzione di controllo interno come disciplinato dall'articolo 4 del Decreto. A tal fine per dipendenti o collaboratori si intendono i soggetti di cui le Società di mediazione creditizia si avvalgono per il contatto con il pubblico ai sensi dell'art. 128-novies del TUB.

I requisiti organizzativi in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, come da ultimo modificate con il Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche (il **“Provvedimento Trasparenza”**) prevedono che:

“I mediatori creditizi assicurano, anche attraverso l'adozione di apposite procedure interne, la trasparenza e la correttezza nell'attività di mediazione e nella commercializzazione dei prodotti bancari e finanziari disciplinati dal presente provvedimento. In tale ambito, prevedono accorgimenti atti a far si' che:

i) la documentazione informativa sia completa, chiara, accessibile da parte della clientela, utilizzata attivamente da parte dei dipendenti e collaboratori di cui il mediatore creditizio si avvale per il contatto con il pubblico, e adeguatamente pubblicizzata sul sito internet;

ii) i dipendenti e i collaboratori di cui il mediatore creditizio si avvale per il contatto con il pubblico: abbiano un'adeguata e aggiornata conoscenza delle regole e delle procedure previste ai sensi del presente provvedimento; siano in grado di fornire chiarimenti sulle caratteristiche dei servizi e sui diritti dei clienti, sulla base della documentazione informativa prevista dalle presenti disposizioni e, se necessario, di ulteriori documenti; accertino che i clienti, prima di essere vincolati da un contratto o da una proposta, abbiano avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa;

iii) nel caso di offerta contestuale di altri contratti insieme a un finanziamento, sia assicurato il pieno rispetto delle disposizioni previste dalla sezione XI, paragrafo 2-bis, lettere d), e), f) e g); iv) sia assicurato il rispetto degli obblighi previsti dalla sezione XI, paragrafo 1-bis.2, lettere a), b), f) e g)

I mediatori creditizi assicurano, anche attraverso l'adozione di procedure interne, una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami della clientela relativi all'attività di mediazione creditizia. A questi fini, individuano un responsabile e/o un ufficio apposito. La verifica della conformità dell'attività svolta del mediatore creditizio con le procedure previste dal presente paragrafo è assicurata attraverso il sistema di controllo interno previsto dalle disposizioni del Ministro dell'economia e delle finanze adottate ai sensi dell'articolo 29 del decreto legislativo n. 141/2010 in materia di requisiti organizzativi per le società di mediazione creditizia”.

Il Provvedimento della Banca d'Italia del 10 marzo 2011 (il “**Provvedimento Antiriciclaggio**”), 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 (la “Legge Antiriciclaggio”), prevede tra l'altro che i soggetti destinatari debbano applicare le disposizioni ivi contenute secondo il principio di proporzionalità, in coerenza con la forma giuridica, le dimensioni, l'articolazione organizzativa, le caratteristiche e la complessità dell'attività svolta.

In ogni caso vanno comunque osservati i seguenti requisiti minimali:

- deve essere prevista la funzione antiriciclaggio e nominato il relativo responsabile; è ammessa l'esternalizzazione e l'attribuzione della responsabilità della funzione ad un amministratore, che, salvo il caso dell'amministratore unico, deve essere privo di deleghe operative;
- ove l'unità di revisione interna non sia istituita, i relativi compiti possono essere assegnati ad un amministratore, che, salvo il caso dell'amministratore unico, deve essere privo di deleghe operative;
- deve essere formalizzata l'attribuzione della responsabilità per la segnalazione delle operazioni sospette.

Le Linee guida concernenti il contenuto dei requisiti organizzativi per l'iscrizione nell'elenco dei mediatori creditizi pubblicate dall'OAM il 1° ottobre 2014 ("**Linee Guida**") prevede che:

- sussiste l'obbligo per tutti i mediatori di attuare forme di controllo di "secondo livello", Tali controlli sono identificati in quelli di "conformità alle norme (compliance)" e di controllo dei "rischi (risk management)", le quali si aggiungono alla "funzione antiriciclaggio", già prevista come obbligatoria per i mediatori creditizi dal Provvedimento Antiriciclaggio, anch'essa rientrante tra i controlli aziendali di secondo livello
- non è necessaria la creazione di vere e proprie "funzioni" aziendali a ciò dedicate, come sembrerebbe previsto diversamente per gli intermediari bancari e finanziari. La normativa richiede unicamente la predisposizione, nelle realtà di minori dimensioni, di un sistema di controllo interno inteso come insieme di procedure, regole, protocolli ecc. e di cui sia data apposita evidenza nella relazione prevista ai sensi dell'art. 6 del Regolamento.
- nelle società che superino i limiti dimensionali stabiliti dall'Organismo con riferimento al numero di dipendenti o collaboratori, è costituita una funzione di controllo interno cui è affidata la valutazione periodica del sistema di controllo interno e la verifica della correttezza e regolarità dell'operatività aziendale. Nello specifico, la funzione di controllo interno è identificata con la funzione aziendale di controllo di terzo livello, ovvero la c.d. "funzione di revisione interna (internal audit) 4", prevista espressamente per gli intermediari bancari e finanziari.
- Nonostante il Regolamento preveda espressamente la possibilità di esternalizzazione per la sola funzione di internal audit, in attuazione del principio di proporzionalità, anche i mediatori creditizi possono esternalizzare lo svolgimento di tutte le attività di controllo costituenti il sistema di controllo interno.

3. La Società

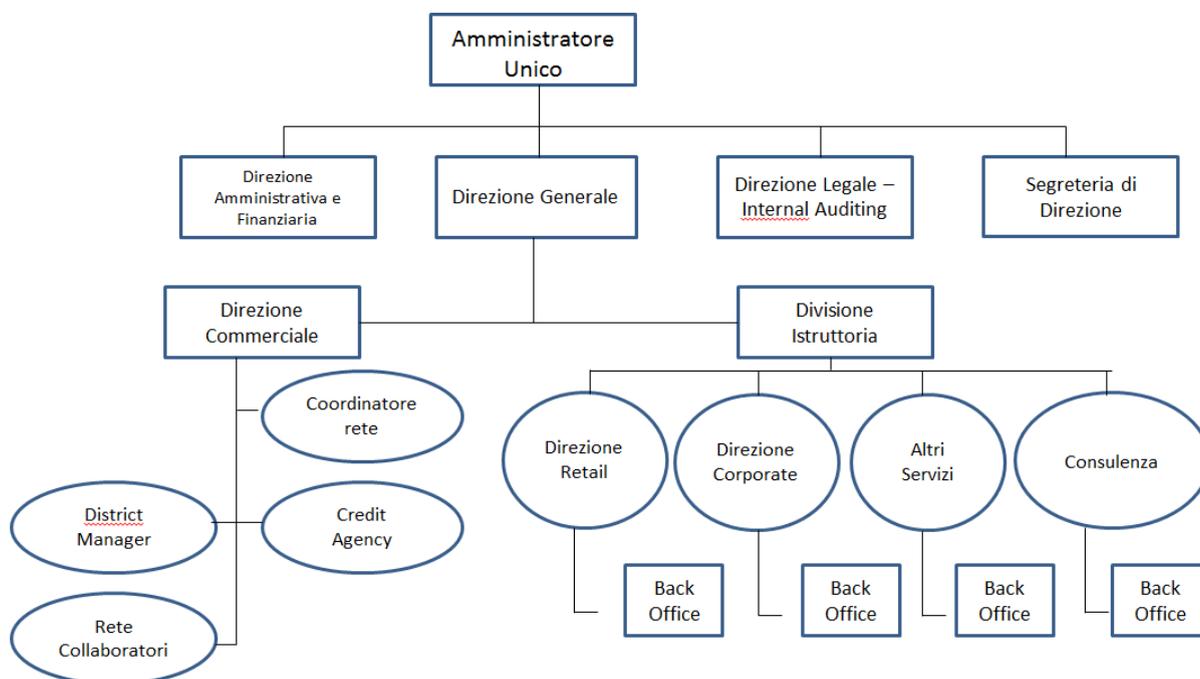
Keyfin Srl è iscritta nell'elenco tenuto dall'OAM al numero M495 dal 25/09/2020.

La Società ha quale oggetto sociale l'attività di mediazione creditizia come regolata dalle vigenti leggi. La società può compiere tutte le operazioni finanziarie, commerciali, industriali, mobiliari ed immobiliari strumentali al conseguimento dell'oggetto sociale nei limiti delle vigenti leggi in materia.

Il capitale sociale è pari a € € 50.000 sottoscritto interamente.

La sede legale della Società è in Viale Lombardia n. 20, 20131 Milano.

La struttura organizzativa di Keyfin Srl è la seguente:



Le caratteristiche operative e organizzative della Società rispondono a quanto di seguito descritto:

- Il modello di Governance prevede un Amministratore Unico– Organo di Gestione - che ha pieni poteri per la gestione ordinaria e straordinaria come evidenziati nello statuto societario.
- La Società opera con Collaboratori Commerciali con mandato di agenzia e/o con Dipendenti a contatto con il pubblico. L'elenco dei collaboratori/dipendenti a contatto con il pubblico è consultabile sul sito :www.organismo-am.it
- L'amministrazione e la gestione dei Collaboratori sono affidati all'Amministratore.
- I servizi di back office sono gestiti dai dipendenti.
- La presentazione delle pratiche agli istituti di credito, per gli intermediari con i quali i rapporti sono regolamentati da una convenzione, viene fatta direttamente dal back office dopo aver effettuato le opportune verifiche sulla completezza della Modulistica Precontrattuale della Società e aver telefonato al cliente per verificare la qualità del servizio prestato dal Collaboratore Commerciale con cui è entrato in rapporto. Per i rapporti non regolati da convenzione e per i quali esiste solamente un accordo per la comunicazione della provvigione di mediazione ai fini del calcolo del Taeg, la pratica può essere presentata direttamente dal collaboratore dopo le opportune verifiche del back office, tra cui la redazione della lettera di presentazione pratica appunto per la comunicazione della provvigione di mediazione.
- La Società è strutturata in maniera da garantire la sana e prudente gestione in ottica di osservanza delle Normative e dei regolamenti emanati dalla vigilanza.
- Il modello organizzativo che la Società ha posto in essere mira a contenere da un lato i costi e dall'altro a garantire un'efficace gestione e controllo dei rischi derivanti dall'inosservanza e dal mancato adeguamento alle norme di legge, regolamentari e statutarie applicabili all'attività svolta dalla Società e all'identificazione dei rischi a cui la Società stessa è esposta. Il modello organizzativo prevede che le funzioni "core" (back office, controllo rete, controlli in linea, ecc) relative alle attività tipiche di un Mediatore Creditizio siano gestite direttamente

Per quanto riguarda il sistema organizzativo e funzionale si rimanda al successivo paragrafo.

3.1. Organi Sociali

Il funzionamento degli organi sociali dalla Società è regolamentato nello Statuto.

Organo di Gestione (OdG)

La Società è attualmente gestita e governata da un Amministratore Unico (Dr Fabrizio Brugora), dotato di requisiti richiesti dalla normativa di settore, i cui compiti sono disciplinati nello statuto, nella Camerale e nell'normativa interna (visura CCAA Allegata) Ad esso sono attribuiti i più ampi poteri per il compimento di tutti gli atti correlati al perseguimento delle finalità della "Società" e al conseguimento dell'oggetto sociale nonché di tutte le operazioni a essi relative, eccezion fatta per quelli riservati dalla Legge o dallo Statuto alla competenza dell'Assemblea dei Soci.

L'organo di gestione, inoltre:

- assume le responsabilità riguardanti le scelte strategiche aziendali il piano industriale e di budget;
- approva le politiche di gestione del rischio e le relative procedure e modalità di rilevazione;
- definisce l'organizzazione della Società, assicurando che i compiti e le responsabilità siano allocati in modo chiaro e appropriato; che siano separate le funzioni operative da quelle di controllo, anche in considerazione delle dimensioni della Società, oltre che l'efficienza dei meccanismi operativi;
- si assicura che il sistema informativo rilevi in modo completo e tempestivo l'effettiva situazione aziendale;
- si assicura che venga verificata periodicamente l'efficienza, l'efficacia e la funzionalità del Sistema di Controlli Interni (SCI) anche in relazione all'evoluzione dell'attività svolta, adottando tempestivamente le misure necessarie nel caso in cui emergano carenze o anomalie dall'insieme delle verifiche svolte sul SCI;
- gestisce la sicurezza come previsto dal D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni.

Responsabile Antiriciclaggio

In virtù del suo assetto organizzativo e dimensionale, nel pieno rispetto del criterio della proporzionalità, la 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.

La funzione antiriciclaggio 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.

Responsabile Antiriciclaggio della Società è il dott. Fabrizio Brugora.

Referente Antiriciclaggio

La Società ha istituito la figura del Referente Antiriciclaggio con la funzione di monitorare le modalità di svolgimento del servizio attraverso l'adozione delle cautele che sul piano organizzativo sono necessarie a garantire il mantenimento dei poteri di indirizzo e controllo da parte degli organi aziendali.

Il Referente, a tal fine, provvede, a titolo esemplificativo, a:

- ✓ curare, in raccordo con le altre funzioni aziendali competenti in materia di formazione, la predisposizione di un adeguato piano formativo, finalizzato a conseguire un aggiornamento su base continuativa del personale dipendente e dei collaboratori in materia di antiriciclaggio;
- ✓ predisporre flussi, "costanti e tracciabili", informativi diretti al personale dipendente e ai Collaboratori, nonché nei confronti del responsabile antiriciclaggio;
- ✓ predisporre un Archivio (Cartaceo e Informatico) dei documenti e delle comunicazioni, a garanzia di una doverosa tracciabilità degli stessi;
- ✓ almeno una volta al mese, presentare al Responsabile Antiriciclaggio una relazione sulle iniziative intraprese, sulle disfunzioni accertate e sulle relative azioni correttive da intraprendere nonché sull'attività formativa del personale.
- ✓ operare in stretto coordinamento funzionale con il responsabile antiriciclaggio;



- ✓ presidiare i processi collegati alla normativa antiriciclaggio nella Società di riferimento;
- ✓ verificare l'adeguatezza delle strategie di gruppo rapportandole alle esigenze, alle dimensioni, alle caratteristiche ed alle risorse aziendali.

Il Referente Antiriciclaggio è l'Amministratore Unico Dr Fabrizio Brugora

Responsabile Operazioni Sospette

Il Responsabile SOS è l'Amministratore Unico, il Dr Fabrizio Brugora.

3.2. Sistema Organizzativo e Funzionale

La Società, nel rispetto del principio della proporzionalità di cui al D.M. 31/2014, ha individuato le seguenti Aree Organizzative, a cui vi sovrintende l'Amministratore Unico su delega dell'assemblea dei soci:

- Direzione Amministrativa e Finanziaria;
- Direzione Generale
 - i. Direzione Commerciale
 - ii. Divisione Istruttoria
- Direzione Legale - Internal Auditing

Il modello organizzativo e funzionale della Società è costantemente monitorato per quanto concerne i rischi e gli elementi di controllo collegati ai vari processi: core (gestione dei Back Office prodotti e dei canali distributivi, controlli in linea ecc), strategici (Risk Management, Compliance), trasversali (amministrazione e contabilità, pianificazione, segreteria, amministrazione e bilancio, risorse umane) il tutto coerentemente con le dimensioni della Società stessa.

Vengono nel proseguo descritte brevemente le competenze e le principali responsabilità in capo a ogni singola area organizzativa.

3.2.1. Direzione Amministrativa e Finanziaria

La Direzione Amministrativa e Finanziaria della Società assolve alle funzioni relative alle attività che hanno un risvolto amministrativo e contabile in generale.

La Direzione amministrativa ha il compito di garantire il corretto funzionamento e dell'impianto amministrativo e degli adempimenti periodici e di bilancio e di vigilanza nonché la gestione efficiente ed efficace della tesoreria, anche nel caso di esternalizzazione e supporto del Commercialista.

Nello specifico, la divisione amministrativa verifica e registra i movimenti contabili, raccoglie ed archivia la documentazione bancaria ed amministrativa, effettua i pagamenti, gestisce gli incassi, fornisce la documentazione per il bilancio consuntivo, tiene i rapporti con i consulenti amministrativi e del lavoro (es. Commercialista, Fiscalista ecc.).

L'Area svolge anche attività di segreteria per gli organi sociali e cura i rapporti con gli Enti, si occupa della gestione e acquisto del materiale di consumo, della corrispondenza in entrata e in uscita.

Gestisce inoltre il ciclo passivo per l'azienda assumendo le funzioni classiche di un ufficio economato con il compito di assicurare la corretta soddisfazione delle esigenze funzionali in materia di beni/servizi tramite la gestione dei servizi ausiliari.

L'area più strettamente organizzativa:

- controlla e valuta l'adeguatezza e l'efficacia delle procedure interne proponendo eventuali modifiche finalizzate ad assicurare tra le altre cose il presidio dei rischi di non conformità identificati;
- monitora le normative sulla Privacy, sull'Antiriciclaggio, sulla Trasparenza in maniera permanente;

3.2.2. Direzione Generale

La Direzione Generale coordina la Direzione Commerciale e la Divisione Istruttoria

3.2.2.1 Direzione Commerciale

La Direzione Commerciale ha il compito di garantire lo sviluppo commerciale dell'azienda in termini di crescita e, a tal fine, individua le strategie di reclutamento nel rispetto delle politiche definite. Essa, inoltre, coordina e supporta l'intera rete dei collaboratori esterni, attraverso iniziative formative ed ogni altro intervento finalizzato al raggiungimento degli obiettivi di produzione.

Nello specifico, ha la responsabilità di:

- garantire la pianificazione delle attività di vendita e realizzare il piano commerciale;
- impostare le strategie, le politiche e le tattiche commerciali;
- coordinare l'offerta di tutti i prodotti/servizi;
- predisporre i mezzi necessari alla vendita e alla promozione dei servizi della Società;
- controllare le performances dei collaboratori nelle attività di vendita, supervisionando la loro attività attraverso la continua analisi del loro comportamento e la gestione di eventuali reclami.

3.2.2.2 Divisione Istruttoria

Il ruolo della Divisione Istruttoria è quello di presidiare in modo efficace ed efficiente l'attività di mediazione dei finanziamenti sotto qualunque forma e il ciclo di vita delle pratiche in tutti gli stati.

In particolare il Back Office ha il compito di:

- garantire la regolarità dell'iter d'analisi delle pratiche raccolte e della completezza e correttezza formale del fascicolo, effettuando i controlli previsti per ogni singolo prodotto e per ogni tipologia di clientela;
- garantire la corretta valutazione delle possibilità di richiesta di finanziamento raccolte dai collaboratori attraverso una prima attenta istruttoria documentale e costruzione del fascicolo informativo per i soggetti eroganti, effettuando anche controlli specialistici in base al prodotto e dando pareri e supporto;
- verificare la composizione delle pratiche in merito alla presenza della corretta e completa documentazione in merito a temi di trasparenza e antiriciclaggio e segnalando eventuali comportamenti anomali alle funzioni preposte;
- curare la corretta archiviazione dei fascicoli secondo le modalità previste anche in funzione della "Comunicazione OAM nr 15/2017";
- relazionarsi con l'Amministratore Unico per l'evoluzione degli strumenti informatici a supporto in base alle necessità e alle nuove esigenze rilevate.

Dal punto di vista dei controlli ha il compito di:

- verificare che l'azienda sia compliance con le normative interne ed esterne;
- verificare che l'azienda abbia tutti i requisiti per esercitare l'attività nei modi e nelle maniere previste dalle normative interne ed esterne;
- verifica e monitorare che l'Amministratore Unico, collaboratori e dipendenti, abbiano i requisiti previsti ed assolvano agli obblighi previsti con particolare attenzione alla formazione obbligatoria OAMe IVASS;
- verifica periodica che eventuali nuove norme siano puntualmente attese a seguito di aggiornamenti normativi.

3.2.3. Direzione Legale – Internal Auditing

La Direzione Legale - Internal Auditing è composta e diretta da avvocati conosciuti nel mondo del sistema bancario sia in termini di litigation che in termini di compliance; l'organo di controllo si avvale di questo apparato per espletare le proprie funzioni, ovvero «verificare l'osservanza delle norme di legge, regolamentari e statuarie applicabili all'attività svolta».

L'impianto organizzativo della Keyfin è strutturato nel rispetto delle regole, policy, procedure e protocolli, riconducibili alle attività di compliance, con la relativa disposizione e ripartizione in organi di line e staff.

Il processo adottato è sottoposto a rigorosi e periodici controlli di audit interno ed è perfettamente in linea al complesso delle disposizioni ad esso afferenti.

3.3. Manuali delle Principali Procedure Organizzative

La Società, per gestire e controllare i principali momenti della vita aziendale secondo i principi di Autenticità, Trasparenza ed Etica e conformità alle norme di settore, si è dotata di opportune procedure organizzative, analiticamente descritte nei seguenti Manuali:

- Trasparenza
- Selezione e inserimento e gestione dei collaboratori commerciali (compresa la correttezza commerciale)
- Privacy
- Risk Management
- Antiriciclaggio
- Gestione Reclami

4. Sistema dei Controlli Interni e Responsabilità

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.

Prevede normalmente tre livelli di controlli:

- 1) Controlli di linea, (controlli di I livello);
- 2) Controlli sulla gestione dei rischi (“controlli di secondo livello”) a cui sono preposte la Funzione di Compliance e la Funzione di Risk Management;
- 3) Controlli di funzione interna ovvero internal audit (controlli di III livello) per la valutazione periodica della completezza, funzionalità e adeguatezza del sistema dei controlli interni (attività di revisione interne).

La Società, che allo stato ha un numero inferiore a 20 dipendenti e/o collaboratori a contatto con il pubblico, si è dotata di un sistema di controllo interno proporzionato alla propria complessità organizzativa, dimensionale e operativa e comunque in linea con quanto previsto dalla normativa vigente.

L’articolazione dei controlli è stata così definita:

- 1) controlli di linea, svolti dai singoli operatori di sede e insiti nell’attività quotidiana diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni connesse con l’attività di mediazione creditizia;
- 2) controlli dei rischi per verificare la coerenza dell’operatività delle singole aree produttive con gli obiettivi di rischio-rendimento assegnati;
- 3) controlli di compliance, per verificare la conformità alle norme dell’operatività aziendale e i controlli di secondo livello (SCI II° Livello) sono effettuati dalla Direzione Legale – Internal Auditing.

La responsabilità e supervisione dei controlli di primo livello (SCI I° Livello) , si sommano a quelli previsti per il secondo livello.

La funzione Compliance:

- a. Identifica le norme applicabili al mediatore creditizio alle attività da esso esercitate e ne misura/valuta l’impatto sui processi e procedure aziendali;
- b. Propone modifiche organizzative e procedurali volte ad assicurare adeguato presidio dei rischi di nonconformità alle norme;
- c. Predisporre flussi informativi diretti agli organi aziendali e alle altre funzioni aziendali di controllo;
- d. Verifica l’efficacia degli adeguamenti organizzativi suggeriti per la prevenzione del rischio di nonconformità.

Le principali attività di controllo, concernono in particolare:

- Il controllo della rete vendita (collaboratori e dipendenti);
- 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.

La funzione di risk management:

- a. Collabora alla definizione delle politiche e del processo di gestione del rischio e delle relative procedure e modalità di rilevazione e controllo;
- b. Monitora costantemente l'evoluzione dei rischi aziendali;
- c. Verifica l'adeguatezza e l'efficacia delle misure prese per rimediare alle carenze riscontrate nel sistema di controllo dei rischi.
- d. Per la mappa dei rischi considerati rilevanti della Società e le misure di prevenzione adottate si rinvia al capitolo 9.

5. Funzione di revisione interna – Internal Audit

Come previsto dal Decreto 31/2014, 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.

6. Le Procedure di Trasparenza

La Società ha adottato specifiche procedure e modulistica che, dato il modello operativo e la tipologia di prodotti trattata, riflettono in maniera puntuale principi di trasparenza e correttezza con la propria clientela (Provvedimento Banca D'Italia - Disposizioni di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari).

6.1. Modulistica

La Società ha predisposto la modulistica di cui all'elenco che segue.

- 1) **Lettera di Incarico collaboratore e/o tesserino** il cui obiettivo è far sì che il cliente abbia tutti gli estremi per verificare le credenziali sia del collaboratore, sia della Società mandante, attraverso il sito pubblico dell'organo di controllo (OAM).

2) **Informativa sulla Privacy e raccolta consenso.**

3) **Scheda Identificativa Cliente e di adeguata verifica antiriciclaggio.** L'obiettivo è di verificare le generalità del cliente, eventuali esposizioni politiche, appartenenza a liste conosciute sul tema riciclaggio e terrorismo, mentre il modulo di adeguata verifica, compilato a cura del cliente che ne specifica anche il tipo di operazione richiesta, consente di verificare eventuali problematiche che potrebbero inficiare il proseguo dell'operazione oggetto dell'incontro e trattativa in una ottica di piena coerenza e conformità con la normativa antiriciclaggio. Il collaboratore che lo riceve provvederà a sottoscriverlo inserendo eventuali commenti a norma di legge.

4) **Informativa precontrattuale e ricevuta di consegna:** l'obiettivo è permettere al cliente, ancorapotenziale, di valutare bene il servizio offerto dalla Società e i suoi costi. Essa comprende:

4 a) **Foglio informativo**, redatto in piena coerenza con il contratto di mediazione creditizia, contenente le seguenti informazioni: dati del collaboratore del mediatore che entra in contatto con il cliente, elenco completo delle condizioni economiche del rapporto di mediazione, caratteristiche e i rischi tipici dell'operazione o del servizio, clausole contrattuali che regolano il rapporto di mediazione.

4 b) A seconda dei casi, il documento contenente i tassi effettivi medi globali (TEGM), i fogli informativi relativi ai prodotti degli Enti eroganti a cui verrà sottoposta la domanda di finanziamento, ovvero indicazione del sito internet e link in cui poter scaricare i relativi fogli informativi, la copia della Guida al Mutuo / l'informativa precontrattuale relativi ai contratti di assicurazione eventualmente offerti (mod 7A e mod 7B) ed il fascicolo informativo relativo alla polizza assicurativa eventualmente offerta.

5) **Contratto di mediazione** che contiene le seguenti informazioni: la provvigione e la modalità di calcolo della stessa; le eventuali spese dovute dal cliente; le eventuali penali; la durata dell'incarico; la tipologia di finanziamento richiesta dal cliente; le modalità relative all'espletamento dell'incarico di mediazione; la documentazione e le informazioni che il cliente è tenuto a fornire al mediatore.

6) **Lettera presentazione pratica:** modello utilizzato per la comunicazione alla banca/intermediario, delle provvigioni di mediazione creditizia da inserire nel calcolo del Taeg.

Tutta la documentazione viene conservata presso la sede sociale e viene periodicamente rivista per adeguarla alla normativa vigente.

Quanto alle modalità attraverso cui i singoli documenti vengono forniti/messi a disposizione del cliente, si fa presente che la Società non utilizza tecniche di comunicazione a distanza: la clientela è sempre presente fisicamente presso i locali adibiti al ricevimento della Società o dei singoli collaboratori autorizzati al contatto con il pubblico.

La Lettera di Incarico collaboratore e/o tesserino (1), l'informativa sulla Privacy (2) e la

Scheda Identificativa Cliente e di adeguata verifica antiriciclaggio (3) vengono fornite all'inizio di ogni colloquio a ogni potenziale cliente ed in ogni caso prima di iniziare a trattare alcun argomento, e se ne raccoglie la firma del cliente per presa visione insieme agli estremi del cliente. In specifico riferimento all'Informativa Privacy, nel caso in cui i dati non siano raccolti presso l'interessato, l'informativa è fornita entro un termine ragionevole dall'ottenimento dei dati personali e comunque non oltre un mese dalla raccolta; nel caso in cui i dati personali siano destinati alla comunicazione con l'interessato, al più tardi al momento della prima comunicazione all'interessato e nel caso sia prevista la comunicazione ad altro destinatario, non oltre la prima comunicazione dei dati personali.

L'Informativa precontrattuale (4) viene fornita all'avvio della collaborazione e prima di richiedere la sottoscrizione del contratto di mediazione. I moduli sono messo a disposizione della clientela presso la sede della società e presso gli uffici dei collaboratori dotati di una propria sede operativa, nonché pubblicati sul sito internet della società. Va precisato che, relativamente ai moduli sopra riportati, per la normativa di settore, 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 dell'appropriata clientela, non considerando se l'offerta sia in sede o fuori sede.

Quanto al contratto di mediazione (5), durante la fase precontrattuale ne viene fatta visionare la bozza al cliente potenziale che, può richiedere di portarla con sé, senza firmarla, per visionarla con il dovuto tempo e attenzione, senza alcun impegno.

In funzione dei risultati del colloquio con il cliente viene a questo fornita tutta la documentazione collegata con il prodotto di credito, a cui il cliente è interessato e che la banca o intermediario finanziario ha previsto che venga rilasciata al cliente in base alle proprie procedure interne in termini di trasparenza

6.2. Messaggi pubblicitari

I messaggi pubblicitari destinati alla clientela sono predisposti e/o verificati dall'organo di gestione. 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.

6.3. Gestione Reclami

Le disposizioni in materia di trasparenza impongono ai mediatori creditizi di assicurare, "anche attraverso l'adozione di procedure interne, una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami della clientela relativi all'attività di mediazione creditizia" e di individuare "a questi fini un responsabile e/o un ufficio apposito". A tal fine, la Società ha adottato la seguente procedura per gestire in modo controllato tutti i reclami rilevati dal cliente e pervenuti in azienda.

Per **reclamo del Cliente** si intende ogni atto con cui un cliente contesta in forma scritta un comportamento, un'omissione o, più in generale, una qualsiasi segnalazione documentata che registri una qualche lamentela, riserva o insoddisfazione del Cliente, riguardo l'operato del Mediatore Creditizio o di un suo Collaboratore.

Per **trattamento di un reclamo** si intende la pianificazione delle azioni necessarie alla risoluzione del problema rilevato, indipendentemente dalle cause che lo hanno determinato.

La gestione dei Reclami segnalati è affidata al Referente dei reclami, che risponderà entro 15 giorni dall'accoglimento del reclamo.

L'unico canale di trasmissione dei reclami previsto e riconosciuto dall'azienda è l'invio di una letteraraccomandata a/r all'indirizzo: Keyfin Srl - Ufficio Reclami – Viale Lombardia, 20 20131 Milano (MI). Tale metodo è indicato anche sul sito aziendale.

Gli obiettivi dell'attività di gestione dei reclami sono:

- individuare quantità e tipologia dei prodotti e/o servizi erogati che non soddisfano o non possono soddisfare i requisiti richiesti;
- gestire le azioni di primo intervento necessarie per evitare l'erogazione di un servizio nonrispondente ai requisiti contrattuali, legislativi ed agli standard aziendali;
- avviare le azioni di trattamento dei reclami rilevati, atte ad eliminare e/o ridurre gli effetti dei reclami stessi ed i costi conseguenti;
- fornire informazioni per il perseguimento del miglioramento continuo, attraverso l'analisi dei dati raccolti.

Il Referente aziendale individuato formalizzerà il reclamo ricevuto compilando le prime due sezioni del relativo modulo, riportando in esso tutti i riferimenti necessari ad inquadrare il reclamo:

1. nominativo/denominazione del Cliente
2. recapiti del Cliente
3. data del contratto di mediazione
4. riferimenti delle persone incaricate della Società con le quali si è entrati in contatto
5. motivazione del reclamo
6. richiesta nei confronti della Società

Una volta identificato e registrato il reclamo, il Referente reclami consegna il modulo debitamente compilato al Responsabile dell'attuazione del trattamento che procede a definirne le modalità di trattamento, con il supporto eventualmente del Collaboratore cui si riferisce la segnalazione ovvero ad annotare il trattamento attuato se la segnalazione ha avuto risoluzione immediata.

Per i reclami rilevati e/o segnalati e non prontamente risolvibili si procede alla loro **identificazione** e si avvia l'analisi della causa dello stesso per stabilire la risoluzione da adottare e le relative responsabilità per il suo trattamento.

Le **risoluzioni da adottare** saranno definite di volta in volta.

La risoluzione adottata, se immediata, è registrata. Nel caso in cui il reclamo prevede la richiesta di rimborsi, o temi da approfondire, o l'apertura del sinistro presso la compagnia di assicurazione o l'eventualità dell'intervento di un legale esterno, deve sempre essere avvisata la Direzione.

A completamento dell'azione di trattamento, la chiusura del reclamo è verificata e registrata; il numero del modulo di reclamo compilato viene riportato sul Registro dei reclami, in modo che si possano eseguire analisi statistiche e di tendenza, oltre che redigere un eventuale rendiconto sull'attività di gestione dei reclami pervenuti e trattati. Al fine del miglioramento continuo, le elaborazioni statistiche effettuate sui reclami registrati, costituiranno parte integrante della documentazione necessaria per lo sviluppo della relazione annuale.

Alla fine dell'anno, infatti, o semestralmente, in base alla tipologia e al numero di reclami pervenuti, il Responsabile dell'attuazione del trattamento del reclamo elabora una relazione per il Consiglio di Amministrazione in cui riporta:

- numero di reclami;
- tipologia di reclamo;
- tempo medio di risposta al cliente;
- modalità di superamento del problema segnalato;
- numero di reclami irrisolti;
- numero di reclami per i quali è stato necessario rivolgersi ad un legale esterno.

7. Le Procedure per la Selezione, Inserimento, gestione e Controllo dei Dipendenti e Collaboratori

La Società, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 5 del D.M. 31/2014 ha definito e formalizzato rigorose procedure per la selezione dei propri dipendenti e collaboratori, per il monitoraggio del possesso e mantenimento dei requisiti di onorabilità, professionalità e di obbligo di aggiornamento professionale e per la verifica della conformità del loro operato alla normativa di settore.

A tal fine la Società ha adottato il seguente processo strutturato in tre livelli:

- 1) selezione ed inserimento del nuovo dipendente o collaboratore;
- 2) controlli periodici;
- 3) verifiche ispettive.

7.1 Procedura di Selezione e Inserimento

La procedura di selezione ed inserimento di un nuovo dipendente o collaboratore è articolata nelle seguenti fasi:

- 1) *Presentazione Candidatura e Raccolta Documentazione*
L'area Back Office verifica la candidatura attraverso i moduli "Scheda Candidato", "Curriculum Vitae", "Privacy" e "Verifica Candidato".
- 2) *Istruttoria pre-contrattuale e predisposizione del contratto*
L'Area Back Office richiede al candidato la documentazione obbligatoria da produrre per la predisposizione. Effettua poi i controlli necessari sul candidato (protesti e pregiudizievoli su Banche dati pubblicati; estratto dati su CCIAA, requisiti professionalità e onorabilità).
Il contratto sarà predisposto solo se il candidato presenterà tutta la documentazione richiesta.
Nel caso in cui il candidato non abbia effettuato la prova valutativa, l'area Back Office e Controlli al candidato le indicazioni per procedere con il percorso formativo propedeutico alla stessa. Il contratto non viene predisposto fino al ricevimento dell'attestato della prova valutativa.
- 3) *Autorizzazione e Firma Contratto*
L'Area Back Office e Controlli fissa un incontro presso una delle sedi della Società per la sottoscrizione del contratto che come indicato, può essere di dipendente o di agenzia.
- 4) *Adempimenti successivi alla sottoscrizione del contratto di agenzia/di assunzione*

Alla firma del contratto, l'UCR procede con:

- Iscrizione all'elenco OAM
- Apertura della posizione Enasarco (solo per gli agenti)
- Censimento presso le Banche Partner
- Attivazione account mail e utenza del portale della Società
- Autorizzazione alla stampa dei biglietti da visita

La Società ha definito per ogni nuovo collaboratore da inserire, delle apposite procedure in funzione anche dei requisiti posseduti, ossia:

- 1) Inserimento collaboratore iscritto in Ivass e non iscritto in Oam
- 2) Inserimento collaboratore iscritto in Oam come collaboratore di altra Società ed iscritto in Ivass
- 3) Inserimento collaboratore iscritto in Oam come agente e iscritto in Ivass
- 4) Inserimento collaboratore non iscritto in Oam né in Ivass

7.2 Controlli Periodici sul possesso e mantenimento dei requisiti di Professionalità e Onorabilità

La Società Keyfin Srl, nel rispetto degli obblighi di cui all'art. 128- novies del TUB, ha predisposto una serie di procedure interne atte ad assicurare e verificare che i propri dipendenti e collaboratori di cui si avvale per il contatto con il pubblico, rispettino le

norme loro applicabili, possiedano i requisiti di onorabilità e professionalità e curino l'aggiornamento professionale.

Onorabilità

La Società verifica che i propri collaboratori e dipendenti possiedano e mantengano il requisito della onorabilità e utilizza le seguenti modalità post inserimento in struttura:

7.2.1 A gennaio di ogni anno, acquisizione dei certificati in originale;

7.2.2 A luglio di ogni anno, conferma del mantenimento dei requisiti di onorabilità attraverso una auto-certificazione.

Le modalità e tempistiche relative agli obblighi di cui sopra, infatti, rientrano esclusivamente nella valutazione discrezionale che ciascun intermediario del credito deve effettuare ai fini della verifica del possesso dei requisiti di onorabilità nonché al fine di dotarsi di una adeguata procedura interna per il compimento delle predette verifiche.

Professionalità

Secondo l'art. 2 della Circolare OAM n. 19/14 "contenente disposizioni inerenti gli obblighi di formazione ed aggiornamento professionale per agenti in attività finanziaria e mediatori creditizi", i dipendenti e collaboratori, di cui si avvalgono le Società di mediazione creditizia per il contatto con il pubblico, sono tenuti alla frequenza di un corso di formazione professionale e di un aggiornamento; professionale da svolgersi con cadenza biennale, decorrente per la prima volta dal 4° gennaio dell'anno successivo all'iscrizione negli elenchi ovvero dall'instaurazione del rapporto di amministrazione, direzione, dipendenza o collaborazione con l'iscritto.

La Società supervisiona che ciascuno dei soggetti obbligati partecipi ad almeno 60 ore per ogni biennio, di cui almeno 30 ore in aula o con modalità equivalenti, con un numero minimo di 15 ore in ciascun anno solare, di cui almeno 10 in aula o con modalità equivalenti.

7.3 Attività di Controllo sui Collaboratori Esterni

In riferimento all'operato dei collaboratori a contatto con il pubblico, si riportano di seguito gli strumenti attraverso i quali la Società Keyfin - Società di Mediazione Creditizia srl monitora periodicamente (1/5 della rete ogni anno) almeno un quinto dei collaboratori esterni.

- 1) **FORMAT SCHEDA TELEFONATA DI VERIFICA:** telefonate a campione ai clienti per verifica modalità di contatto, provvigioni richieste, per verifica che non siano state pagate spese anticipate e più in generale per verificare se il collaboratore abbia rispettato la normativa di settore e le procedure fornite dalla Società.
- 2) **FORMAT QUESTIONARIO VISITE ISPETTIVE SULLA RETE ESTERNA DI COLLABORATORI:** attraverso tale modulo la Società verifica se (a titolo di esempio, non esaustivo) presso i locali del collaboratore sono presenti collaboratori e/o Agenti di altri mediatori creditizi, se il Collaboratore mette correttamente a disposizione dei Clienti la Documentazione, se il Collaboratore utilizza la versione più aggiornata del Contratto di Mediazione, se presso i locali ad uso del Collaboratore è presente altro Materiale oltre a quello autorizzato della Società, se è presente un numero sufficiente di copie dell'Avviso dei Principali Diritti del Cliente e dei Fogli Informativi, se il collaboratore li consegna al cliente, se il Collaboratore ha informato il Cliente sulle modalità di trattamento dei dati

personali in conformità a quanto previsto dal D.l. 196/2003 sia per conto alla Società sia per conto degli Istituti Eroganti, se il Collaboratore si informa circa le condizioni economiche e finanziarie dei Clienti, se il Collaboratore è iscritto nella sezione E del RUI quale collaboratore della Società.

7.4 Esiti dei controlli

La Società provvederà ad attuare le seguenti azioni nel caso di:

- esito negativo dei controlli eseguiti nella fase di selezione ed inserimento di un nuovo dipendente o collaboratore: mancata acquisizione del nuovo operatore.
- esito negativo del monitoraggio su requisiti ed operato del collaboratore/dipendente e delle verifiche ispettive: a seconda della gravità dell'adempimento, richiamo all'adeguamento con l'indicazione dei tempi, sospensione del rapporto di collaborazione fino a un massimo di 6 mesi, risoluzione della collaborazione.

7.5 Forme di remunerazione

Affinché le forme di remunerazione dei dipendenti e collaboratori non siano tali da incentivare prodotti non adeguati rispetto alle esigenze dei clienti la Società ha previsto che la remunerazione dei collaboratori avvenga applicando percentuali sul totale dell'incasso della pratica, ivi compreso il compenso per la mediazione creditizia e l'eventuale importo riconosciuto dal soggetto finanziatore. Le aliquote vengono determinate contrattualmente in funzione della anzianità, produttività ed esperienza del collaboratore e sono applicate su tutti gli incassi, senza distinzione tra i soggetti finanziatori, al fine di non agevolare una proposta consulenziale verso il cliente a discapito di un'altra. In ogni caso, sono le politiche del credito del soggetto finanziatore a determinare la tipologia di prodotto e strumento finanziario da proporre al cliente, in base alle sue caratteristiche reddituali e familiari (numero componenti ecc.). Le provvigioni riconosciute dal finanziatore, ove previste, sono comunque allineate su tutto il mercato e non consentono quindi scelte inadeguate per la cliente, per favorire un più alto ritorno provvigionale a favore del collaboratore.

Non sono previsti in questa Società sistemi incentivanti (premi, rappel o contest) che potrebbero canalizzare le richieste di finanziamento di uno specifico soggetto erogante. In caso fossero previsti periodici contest produttivi come avviene in tutte le aziende commerciali, questi coinvolgerebbe tutta la produzione del soggetto erogante.

8. Mappa dei Rischi (Modello Organizzativo)

La Società opera nel mercato italiano della distribuzione di prodotti di finanziamento con un modello di mediazione creditizia sottoposta a riserva di attività e vigilata da un organismo demandato alla tenuta degli elenchi e ai relativi controlli periodici (OAM) e garantisce l'accesso ai locali e alla documentazione significativa.

I prodotti di credito distribuiti sono destinati sia alle aziende sia ai consumatori, veicolati tramite canali fisico territoriale (collaboratori cc1742 e dipendenti cc3309) e, secondariamente, tramite canali remoti.

La Società, attraverso la formalizzazione del Modello di Risk Management (di seguito

“**Modello Organizzativo**”) ha avviato una politica di gestione e di controllo dei rischi legati alla propria attività professionale, al fine di individuare e monitorare periodicamente i rischi e verificare se i propri strumenti organizzativi sono idonei a contrastare efficacemente i rischi identificati.

Il Modello prevede le seguenti fasi:

- 1 l’identificazione dei rischi, ossia l’analisi delle strutture aziendali al fine di evidenziare in quale area/settore di attività si può verificare la commissione dei reati;
- 2 la progettazione del sistema di controllo (c.d. protocolli), ossia la valutazione del sistema di controllo esistente nell’ambito aziendale ed il suo eventuale adeguamento;
- 3 la nomina dell’Organismo di Vigilanza (di seguito anche “OdV”), ossia dell’organo al quale affidare il compito di vigilare sul funzionamento e l’osservanza del Modello e di curarne l’aggiornamento;

La figura dell’ODV, coincide con il responsabile dello SCI II livello e assume la responsabilità della gestione dei rischi così come della Compliance.

9.1. Rischi individuati e misure di prevenzione

In base alla realtà concreta della Società, la sua struttura organizzativa, nonché la specifica attività prestata, , avuto riferimento alle fattispecie disciplinate dal Codice Penale e dagli articoli 24 e seguenti del Lgs. 231/01 nonché alla norme in materia di responsabilità professionale e di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela, i rischi considerati rilevanti dalla società sono:

- 1) Rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo
- 2) Rischio legale
- 3) Rischio reputazionale
- 4) Altri Rischi connessi con la organizzazione operativa

Rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo

Tale rischio è relativo alla violazione della normativa antiriciclaggio. L’area maggiormente di rischio riguarda la mancata rilevazione e verifica di eventuali operazioni sospette e/o alla mancata registrazione e segnalazione delle medesime all’autorità competente.

Al fine di limitare e gestire tale rischio, la Società ha istituito una funzione di controllo antiriciclaggio ed un responsabile di tale funzione ed adottato una serie di procedure finalizzate alla segnalazione di eventuali operazioni sospette. Tali procedure prevedono anche un’adeguata attività formativa per i soggetti coinvolti, ossia dipendenti e collaboratori che hanno contatto con il pubblico

L’ODG verifica che: venga svolta l’attività formativa prevista in materia di antiriciclaggio; vengano correttamente applicate le procedure interne relativamente all’individuazione e segnalazione di operazioni sospette; vengano rispettati, ove previsto, gli obblighi di verifica della clientela e i relativi adempimenti di registrazione.

Rischio legale.

E’ il rischio di subire perdite derivanti da violazioni di norme, comportamenti illeciti, ricorso a schemi negoziali non conformi agli ordinamenti che possono causare perdite

patrimoniali per l'intermediario. La società dispone di una struttura organizzativa, di processi, di risorse umane idonee ad assicurare l'identificazione, il monitoraggio, il controllo e la gestione dei diversi rischi che ne caratterizzano l'attività con l'obiettivo di proteggersi dai tali rischi.

Rischio reputazionale

È il rischio attuale o prospettico di flessione degli utili o del capitale derivante da una percezione negativa dell'immagine della "Mediatore Creditizio" da parte di clienti, controparti, soci, investitori, autorità di vigilanza".

Per minimizzare tale rischio la società, nello svolgimento della sua attività monitorerà costantemente la propria reputazione al fine di individuare possibili criticità e di prevedere, se non di evitare, l'insorgere di eventuali crisi.

Tra questi possiamo citare anche gli aspetti relativi ai requisiti di onorabilità e professionalità degli amministratori, collaboratori e dipendenti a contatto con il pubblico.

Altri Rischi connessi con la organizzazione operativa:

Rischio Usura

Tale rischio è relativo alla possibilità che la Società richieda alla clientela compensi di mediazione superiore alla soglia prevista per legge.

Al fine di limitare e gestire tale rischio la Società ha adottato la comunicazione alla Banca o all'intermediario finanziario dei compensi di mediazione percepiti dal cliente al fine di inserirli nella

base di calcolo del Taeg/Isc così da verificare che il tasso di interesse non superi la soglia usura determinata dalla banca d'Italia.

Rischio gestione trattamento dati

Tale rischio è relativo ad una condotta non conforme ai criteri di riservatezza, affidabilità ed integrità dei dati.

Al fine di limitare e gestire tale rischio la Società ha adottato una procedura interna di gestione del trattamento dati, per l'individuazione delle tipologie dei dati trattati, i soggetti autorizzati al trattamento e le modalità di archiviazione.

Rischio di compromissione indipendenza

Tale rischio è individuato nella possibilità che la Società operi esclusivamente con un unico Istituto Bancario e/o Intermediario Finanziario, a meno che sia in essere una unica convenzione per un particolare prodotto dedicato alle aziende, o sia reperibile una unica convenzione o che le politiche di credito (credit scoring) dell'intermediario siano tali da escludere l'utilizzo di altri intermediari secondari.

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. Come citato, tale situazione in alcuni periodi potrebbe non essere possibile per la totale assenza di soggetti finanziatori disposti ad operare in un particolare segmento di credito/prodotti (vedi credit crunch).

Rischio di mancata trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela

Tale rischio consiste nella possibilità che la Società abbia un comportamento inadeguato e non conforme a quanto previsto dalla normativa relativa alla trasparenza dei servizi finanziari e alla correttezza dei rapporti con la clientela.

Al fine di limitare tale rischio la Società si è dotata 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.

Rischio Rete Vendita

Tale rischio riguarda l'inosservanza ed il mancato adeguamento alle norme di legge, regolamentari e statutarie da parte della rete di soggetti che operano per conto della Società.

Al fine di gestire tale rischio la Società ha istituito una divisione di controllo con la funzione di monitorare l'operato dei collaboratori esterni e dipendenti.

Rischio Requisiti

Tale rischio si sostanzia nella possibilità che i soggetti che ricoprono funzioni di amministrazione, direzione e controllo ed 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.

Al fine di gestire tale rischio la Società ha previsto una procedura interna di verifica semestrale del possesso dei requisiti previsti per legge dei vari soggetti operanti all'interno della struttura organizzativa.

Rischio di non conformità

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.

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.

Rischio Frode

Tale tipologia di rischio si sostanzia nella possibilità che la Società possa incorrere in operazioni nelle quali possa risultare frodata da parte di soggetti terzi.

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.

Rischio Responsabilità Professionale

Tale tipologia di rischio consiste nella possibilità che la Società nell'esercizio della propria attività sia riconosciuta civilmente responsabile.

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.

Rischio delitti informatici

Tale rischio attiene alla gestione ed utilizzo dei sistemi informatici.

Le misure, adottate dalla Società, atte a prevenire e/o contrastare la commissione di delitti informatici, sono:

- procedure, responsabilità e controlli relativi alle misure minime di sicurezza per i trattamenti di dati personali con o senza l'ausilio di strumenti elettronici di cui agli artt. 34 e 35 del D. Lgs. 196/2003, che ciascuna Società del Gruppo deve adottare nei modi previsti dal Disciplinare tecnico allegato B al D. Lgs. 196/2003;

- sistematica ed attenta valutazione del personale, in particolare all'interno della funzione IT, nell'ambito dell'attività di appraisal del personale svolta annualmente dai responsabili delle unità organizzative;
- rispetto dei principi generali di comportamento relativi alla tutela della privacy e delle informazioni riservate ed all'uso corretto dei dispositivi elettronici disponibili ai quali tutti i Dipendenti e Collaboratori devono attenersi obbligatoriamente. Alcuni di questi principi sono tradotti in termini più operativi dalla documentazione interna relativa a policy e procedure di sicurezza informatica.

Rischio di reati in materia di marchi e segni distintivi

Si intendono i reati di contraffazione, alterazione o uso di segni distintivi di opere dell'ingegno o di prodotti industriali" di cui all'art. 473 c.p..

Attività potenzialmente a rischio in quanto possono comportare l'utilizzo dei marchi, non autorizzati o contraffatti, di banche, intermediari finanziari e compagnie assicurative clienti.

Per arginare tale rischio, la Società opera nel pieno rispetto dei contratti stipulati con le banche, gli istituti e le compagnie assicurative clienti, tutelando i loro interessi e privilegiando un rapporto leale e corretto con gli stessi.

Rischio di reati contro l'industria ed il commercio

Il rischio attiene all'ipotesi che durante l'attività di contrattazione con clienti, sia attuali che potenzialmente un'illecita concorrenza con minaccia o violenza.

Ai fini di prevenire tale rischio, è previsto un articolato processo di lavorazione, che va dalla trattativa alla messa in contatto, a cui partecipa una pluralità di soggetti interni ed esterni diversi e che si conclude con la firma del contratto/convenzione da parte degli esponenti aziendali dotati degli adeguati poteri.

L'ODV, prendendo in esame le convenzioni ed i contratti stipulati con i clienti, verifica che tutti i contratti siano regolarmente firmati dagli esponenti aziendali dotati degli adeguati poteri.

Rischio di reati societari

Premesso che la società opera in riserva di attività (mediatore creditizio) ed è sottoposta a vigilanza, riportiamo che lo stesso Organismo di Vigilanza (OAM) effettua periodicamente controlli a campione sulle attività connesse ai processi ordinari e sensibili: specificatamente, l'Organismo emana o propone che vengano emanate ed aggiornate le istruzioni standardizzate relative ai comportamenti da seguire nell'ambito delle aree a rischio dell'attività nel suo complesso e dei rischi societari.

In relazione ai reati e alle condotte criminose di cui agli articoli 2621 e seguenti del Codice Civile, l'area di attività a rischio riguarda: la gestione della contabilità generale, predisposizione dei progetti di bilancio, la custodia delle scritture contabili e dei Libri Sociali e predisposizione relazioni, comunicazioni sociali e di mercato ecc.

Nell'ambito delle suddette attività a rischio, la Società ha adottato un sistema di prevenzione dei reati societari che garantisce, attraverso il rigoroso rispetto delle norme di legge e delle procedure aziendali:

- ai soci ed ai terzi un'informazione veritiera e corretta sulla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Società e del Gruppo;
- la tutela del patrimonio degli investitori;
- la tutela dell'integrità ed effettività del capitale sociale;
- l'assenza di operazioni simulate o altrimenti fraudolente, idonee a provocare una sensibile alterazione del prezzo degli strumenti finanziari;
- il tempestivo e corretto esercizio da parte delle autorità di vigilanza delle funzioni di vigilanza;
- il tempestivo e corretto esercizio delle funzioni devolute al collegio sindacale ed alle Società direvisione ove incaricate.

Con riferimento al bilancio, alle relazioni ed alle altre comunicazioni sociali previste dalla legge, l'OdV verifica l'efficacia e la conformità alle procedure di redazione dei documenti contabili e finanziari per la prevenzione del reato di false comunicazioni sociali; verifica il rispetto della tempistica nella redazione dei documenti; esamina eventuali segnalazioni specifiche provenienti dagli organi di controllo o da qualsiasi dipendente ed effettuazione degli accertamenti ritenuti necessari od opportuni in conseguenza delle segnalazioni ricevute;

Rischio di violazione in tema di diritti d'autore

In relazione ai delitti di cui agli articoli 171 e seguenti della L. 633/1941 legge 22 aprile 1941, n. 633 (art 25- novies Dlgs 231/01), il profilo di rischio riguarda esclusivamente l'abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore.

A tal fine la Società ha predisposto un processo finalizzato all'acquisizione delle licenze *software* che prevede l'autorizzazione di ogni acquisto concernente l'area dei sistemi informativi da parte del responsabile dell'area stessa e, oltre determinati importi, dei legali rappresentanti della Società del Gruppo, sempre alla luce di comprovate esigenze d'acquisto.

L'Organismo di Vigilanza verifica che nessuno, fra i Destinatari del Modello, faccia uso di licenze *software* non autorizzate, sia nell'ambito dell'attività aziendale che al di fuori della stessa.