



ASSOPROFESSIONAL

ASSOCIAZIONE ITALIANA PROFESSIONISTI DEL CREDITO

RES
LA MEDIAZIONE CREDITIZIA
MILANO - 24 NOVEMBRE 2010

IL RUOLO
DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE
NEL MERCATO DEL CREDITO AL CONSUMO

ASSOPROFESSIONAL
ASSOCIAZIONE NAZIONALE PROFESSIONISTI DEL CREDITO

DR. CARLO CERILLI
SEGRETARIO GENERALE NAZIONALE



ASSOPROFESSIONAL

ASSOCIAZIONE ITALIANA PROFESSIONISTI DEL CREDITO

COS'È LA FORMAZIONE?

DAL LATINO “FORMĀRE”:

... plasmare ... modellare

MA I CONTENUTI?



INTERVENTI ORGANI DI VIGILANZA

- MORAL SUASION
- RESPONSABLE LENDING
- EMANAZIONE NORMATIVA PRIMARIA E SECONDARIA DA PARTE DI BANCA D'ITALIA, MINISTERO DELLE FINANZE, ISVAP



CIRCOLARE BANCA D'ITALIA 10 NOVEMBRE 2009

LA CESSIONE DEL QUINTO DELLO STIPENDIO E OPERAZIONI ASSIMILATE: CAUTELE ED INDIRIZZI PER GLI OPERATORI

“...L'ACQUISIZIONE DI CLIENTELA PER IL TRAMITE DI MEDIATORI - PIUTTOSTO CHE ATTRAVERSO AGENTI – SEMBRA CARATTERIZZARSI PER MAGGIORI LIVELLI DI RISCIOSITÀ E MINORE INCISIVITÀ DEI CONTROLLI...”

- *“...IN RELAZIONE A QUANTO SOPRA, SI RIBADISCE LA NECESSITÀ DI ADOTTARE, IN BASE ALLE DISPOSIZIONI VIGENTI⁴, STANDARD DI TRASPARENZA E CORRETTEZZA ADEGUATI ANCHE QUANDO, IN UNA O PIÙ FASI DELLA COMMERCIALIZZAZIONE, INTERVENGANO SOGGETTI TERZI ESTRANEI ALL'ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERMEDIARI EROGANTI (IN PARTICOLARE, AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA O MEDIATORI CREDITIZI)...”*



MORAL SUASION

BANCA D'ITALIA

SERVIZIO SUPERVISIONE INTERMEDIARI SPECIALIZZATI

DR. CORRADO BANDINELLI

- **RETI DI VENDITA DI PRODOTTI CREDITIZI E CONTROLLI INTERNI** *(ROMA - 29 LUGLIO 2009)*
- **EVOLUZIONI RECENTI NEL CREDITO AL CONSUMO. IMPATTI DELLA PAYMENT SERVICE DIRECTIVE** *(ROMA - 6 OTTOBRE 2009)*
- **RETI DISTRIBUTIVE E PRODOTTI CREDITIZI.** *(MILANO, 14 DICEMBRE 2009)*



ASSOPROFESSIONAL

ASSOCIAZIONE ITALIANA PROFESSIONISTI DEL CREDITO

**LA BANCA D'ITALIA E LA TUTELA DEL CONSUMATORE
NEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
ANNA MARIA TARANTOLA
VICE DIRETTORE GENERALE DELLA BANCA D'ITALIA
ROMA, 19 MARZO 2010**

...**BEN CINQUE INIZIATIVE PARLAMENTARI PREVEDONO
NORME VOLTE A RICONOSCERE IL RUOLO
DALL'EDUCAZIONE FINANZIARIA** QUALE STRUMENTO
DI TUTELA DEI CONSUMATORI DEI SERVIZI BANCARI
E FINANZIARI...



ASSOPROFESSIONAL

ASSOCIAZIONE ITALIANA PROFESSIONISTI DEL CREDITO

**BANCA D'ITALIA
INTERVENTO DEL VICE DIRETTORE GENERALE
ANNA MARIA TARANTOLA
ABI CONVEGNO 25-03-2010 - ROMA
“DIMENSIONE CLIENTE 2010”**

...GLI ADDETTI ALLE RETI DEVONO RICEVERE UNA
FORMAZIONE ADEGUATA E COSTANTE PER
ESSERE CAPACI DI ASSISTERE IN MODO EFFICACE
IL CLIENTE IN TUTTE LE SUE ESIGENZE; IL LORO
OPERATO DEVE ESSERE ADEGUATAMENTE
MONITORATO...



ASSOPROFESSIONAL

ASSOCIAZIONE ITALIANA PROFESSIONISTI DEL CREDITO

IL CREDITO SPECIALIZZATO: FUNZIONI, RISCHI, AZIONE DI VIGILANZA
ANNA MARIA TARANTOLA
VICE DIRETTORE GENERALE DELLA BANCA D'ITALIA
CONVEGNO AIBE – ASSIFACT – ASSILEA – ASSOFIN
MILANO, 23 SETTEMBRE 2010

...FREQUENTI SONO I CASI DI NON-COMPLIANCE RILEVATI NELL'AMBITO DELL'ATTIVITÀ DI OFFERTA ATTRAVERSO CANALI DISTRIBUTIVI ESTERNI, ANCHE PER L'INSUFFICIENTE ATTIVITÀ DI **FORMAZIONE** DEGLI ADDETTI ALLE RETI...

...È QUESTO UN AMBITO PROBLEMATICO, FORIERO DI POTENZIALI, RILEVANTI RISCHI LEGALI E REPUTAZIONALI. È NECESSARIO CHE GLI INTERMEDIARI EFFETTUINO UN ATTENTO CONTROLLO SULL'OPERATO DELLE RETI DI VENDITA, ATTENENDOSI SCRUPolosAMENTE ALLE INDICAZIONI FORNITE DALLA VIGILANZA, CHE PREVEDONO FASI DI VERIFICA SUI PROCESSI DI SELEZIONE, GESTIONE E CONTROLLO...



ASSOPROFESSIONAL

ASSOCIAZIONE ITALIANA PROFESSIONISTI DEL CREDITO

**ASSEMBLEA ORDINARIA DELL'ABI
INTERVENTO DEL GOVERNATORE DELLA BANCA
D'ITALIA
MARIO DRAGHI
ROMA, 15 LUGLIO 2010**

...GLI ADDETTI ALLE RETI DEVONO RICEVERE UNA
FORMAZIONE ADEGUATA E COSTANTE PER
ESSERE CAPACI DI ASSISTERE IN MODO EFFICACE IL
CLIENTE IN TUTTE LE SUE ESIGENZE; IL LORO
OPERATO DEVE ESSERE ADEGUATAMENTE
MONITORATO...



ASSOPROFESSIONAL

ASSOCIAZIONE ITALIANA PROFESSIONISTI DEL CREDITO

LA NORMA PRIMARIA

DECRETO LEGISLATIVO 21 AGOSTO 2010 N.141

**ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA EUROPEA 2008/48/CE DEL 23
APRILE 2008, RELATIVA AI CONTRATTI DI CREDITO AI
CONSUMATORI.**



DECRETO LEGISLATIVO 21 AGOSTO 2010 N.141

ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA EUROPEA 2008/48/CE DEL 23 APRILE 2008, RELATIVA AI CONTRATTI DI CREDITO AI CONSUMATORI.

ART. 128-NOVIES. DIPENDENTI E COLLABORATORI 1. GLI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA E I MEDIATORI CREDITIZI ASSICURANO E VERIFICANO, ANCHE ATTRAVERSO L'ADOZIONE DI ADEGUATE PROCEDURE INTERNE, CHE I PROPRI DIPENDENTI E COLLABORATORI DI CUI SI AVVALGONO PER IL CONTATTO CON IL PUBBLICO, RISPETTINO LE NORME LORO APPLICABILI, POSSIEDANO I REQUISITI DI ONORABILITÀ E PROFESSIONALITÀ INDICATI ALL'ARTICOLO 128-QUINQUIES, LETTERA C), AD ESCLUSIONE DEL SUPERAMENTO DELL'APPOSITO ESAME E ALL'ARTICOLO 128-SEPTIES, LETTERE D) ED E), AD ESCLUSIONE DEL SUPERAMENTO DELL'APPOSITO ESAME, E CURINO L'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE. TALI SOGGETTI SONO COMUNQUE TENUTI A SUPERARE UNA PROVA VALUTATIVA I CUI CONTENUTI SONO STABILITI DALL'ORGANISMO DI CUI ALL'ARTICOLO 128-UNDECIES ... segue ...



LA NORMATIVA PRIMARIA

DECRETO LEGISLATIVO 21 AGOSTO 2010 N.141

ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA EUROPEA 2008/48/CE DEL 23 APRILE 2008, RELATIVA AI CONTRATTI DI CREDITO AI CONSUMATORI.

2. ...*OMISSIS*....

3. ...*OMISSIS*...

4. GLI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA E I MEDIATORI CREDITIZI RISPONDONO IN SOLIDO DEI DANNI CAUSATI NELL'ESERCIZIO DELL'ATTIVITÀ DAI DIPENDENTI E COLLABORATORI DI CUI SI ESSI SI AVVALGONO, ANCHE IN RELAZIONE A CONDOTTE PENALMENTE SANZIONATE.



LA NORMATIVA PRIMARIA

DECRETO LEGISLATIVO 21 AGOSTO 2010 N.141

ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA EUROPEA 2008/48/CE DEL 23 APRILE 2008, RELATIVA AI CONTRATTI DI CREDITO AI CONSUMATORI.

.... ART. 14 - REQUISITI DI PROFESSIONALITÀ

1. L'ISCRIZIONE DELLE PERSONE FISICHE NELL'ELENCO DEGLI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA, DI CUI ALL'ARTICOLO 128-QUATER, COMMA 2, DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 ° SETTEMBRE 1993, N. 385, E' SUBORDINATA AL POSSESSO DEI SEGUENTI REQUISITI DI PROFESSIONALITÀ:

A) ...

B) FREQUENZA AD UN CORSO DI FORMAZIONE PROFESSIONALE NELLE MATERIE RILEVANTI NELL'ESERCIZIO DELL'AGENZIA IN ATTIVITÀ FINANZIARIA;

C) POSSESSO DI UN'ADEGUATA CONOSCENZA IN MATERIE GIURIDICHE, ECONOMICHE, FINANZIARIE E TECNICHE, ACCERTATA TRAMITE IL SUPERAMENTO DELL'APPOSITO ESAME, INDETTA DALL'ORGANISMO DI CUI ALL'ARTICOLO 128-UNDECIES DEL DECRETO LEGISLATIVO 1 ° SETTEMBRE 1993, N. 385, SECONDO LE MODALITÀ DA QUESTO STABILITE.



LA NORMATIVA PRIMARIA

DECRETO LEGISLATIVO 21 AGOSTO 2010 N.141 ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA EUROPEA 2008/48/CE DEL 23 APRILE 2008, RELATIVA AI CONTRATTI DI CREDITO AI CONSUMATORI.

ART. 21 - FUNZIONI DELL'ORGANISMO

...L'ORGANISMO SVOLGE LE SEGUENTI FUNZIONI:

.... *H)* STABILISCE GLI STANDARD DEI CORSI DI FORMAZIONE CHE LE SOCIETÀ DI MEDIAZIONE SONO TENUTE A SVOLGERE NEI CONFRONTI DEI PROPRI DIPENDENTI, COLLABORATORI O LAVORATORI AUTONOMI;

ART.24 - *ESAME E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE*

...4 GLI ISCRITTI NEGLI ELENCHI DEGLI AGENTI IN ATTIVITÀ FINANZIARIA SONO TENUTI ALL'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE ... MEDIANTE LA FREQUENZA AI CORSI DI FORMAZIONE DI CUI AL COMMA 5.

5. L'ORGANISMO STABILISCE GLI STANDARD DEI CORSI DI FORMAZIONE FINALIZZATI ALL'AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE...

6. L'ORGANISMO VIGILA SUL RISPETTO DEL DOVERE DI AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE



CONCLUSIONI

GLI ISTITUTI DI CREDITO, GLI INTERMEDIARI FINANZIARI E LE RETI COMMERCIALI, SONO TENUTI DALL'ORGANO DI VIGILANZA A PRESERVARE E MIGLIORARE LA PROPRIA FORMAZIONE E PREPARAZIONE NE QUINDI ATTENDIBILITÀ E AFFIDABILITÀ NEI CONFRONTI DELLA CLIENTELA PER IL TRAMITE DI:

- UN SERVIZIO DI CONSULENZA CREEDITIZIA GLOBALE E TRASPARENTE

- UNA PREPARAZIONE CERTIFICATA TRAMITE ENTI PREPOSTI ED ACCREDITATI ISTITUZIONALMENTE, CHE FORNISCANO PREPARAZIONE MEDIANTE *PERCORSI FORMATIVI CERTIFICATI*, IN MANIERA TALE CHE IL PROFESSIONISTA POSSA RICEVERE UNA PREPARAZIONE DI VALORE, CERTIFICATA E RICONOSCIUTA, CHE NON SOLO LO RENDA EDOTTO DELLA NORMATIVA E DI QUANTO CONCERNENTE LO SVOLGIMENTO DELLA PROPRIA ATTIVITÀ, **MA GLI CONFERISCA ANCHE E SOPRATTUTTO UNA METODOLOGIA DI LAVORO IN TERMINI SIA ETICI SIA COMMERCIALI.**