



FUNZIONI COMPILATRICI:

Settore Controlli di Conformità Prodotti Bancari - Servizio  
Compliance Prodotti Bancari - MPS

Comunicazione per:

Consiglio Di Amministrazione - MPS

OGGETTO:

**Aggiornamento sullo stato delle attività in materia di usura**

*Allegati:*

A - "Update in materia di usura"

## 1. MOTIVAZIONE

Rappresentare al Consiglio di Amministrazione:

- i. le risultanze emerse dalle prime informali interlocuzioni con gli ispettori della Banca d'Italia in riferimento agli accertamenti ispettivi in corso aventi ad oggetto la «*Verifica dell'idoneità degli assetti organizzativi a produrre segnalazioni corrette dei TEGM e a prevenire i rischi connessi a violazioni delle norme in materia di usura*»;
- ii. lo stato delle attività di ristoro della clientela in seguito al riscontro – nel corso di controlli di *Compliance* - di rapporti con Tassi Effettivi Globali (TEG) eccedenti le soglie antiusura;
- iii. l'esito dei controlli condotti in materia di usura dalla funzione Compliance e le azioni di *remediation* approntate o in corso.

## 2. INFORMAZIONI RILEVANTI

Il documento fa seguito alle comunicazioni già sottoposte all'attenzione del Consiglio d'Amministrazione **nelle sedute del 9 marzo, 15 giugno e 27 ottobre 2017** e fornisce un quadro complessivo: (i) sull'andamento delle **attività ispettive in corso della Banca d'Italia**; (ii) sulle **attività di ristoro della clientela** avviate in seguito alla rilevazione di rapporti con TEG eccedenti le soglie di usura; (iii) sullo stato dei **GAP in essere e chiusi** in materia di usura; (iv) sull'esito dei **controlli di Compliance** in *subiecta materia* e sulle rispettive azioni di *remediation*.

- i) Con riferimento al primo punto, dai primi colloqui informali con gli ispettori è emersa la necessità di:
  - **rafforzare il sistema dei controlli di primo livello** in materia di usura, al momento rimessi perlopiù alle verifiche condotte dalle procedure informatiche in fase di stipula dei contratti di credito e/o di liquidazione degli oneri e degli interessi.
  - **intensificare i controlli di secondo livello (Compliance)** mediante l'adozione di uno strumentario per l'analisi massiva dei TEG in fase di liquidazione;



- strutturare e formalizzare un **adeguato processo di gestione dei casi in cui si riscontrino rapporti con TEG superiori alla soglia di usura**, individuando soluzioni che permettano in tempi rapidi di stimare il perimetro dei rapporti impattati e degli importi da rimborsare e di eseguire i ristori a favore della clientela.

Sono stati al riguardo avviati gli interventi ritenuti necessari a ottemperare a quanto sopra rilevato, avendo in programma di concludere quelli più rilevanti –il rafforzamento controlli, anche sulla base di specifiche iniziative già previste nel compliance plan 2018 di BMPS e la revisione normativa interna - entro il 30.9.2018.

Per un maggior dettaglio, si rinvia al documento **allegato sub A, slide n. 3**.

- ii) Nel corso dei controlli svolti dalla Compliance sono emersi casi di **TEG eccedenti i tassi soglia** dovuti per lo più ad anomalie riscontrate sulle procedure informatiche di controllo. Il fenomeno ha riguardato le forme tecniche degli “**anticipi su crediti**” e dello “**sconto di portafoglio**”.

Con riferimento alla prima, “ANTICIPI SU CREDITI” le fattispecie di anomalie rilevate attengono a:

- mancato computo della commissione di pratica nel TEG relativamente al II e III trimestre 2017: anomalia sanata nel novembre 2017 e in riferimento alla quale i rimborsi a favore della clientela saranno completati entro il 30.9.2018;
- mancata inclusione nel TEG delle spese di proroga: anomalia sanata dall’aprile 2017 e in riferimento alla quale i rimborsi a favore della clientela saranno completati entro il 30.11.2018;
- riscontro nella liquidazione del 30.6.2018 di ca. n. 50 casi con TEG sopra soglia usura; dalle analisi sinora svolte, il fenomeno pare riconducibile prevalentemente al fatto che: a) tali rapporti presentano, nel corso del trimestre, un numero elevato di presentazioni di fatture anticipate, per ciascuna delle quali è addebitato, in corso di trimestre, a titolo di spese di pratica, un importo pari ad € 51,65; b) la procedura, pur includendo tali importi nel calcolo del TEG, non è programmata per andare a stornare, in tutto o in parte, tali importi già addebitati, nel caso in cui, in sede di “abbattimento” nella liquidazione trimestrale, gli oneri e gli interessi abbattibili a fine trimestre si rivelino incapienti. Al riguardo, appurato che il fenomeno ha interessato anche le liquidazioni dei trimestri antecedenti a quello sopra indicato, sono in corso gli interventi per evitare che, a decorrere dalla liquidazione del III trimestre del corrente anno, quanto accaduto possa ripetersi. I rimborsi delle somme percepite in eccedenza saranno completati entro il 30.11.2018.

Relativamente alla seconda forma tecnica, “SCONTO DI PORTAFOGLIO”, era stato rilevato un errore nella procedura di abbattimento degli oneri, sanata nel



marzo 2017. Inoltre, fino ai primi di luglio del corrente anno, i controlli informatici *ex post* hanno riguardato solo le singole presentazioni per lo sconto e non anche l'intero rapporto a valere sul quale quest'ultime agiscono. Al riguardo, i rimborsi delle somme percepite in eccedenza saranno completati in due tranches temporali, la prima entro il 30.11.2018; la seconda entro il 28.02.2019.

**Per maggiori dettagli, e per le stime complessive relative a perimetri, importi, rimborsi, si rinvia al documento allegato sub A, slide 4.**

- iii) Relativamente allo stato dei GAP (rendicontati alle **slide 5 e 6 dell'Allegato A**) ed ai controlli di conformità condotti dalla Compliance, la scrivente Funzione aveva avuto modo di rendicontare nel 2017 **profili di attenzione sui presidi antiusura adottati in riferimento a diverse forme tecniche di sostegno creditizio**, tali da rendere necessario procedere all'implementazione/rafforzamento dei sistemi informatici di controllo.

In relazione alle criticità riscontrate e ancora in essere alla data dell'ultima specifica rendicontazione al Consiglio (27.10.2017), si rende noto che gli interventi di mitigazione dei rischi/ripristino delle procedure sono stati conclusi, mentre – come già rappresentato sopra – sono in essere le attività di ristoro della clientela (cfr. tabella sotto; per maggiori dettagli si rinvia al documento **allegato sub A, slide 7**):

	Codice GAP
<b><u>Prestiti vitalizi e mutui edilizi</u></b> , rilasciati gli interventi programmati per il rafforzamento dei controlli antiusura;	CO_2017_00006 (prestiti vitalizi) CO_2017_00003 (mutui edilizi) CHIUSI
<b><u>Sconto di portafoglio effetti</u></b> , attivati controlli ex post a livello di rapporto;	CO_2018_00008 (ex post) (Intervento rilasciato ai primi di luglio 2018; <b><u>in corso attività per ristoro clientela prima tranche 30.11.18 conclusione entro 28.2.19</u></b> )
<b><u>Anticipazioni su crediti</u></b> , conclusi gli interventi per l'annualizzazione della commissione d'utilizzo nei controlli <i>ex ante</i> (in produzione dall'8.6.17) e per l'inclusione della spesa di proroga nei controlli <i>ex post</i> (in produzione dal 30.6.17); <b><u>in corso le attività di rimborso della clientela</u></b> ;	CO_2017_00005 CHIUSO <b><u>(in corso attività di rimborso della clientela entro 30.11.18)</u></b>
<b><u>Carte di credito revolving</u></b> , realizzati controlli <i>ex ante</i> ;	CO_2017_00020 CHIUSO
<b><u>Interessi di mora su Mutui e Anticipi</u></b> , realizzato intervento di rafforzamento dei controlli antiusura sulle procedure. Per i Mutui attesa ulteriore mitigazione del rischio con interventi progetto ARGO (nuova gestione piattaforma del credito "Elise"), procedura rilasciata in test pilota su alcune filiali.	CO_2017_00004 CHIUSO Procedura Elise (rollout TdB)
<b><u>Prestiti personali</u></b> : rilevata mancanza controlli informatici sul rispetto delle soglie usura in caso di applicazione di interessi moratori.	CO_2017_00014 (31.10.2018)



Risultano infine in massima parte superate dal punto di vista procedurale, e per esse sono comunque in corso (laddove dovute) le iniziative di ristoro della clientela, le ulteriori criticità individuate dalla Compliance nel corso dell'anno 2018. Più in dettaglio:

<b><u>Carte di credito revolving</u></b> : rilevata necessità di modificare i criteri di annualizzazione degli oneri.	Realizzati a febbraio 2018 interventi sulla procedura di controllo antiusura delle carte
<b><u>Anticipi</u></b> : rilevati eventi di supero dei tassi soglia usura dovuti al mancato computo nel TEG delle spese di pratica nel II e III Trim 2017.	Anomalia sanata nel novembre 2017; <b><u>in corso rimborsi entro 30.11.18.</u></b>
<b><u>Anticipi</u></b> : nella liquidazione del 30.6.18 rilevati ca. n. 50 rapporti che, nonostante gli abbattimenti eseguiti dalle procedure di controllo, registrano comunque un TEG sopra soglia usura.	<b>Interventi in corso per:</b> (i) evitare ripetersi fenomeno; (ii) <b><u>ristorare la clientela entro 30.11.18.</u></b>

Per maggiori dettagli di rinvia al documento **allegato sub A, slide 8.**

#### **4 Condivisioni/pareri preventivi**

La comunicazione verrà sottoposta al Comitato Rischi preventivamente all'esame del Consiglio di Amministrazione.

Allegato File: Allegato A -Update in materia di usura.pdf



**GRUPPOMONTEPASCHI**

**Area Compliance**

---

***Update in materia di usura***

- ***Accertamenti ispettivi Banca d'Italia***
- ***SAL attività di ristoro alla clientela***
- ***Gap di conformità***
- ***Controlli di Compliance***

**Siena – 6 settembre 2018**




Il presente documento fa seguito ai resoconti forniti al **CdA nelle sedute del 9 marzo, 15 giugno e 27 ottobre 2017** in materia di Antiusura e fornisce un quadro complessivo su:

Indice argomenti trattati	Slide
Accertamenti ispettivi della Banca d'Italia in materia di usura avviati il 6.6.2018 e tuttora in corso	3
Attività di ristoro dei clienti a fronte di TEG eccedenti le soglie antiusura	4
Riepilogo GAP censiti in RIGAM in materia di usura	5 - 6
Esiti controlli di <i>compliance</i> in materia di usura e azioni di <i>remediation</i>	7 - 8


In data 6.6 la **Banca d'Italia** ha avviato accertamenti ispettivi aventi ad oggetto la «*Verifica dell'idoneità degli assetti organizzativi a produrre segnalazioni corrette dei TEGM e a prevenire i rischi connessi a violazioni delle norme in materia di usura*».

L'ispezione riguarda sia la **Banca MPS** che **Widiba** e, per esse, tutte le strutture – di *business* e di controllo – coinvolte nei processi di *governance*, gestione e presidio della materia. Particolare attenzione viene riposta sui processi organizzativi, sui controlli (con *focus* su quelli di primo e secondo livello), sui GAP in essere e sulle conseguenti azioni di *remediation* ed iniziative di ristoro alla clientela in ipotesi di riscontro di TEG sopra la soglia antiusura.

Prime interlocuzioni informali intercorse tra gli ispettori e la Compliance hanno fatto emergere la necessità di:

- 
- ✓ migliorare/efficientare il processo di seguimiento, sistemazione e rendicontazione dei GAP, nonché di ristoro (previa perimetrazione e quantificazione) dei rapporti eventualmente interessati da superi della soglia usura;
  - ✓ rafforzare il sistema dei controlli mediante la sistematizzazione/formalizzazione di controlli di primo livello (ulteriori rispetto a quelli informatici, già presenti) per la individuazione (e conseguente sistemazione) di eventuali TEG sopra soglia (mediante estrazioni massive);
  - ✓ rafforzare i controlli di compliance (aumento frequenza attività di revisione periodica procedure di controllo e dotazione strumentario per analisi massiva dei TEG di liquidazione).

Avviati lavori da parte di una **task force interfunzionale (COO, CCO, Compliance, COG) con il compito di:**

- 
1. Redigere/implementare normativa interna che: i) descriva in maniera organica l'assetto dei controlli in ambito usura; ii) disciplini il processo di sistemazione delle anomalie, perimetrazione dei rapporti interessati, quantificazione e rimborso delle somme indebitamente percepite; iii) rafforzi il processo di rendicontazione dei GAP ed i flussi informativi tra le funzioni aziendali;
  2. Implementare controlli di primo livello (diversi da quelli informatici già esistenti) per la verifica dei TEG sopra soglia da svolgere, su base continuativa ed esaustiva, su tutti i trimestri e per tutte le forme tecniche mediante strumenti a supporto delle attività di controllo con l'obiettivo di monitorare le procedure e prevenire ulteriori errori;
  3. dotare la funzione *Compliance* di strumenti per l'estrazione massiva dei TEG.

**Data termine lavori prevista per il 30.09.2018\***

*\*In riferimento all'esecuzione degli interventi di cui ai punti 1 e 2, entro il 30.9 saranno realizzati gli strumenti di controllo per Anticipi, Mutui e Conti Correnti. Per le restanti forme tecniche gli interventi dovranno completarsi entro fine anno.*

In esito ai controlli di Compliance sul corretto funzionamento delle procedure di presidio antiusura, emersi casi di sfioramento dei tassi soglia. Il fenomeno ha riguardato operazioni di anticipazione su crediti e sconto di portafoglio effetti.

### 1. Anticipi sopra soglia per errato computo «commissioni di pratica»

**Descrizione:** Mancata inclusione della commissione di pratica fra gli oneri che contribuiscono al calcolo del TEG per il controllo ex post a livello di rapporto

**Procedura interessata:** Anticipi

**Stato anomalia:** Risolta a novembre 2017

**Riepilogo complessivo:**

Periodo Interessato: dall'1/4/2017 al 30/9/2017

Numero posizioni: circa 5.000

Stima da rimborsare: circa € 800.000

**Situazione rimborsi:**

- prima tranche riaccreditata il 3 agosto 2018 (ca. 4.400 movimenti per ca. 705k Euro)
- ulteriore tranche prevista entro il 30/9/2018 per i movimenti su rapporti di conto corrente bloccati o estinti (circa 400 movimenti per circa 60k Euro); movimenti in corso di approfondimento (circa 200 movimenti per circa 35k Euro).

### 2. Anticipi sopra soglia per mancato abbattimento oneri

**Descrizione:** Per alcune posizioni il TEG calcolato nel controllo ex post a livello di rapporto è risultato superiore alla soglia usura nonostante l'esecuzione degli abbattimenti automatici di tutti gli oneri e gli interessi conteggiati in fase di liquidazione.

**Procedura interessata:** Anticipi

**Stato anomalia:** La soluzione strutturale si colloca all'interno del più ampio contesto di ridefinizione dell'impianto commissionale degli anticipi da parte della funzione commerciale (cfr. lettera Bankit in materia di trasparenza del 7/8/18, che richiede di applicare anche a tale forma tecnica il regime commissionale delle aperture di credito in conto corrente, ovvero una sola commissione per la messa a disposizione di fondi). Definiti interventi tattici al fine di prevenire il verificarsi della casistica nelle prossime liquidazioni.

**Riepilogo complessivo:**

Periodo interessato: dall'1/1/2015 al 30/6/2018

Numero posizioni: circa 850;

Stima da rimborsare circa € 600.000

Data completamento rimborsi: 30/11/2018.

### 3. Anticipi sopra soglia per errato computo «spese di proroga»

**Descrizione:** Mancata inclusione delle spese di proroga fra gli oneri che concorrono nel calcolo del TEG

**Procedura interessata:** Anticipi

**Stato anomalia:** Risolta il 3/4/2017

**Periodo interessato:** dall'1/1/2015 al 31/3/2017

**Riepilogo complessivo:**

Numero posizioni: circa 16.000;

Stima da rimborsare circa € 1.200.000

*(Le stime derivano da criteri semplificati ed in quanto tali soggette a un fisiologico livello di approssimazione. Il calcolo puntuale verrà effettuato nelle elaborazioni finalizzate ai rimborsi effettivi).*

Data completamento rimborsi: 30/11/2018.

### 4. Sconto sopra soglia per mancato abbattimento

**Descrizione:** Non corretto funzionamento del programma di abbattimento degli oneri.

**Procedura interessata:** Sconto

**Stato anomalia:** Risolta il 27/3/2017. Dall'1/7/2018 implementato anche il controllo a livello di rapporto.

**Riepilogo complessivo:**

Periodo interessato: a partire dal 2011

Le stime, basate su proiezioni in funzione dello stato di disponibilità degli effettivi elementi di calcolo, portano ai seguenti valori:

Numero posizioni: circa 4.500

Stima da rimborsare: circa € 1.200.000

Data completamento rimborsi: periodo 01/01/2011 – 31/12/2013 e TEG a livello di rapporto sopra soglia: 28/02/2019; periodo 01/01/2014 – 31/3/2017: 30/11/2018.












Si riporta di seguito una sintetica rendicontazione al mese di settembre 2018 dei GAP in materia di usura censiti nell'applicativo «RIGAM».

Codice GAP	Data Mitigazione	Denominazione GAP	Funzione Responsabile mitigazione	SAL GAP	Note
IA_2014_00096	31/05/17	Portafoglio sconto: non sono stati ancora realizzati i controlli ex ante inerenti all'eventuale superamento della soglia di usura.	Serv. Prodotti Corporate	CHIUSO	La risoluzione del GAP è stata conseguita nell'ambito del progetto di recepimento delle nuove Istruzioni Bankit in materia di rilevazione dei TEGM.
CO_2015_00005	31/03/17	Mancanza controlli usura per sospensione rate su "Crediti speciali"	Serv. Prodotti Corporate	CHIUSO	La risoluzione del GAP è stata conseguita con il rafforzamento del controllo di primo livello, ovvero con l'assegnazione alle Funzioni Mercati e Prodotti della responsabilità di effettuare controlli manuali sulla conformità dei TEG calcolati dalle unità operative in fase di rinegoziazione/ sospensione dei finanziamenti chirografari (casistica residuale).
CO_2015_00008	31/03/17	Mancata inclusione delle commissioni SGFA nel calcolo del TAEG e del TEG dei finanziamenti di credito agrario	Serv. Prodotti Corporate	CHIUSO	Intervento di mitigazione sulle procedure informatiche realizzato.
CO_2016_00017	30/06/17	Controlli usura su carte di credito revolving: i) mancanza controlli ex ante; ii) definizione del processo di rilevazione delle posizioni oltre soglia usura prima della liquidazione delle competenze (con affinamento del calcolo del TEG - nuova modalità di imputazione della CIV - e automazione degli abbattimenti), formalizzazione di tale processo in un documento di normativa interna.	Serv. Finanz. e Prodotti Transazionali Retail	CHIUSO	i) Gli interventi relativi al controllo ex ante sono oggetti di un nuovo GAP (CO_2017_00020) a rilevanza più bassa dal momento che: a) per le carte revolving il sistema è orientato a non svolgere controlli ex ante, per cui la scelta della Banca di adottarli riveste carattere prudenziale; b) il rafforzamento dei controlli ex post garantisce la non applicazione di interessi usurari. ii) Eliminata CIV dall'impianto commissionale delle carte revolving e realizzati controlli ex post automatici; rimborsata la posizione con supero di soglia.
CO_2017_00020	28/02/18	Controlli usura su carte di credito revolving - mancanza controlli ex ante;	Serv. Finanz. e Prodotti Transazionali Retail	CHIUSO	Gli interventi di implementazione dei controlli sul rispetto delle soglie usura in fase di stipula del contratto (ex ante) sono stati realizzati con il supporto del fornitore esterno. Nell'occasione, la funzione di business ha formalizzato anche i processi di presidio antiusura.
CO_2017_00003	31/10/17	Servizio "Mutui": a) mutui edilizi a stato avanzamento lavori: mancato controllo usura in fase di stipula del contratto; b) un rapporto di mutuo con TEG oltre soglia.	Serv. Prodotti Corporate	CHIUSO	Il rafforzamento dei controlli antiusura per i mutui edilizi è stato rilasciato in produzione il 14/9/17. Circa il rapporto di mutuo con TEG oltre soglia, le indagini svolte hanno rilevato che i casi interessati dalla criticità sono complessivamente n. 7; concluse le attività di ristoro ai clienti.
CO_2017_00004	19/12/17	Rischio usura contrattuale in caso di applicazione di interessi di mora ad operazioni di Mutuo (per n. 2 rapporti si è rilevata l'indicazione in contratto di un tasso di mora che supera il tasso soglia usura).	Serv. Prodotti Corporate	CHIUSO	Il rischio usura contrattuale sarà annullato con l'automazione della compilazione delle minute e dei relativi documenti di sintesi (progetto ARGO). E' stato comunque completato un intervento di rafforzamento della procedura FITE che ha previsto l'introduzione di un controllo aggiuntivo rispetto a quello in essere; motivo per cui il GAP è stato chiuso.
CO_2017_00005	30/09/17	Servizio «Anticipi»: relativamente ad un rapporto, emersi sforamenti dei limiti imposti dalla legge nel controllo ex ante ed ex post; mancata annualizzazione della commissione di utilizzo nei controlli ex ante; nei controlli ex post mancata/errata inclusione nel TEG delle spese di proroga.	Serv. Prodotti Corporate	CHIUSO	L'intervento volto ad assicurare la corretta imputazione delle commissioni nel TEG (CU e spese di proroga) è stato realizzato nell'ambito del progetto di recepimento delle nuove Istruzioni di Vigilanza sul TEGM. <u>In corso rimborsi rapporti con TEG sopra soglia (entro 30.11.2018).</u>

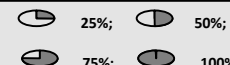
Codice GAP	Data Mitigazione	Denominazione GAP	Funzione Responsabile mitigazione	SAL GAP	Note
CO_2017_00006	31/10/17	Servizio "Mutui": a) "prestiti vitalizi" ad erogazione rateale: controllo usura effettuato in fase di erogazione della singola tranche di finanziamento e non anche sull'operazione di credito nel suo complesso e per l'intero importo deliberato; b) un rapporto di mutuo con TEG oltre soglia.	Serv. Finanz. e Prodotti Transazionali Retail	CHIUSO	Realizzati e rilasciati gli interventi informatici volti a introdurre controlli antiusura a livello di operazione complessiva. Circa il rapporto di mutuo con TEG oltre soglia, le indagini svolte hanno rilevato che i casi interessati dalla criticità sono complessivamente n. 7; concluse le attività di ristoro ai clienti.
CO_2017_00013	30/09/17	Mancata definizione - in documenti normativi sia della Banca che del Consorzio Operativo di Gruppo - del processo di gestione e presidio del rischio di incorrere nel reato di usura a seguito della commercializzazione dei prodotti di credito ai consumatori.	Serv. Finanz. e Prodotti Transazionali Retail	CHIUSO	La versione aggiornata del D. 1174 (v. 25.0) contenente anche i riferimenti relativi alla materia Antiusura è stata pubblicata nella Intranet aziendale in data 12/09/2017.
CO_2017_00014	31/10/18	Mancanza di controlli sul rispetto delle soglie usura in caso di applicazione di interessi moratori sui prestiti personali Tuttodfare MPS.	Serv. Finanz. e Prodotti Transazionali Retail	63%	L'attività di modifica del calcolo del TEG di mora è stata progettata nel BR 51086.
<b>new</b> CO_2018_00008	31/08/18	Portafoglio sconto. Assenza di controlli automatizzati ex post a livello di rapporto. Ricontrattata inoltre una posizione con TEG oltre soglia in fase di controllo ex post a livello di singola presentazione.	Serv. Prodotti Corporate	85%	Gli interventi sulle procedure informatiche risultano conclusi. <u>In corso rimborsi rapporti con TEG sopra soglia (prima tranche 30.11.18, conclusione 28.02.2019).</u>
<b>new</b> IA_2017_00152	28/02/18	Conti Correnti: nel caso di ricontrattualizzazione di un fido preesistente (ad esempio per variazione d'importo/scadenza, revisione ordinaria della pratica), ai fini della determinazione dell'accordato complessivo, il fido in contrattualizzazione viene conteggiato due volte, sommando al nuovo importo quello precedentemente operativo.	COG - Servizio Credito	CHIUSO	Sono stati modificati i programmi interessati in modo tale che, in fase di contrattualizzazione di un fido preesistente, questo venga conteggiato ai fini dell'accordato solo per il nuovo importo.
<b>new</b> IA_2017_00153	28/02/19	Conti correnti: in fase di contrattualizzazione di fido su un rapporto di c/c dove ne siano presenti già altri della medesima natura, il calcolo il TEG ex ante non tiene conto di tutti gli oneri relativi agli altri fidi già operativi sul conto corrente (non vengono conteggiati, per i fidi già esistenti, i premi assicurativi, i compensi di mediazione, i consorzi di garanzia).	Serv. Finanz. e Prodotti Transazionali Retail	0%	In corso di analisi e sviluppo intervento per integrare la componente oneri nella formula per il calcolo del TEG ovvero per imputare, oltre agli oneri a carico del fido in contrattualizzazione, anche quelli a carico dei fidi, della stessa natura, già operativi sul conto corrente.
<b>new</b> IA_2017_00046	28/06/18	La Compliance COG ha appurato la conformità ai requisiti regolamentari delle applicazioni IT di controllo antiusura più rilevanti definiti nell'ambito dei gruppi di lavoro, non risultano analizzate quelle relative alle seguenti forme tecniche di finanziamento: Microcredito, Credito su pegno, Leasing, Factoring, Credito al consumo (prestito personale, carte revolving), Grandi Operazioni Finanziarie (GOF), Estero, Cessione di Credito.	Servizio ICT Compliance	CHIUSO	E' stata svolta dalla Compliance una ricognizione sui presidi relativi alle applicazioni che nel box a lato risultavano «non analizzate». Gli esiti delle analisi svolte sono state partecipate all'Audit mediante una relazione ad hoc.

Follow up interventi relativi a controlli di conformità già rendicontati nell'ottobre 2017

STORICO VERIFICA				STATO MITIGAZIONE			
Oggetto verifica		Data formalizzazione	Esito verifica	Mitigazione	Data mitigazione	SAL	
Interessi di <b>mora</b> su <b>Mutui</b> :	rischio usura contrattuale	Parzialmente conforme (02.02.2017)	☹️	Rilevati casi (due nel campione) per i quali sono stati formalizzati contratti con tassi oltre soglia usura.	Realizzato intervento di rafforzamento dei controlli antiusura contrattuale su procedura Mutui. Attesa ulteriore mitigazione del rischio con interventi progetto ARGO (nuova gestione piattaforma del credito Elise). Procedura rilasciata in test pilota su alcune filiali.	19.12.2017 CO_2017_00004 (Concluso) <b>Procedura Elise (rollout TdB)</b>	
	rischio applicazione interessi usurari	Conforme	😊	Non rilevate fattispecie concrete di applicazione di interessi moratori oltre limite di soglia in quanto la procedura IT abbatta correttamente eventuali eccedenze.	***	***	***
Rischio applicazione interessi usurari su <b>carte di credito revolving</b>		Parzialmente conforme (28.11.2016) (11.07.2017)	☹️	Rilevati i) errato computo della CIV (Commissione Istruttoria Veloce) nel TEG; ii) mancanza controlli ex post automatici e individuato un caso, in ambito di campione, con superamento di soglia; iii) mancanza controlli automatici in fase di stipula del contratto (ex ante);	i. Eliminata CIV dall'impianto commissionale delle carte revolving; ii. realizzati controlli ex post automatici e <b>rimborsata la posizione con supero di soglia per ca. €11</b> ; iii. realizzata procedura controllo ex ante.	i) ii) 30.06.2017 CO_2016_00017 (Concluso) iii) 28.02.18 CO_2017_00020 (Concluso)	
Rischio applicazione usura alle operazioni di <b>Sconto commerciale</b>		Non conforme (08.2014) (02.2018)	☹️	Assenza di controlli automatizzati a livello di rapporto ex ante ed ex post (sono comunque presenti controlli ex post a livello di singole operazioni di sconto). Riscontrate due posizioni con superamento di soglia.	i) Controlli ex ante realizzati (in produzione dal 29.06.17). ii) Risolta anomalia controlli a livello di singole operazioni (27.3.2017) iii) Rilasciati in produzione (luglio 2018) <b>controlli ex post a livello di rapporto (BR 51510). In corso rimborsi rapporti con TEG sopra soglia (entro 28.02.2019).</b>	31.05.2017 IA_2014_00096 (Concluso)  31.08.18 CO_2018_00008 (Concluso) In apertura nuovo GAP relativo a rimborsi con scadenza 28/02/2019	 
Rischio applicazione interessi usurari su <b>contratti di mutuo</b>		Parzialmente conforme (21.02.2017)	☹️	Carenze su procedure di controllo per (i) Prestiti Vitalizi e (ii) Mutui Edilizi (a SAL). Rilevati n. 7 rapporti di mutuo per i quali sono risultati sforamenti dei tassi soglia.	Realizzate iniziative per rafforzamento dei controlli (in produzione dal 14/9/17) per: (i) prestiti vitalizi e (ii) mutui a SAL. <b>Completate le attività di ristoro alla clientela per ca. € 1.500.</b>	31.10.2017 CO_2017_00003 (Concluso) CO_2017_00006 (Concluso)	
Rischio applicazione usura alle <b>operazioni di Anticipazione</b>		Parzialmente conforme (01.02.2017)	☹️	Riscontrato, in ambito di campione, un rapporto con sforamento delle soglie usura a causa della non conformità dei criteri di imputazione di talune commissioni nel calcolo del TEG (commissione utilizzo – non annualizzata ex ante - e spese di proroga – non computata ex post).	Realizzato intervento per annualizzazione oneri nei controlli ex ante ed ex post.  <b>In corso rimborsi clientela con previsione conclusione attività entro il 30.11.2018.</b> In apertura GAP in Rigam in capo alla funzione Prodotti Corporate relativo a realizzazione delle attività di ristoro.	30.09.2017 CO_2017_00005 (Concluso)  30.11.18 (ristoro clientela)	 
Interessi <b>mora</b> su <b>Anticipi</b> : rischio contrattualizzazione interessi usurari		Parzialmente conforme (14.03.2017)	☹️	Riscontrato – nel campione - un caso con superamento di soglia in fase contrattuale.	<b>Dagli approfondimenti svolti non si rileva necessità di ristoro in quanto non sono stati applicati interessi usurari.</b> Conclusi interventi per rafforzare controlli ex ante.	Concluso	
Interessi <b>mora</b> su <b>Prestiti Personali</b> : rischio applicazione interessi usurari		Parzialmente conforme (20.12.2016)	☹️	Rilevata la mancanza di controlli informatici sul rispetto delle soglie usura in caso di applicazione di interessi moratori sui prestiti personali Tuttofare MPS.	In corso di realizzazione controllo informatico (BR 51086). Nelle more attivati presidi manuali.	31.10.18 CO_2017_00014	

LEGENDA












SAL:



Verde - attività in linea o in chiusura  
Giallo - attività con ritardi  
Rosso - attività con criticità

**ESITI CONTROLLI DI COMPLIANCE IN MATERIA DI USURA E AZIONI DI REMEDIATION (SEGUE)**

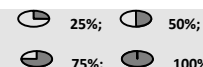
Follow up interventi relativi a nuovi controlli di conformità eseguiti nel 2017 e nel 2018.

STORICO VERIFICA			STATO MITIGAZIONE		
Oggetto verifica	Data formalizzazione	Esito	Mitigazione	Data mitigazione	SAL
Adeguamento a nuove istruzioni di vigilanza calcolo TEGM della procedura IT « <b>Crediti speciali</b> » (procedura in dismissione che gestisce lo stock di finanziamenti chirografari non migrati in procedura Mutui)	In prevalenza conforme (26.10.2017)	 Le istruzioni operative alla Rete per il calcolo manuale del TEG in fase di rinegoziazione/sospensione dei finanziamenti chirografari (linkabili dal d. 1854) non recepisce le innovazioni introdotte dalle istruzioni di Vigilanza previste in caso di dilazioni dei finanziamenti.	Aggiornamento delle istruzioni operative alla rete in fase di sospensione delle rate di finanziamenti chirografari.	Concluso (giugno 2018)	
Adeguamento a nuove istruzioni di vigilanza calcolo TEGM della procedura IT « <b>Servizio Portafoglio Sconto</b> »	Conforme (26.10.2017)	 Non rilevate criticità	--	***	
Adeguamento a nuove istruzioni di vigilanza calcolo TEGM della procedura IT « <b>Servizio Mutui</b> »	Conforme (26.10.2017)	 Non rilevate criticità	--	***	
Adeguamento a nuove istruzioni di vigilanza calcolo TEGM della procedura IT su operazioni di finanziamento a valere su « <b>Carte di credito Revolving</b> » (ex Consum.it) gestite mediante la procedura OCS	Parzialmente conforme (26.10.2017)	 Rilevate difformità nei criteri di annualizzazione degli oneri.	Realizzati interventi sulla procedura di controllo antiusura delle carte al fine di affinare i criteri di annualizzazione degli oneri (requisiti funzionali definiti nel BR 54909).	Concluso (febbraio 2018)	
Adeguamento a nuove istruzioni di vigilanza calcolo TEGM della procedura IT su « <b>Prestiti personali</b> » gestite mediante la procedura OCS	Conforme (06.03.2018)	 Non rilevate criticità	--	***	
Adeguamento « <b>Servizio Anticipi</b> (SI)»	Parzialmente conforme (maggio 2018)	 Rilevati - per due rapporti di anticipazione commerciale nell'ambito del campione - tre eventi di supero dei tassi soglia usura dovuti al mancato computo nel TEG delle spese di pratica.	(i) Anomalia procedurale - circoscritta al II e III trimestre 2017 – sanata nel novembre 2017. (ii) <u>Concluse attività di quantificazione del fenomeno (rapporti impattati ca. 5.000 e oneri complessivi ca. € 800.000). Gli interventi di ristoro della clientela (già rimborsati nr 4.400 rapporti per €k705 in data 03.08.2018) si concluderanno entro il 30.9.18.</u>	Concluso (novembre 2017)  30.09.2018	 
Adeguamento su operazioni di affidamento in conto corrente gestite nella procedura Conti Correnti	In prevalenza conforme (agosto 2018)	 Non rilevate criticità	--	***	

Sempre in riferimento al **Servizio Anticipi** sono emersi nella liquidazione del **30.06.18** circa **n. 50 rapporti** che, nonostante gli abbattimenti eseguiti dalle procedure di controllo, registrano comunque un **TEG sopra soglia usura**. Concluse, a cura della Funzione Prodotti Corporate e del COG (con il supporto di Compliance), le analisi per **quantificare il fenomeno**, attività propedeutica al ristoro dei clienti impattati (termine: 30.11.2018). In adozione **misure idonee ad evitare il ripetersi** del fenomeno in futuro a partire dalla liquidazione del 30.9.2018

## LEGENDA

SAL:



Verde - attività in linea o in chiusura  
Giallo - attività con ritardi  
Rosso - attività con criticità