



**MONTE
DEI PASCHI
DI SIENA**
BANCA DAL 1472

Risultati Contatti con la Rete sul perfezionamento del credito

Direzione CCO - Area Controlli, Conformità e Reclami
Settore Controlli Credito e Operations

Comitato Gestione Rischi 30/03/2018

Ambito

Attività

COMITATO GESTIONE RISCHI DEL 12/02/18

Nella seduta del 12/02/18 è stata presentata la sintesi delle attività di verifica che il Servizio Esposizioni Creditizie ha condotto, nel mese di dicembre 2017, sulla conformità operativa in fase di perfezionamento del credito. In particolare l'attività si è focalizzata sul perfezionamento delle concessioni creditizie utilizzabili in conto corrente, a cui si applica il processo di formalizzazione dei contratti gestito dalla nuova applicazione Gestione Contratti.

CONTATTI CON LA RETE

Il suddetto Servizio ha condiviso con la nostra Area Controlli, Conformità e Operations, (che sulla base del D.2106 recentemente emanato, ha il compito di presiedere e coordinare in Rete gli indirizzi di attività correttiva) alcune 'anomalie' dovute probabilmente ad una non adeguata conoscenza del processo e degli strumenti operativi, Nei giorni 14-15-16 febbraio, unitamente al Servizio Controllo Esposizioni Creditizie, abbiamo effettuato l'attività di contatto telefonico sulla Rete per approfondire e conoscere le motivazioni di tali anomalie. Le risultanze di questa attività sono illustrate alle pagg.5-6.

COMITATO DIRETTIVO 21/03/18

Il Comitato Direttivo ha preso atto delle risultanze dell'Attività di verifica nel 'Controllo sul perfezionamento del Credito' ed ha chiesto che nei successivi Comitati la Funzione commerciale, avvalendosi se necessario del contributo della Funzione Crediti e Risk Management, riporti sulle cause che hanno originato anomalie di conformità operativa.

REMEDIAL ACTION

Abbiamo provveduto in data 27/03/18 ad inviare ai Responsabili delle varie Direzioni Territoriali una comunicazione da divulgare alle proprie unità operative, che focalizza l'attenzione su alcune casistiche, rammentando anche i rischi ai quali viene esposta la Banca nei casi di errori/negligenze della Rete (cfr.Allegato n.1). Inoltre, appena sarà reso disponibile dal Consorzio Operativo di Gruppo l'elenco della I tranche di posizioni da sanare (requisiti forniti unitamente con il Servizio Controllo Esposizioni Creditizie), avvieremo la consueta attività di Remediation.



AMBITO DI ANALISI



NUOVI AFFIDAMENTI UTILIZZABILI IN CONTO CORRENTE - cfr.D.1628

Nel mese di febbraio 2018 siamo stati resi partecipi dal Servizio Controlli Esposizioni Creditizie nell'attività di verifica sulla conformità operativa in fase di perfezionamento del credito di nuovi affidamenti in conto corrente, casistica disciplinata dal D.1628 Gestione affidamenti utilizzabili in conto corrente, che prevede la produzione automatica della contrattualistica nella procedura Gestione Contratti. Abbiamo ravvisato che, pur essendo stati resi disponibili gli strumenti per la registrazione dei contratti (Dossier digitale), e integrate le disposizioni normative (D.1628 e D.1591), non sempre i comportamenti della Rete sono stati in linea con quanto previsto.

VERIFICA

CORRETTA PRODUZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE CONTRATTUALE

- CONTRATTO DI APERTURA DI CONTO CORRENTE (stampa in Gestione Contratti)
- LETTERA CONTRATTO DI CREDITO (stampa diretta in Pef)

- DATA-CERTAZIONE DEI CONTRATTI
- ARCHIVIAZIONE NEL DOSSIER DIGITALE DEL CLIENTE

Premettiamo che, per quanto conforme alla metodologia di rappresentazione del rischio, gli esiti dei contatti con le Filiali non è esaustivo nella descrizione dei comportamenti, che potrà essere rappresentata invece con la corrente attività di controllo. Come si vede nel dettaglio alle pagg.5-6 ci sono da chiarire alcune casistiche di affidamenti, come il CPM e il PDR, che vengono concessi senza la corretta formalizzazione dei contratti.

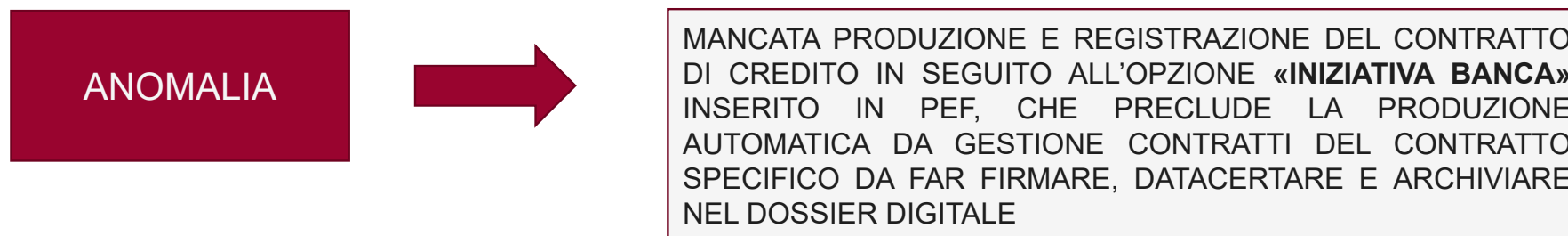


ESITO DEI CONTATTI TELEFONICI ALLA RETE

L'attività si è svolta tramite contatti telefonici a n.10 filiali ed è stata coordinata dal Servizio Controllo Esposizioni Creditizie di concerto con il nostro Settore CCO al quale, come da Direttiva di Gruppo di cui al D.2106 pubblicato in data 08/03/18, è stato attribuito il ruolo di "punto di riferimento univoco" per qualsiasi indirizzo di attività correttiva con compiti di coordinamento di Rete.

Le Filiali sono state selezionate da una precedente analisi svolta nel mese di dicembre 2017 dal suddetto Servizio, su cui erano emerse alcune carenze contrattuali.

In particolare è emerso la seguente:



Da una prima analisi si è rilevata l'assenza di 'alert' o blocchi nella Pef che possano scoraggiare l'utilizzo improprio dell'opzione da selezionare.



Filiale:	Contatto Telefonico:
<u>Abbiategrasso</u>	Il Titolare ha riferito che è stato inserito in pef “iniziativa banca” per alcuni fidi CC di piccolo importo(500,1000,1200 euro)che in realtà sarebbero stati dei PDR. In questo caso la Fil. avrebbe dovuto utilizzare il mod.24749 da Gestione Stampa Moduli relativo al PDR.
<u>Milano Ag. 7</u>	La Titolare, insediata di recente, aveva già riscontrato questa errata prassi dell’inserimento in pef di “iniziativa Banca”.
<u>Casalguidi</u>	Il Titolare ha specificato che il problema discende da un comportamento reiterato di errata segnalazione sull’iniziativa della proposta (Banca anziché cliente) dovuta ad una carenza informativa.
<u>Trezzano sul Naviglio</u>	Il Titolare ha dichiarato che è stato inserito "erroneamente" “iniziativa banca” sugli affidamenti di nuova concessione e che i colleghi hanno raccolto le firme del cliente su un modello generico di affidamento senza peraltro data-certarlo.
<u>S. Agata Militello</u>	Il Titolare ha inserito “iniziativa banca” in alcune post-impianto (richieste da ACT) effettuate per trasformare il fido da revoca in transitorio nei casi di affidamenti in Convenzione Confidi, che pertanto non hanno prodotto contratto da far firmare.



Filiale:	Contatto Telefonico:
<u>S. Mauro Torinese</u>	Il Titolare ha riscontrato che tutte le pef sono state proposte come “iniziativa banca” e quindi senza contratto automatico da Gestione Contratti. In particolare per i fidi CPM la filiale aveva avuto indicazioni precedentemente di procedere in tal senso, in quanto ldc non richiesta espressamente dal cliente
<u>Modena</u>	La Titolare ha riferito delle carenze informative sulla contrattualizzazione dei fidi CPM.
<u>Rovigo Ag. 3</u>	Anche in questo caso l’anomalia di formalizzazione del credito è attinente ai fidi CPM.
<u>Montemurlo</u>	Il Titolare ha evidenziato che nei casi in esame è stata indicata “iniziativa banca” per mero errore degli operatori; in carenza di stampa contratto di credito da procedura, è stato compilato il modello previsto per la comunicazione degli stessi, ed è stato provveduto a richiamare i clienti ai quali sottoporre il modello per le opportune firme.
<u>Mestrino</u>	Il Titolare ha inserita in pef “iniziativa banca” per i fidi CPM perché in tal modo si può concedere l’affidamento senza dover attendere l’iter autorizzativo delle condizioni e senza far firmare al cliente un contratto di credito con prezzi di listino, che dovrà essere modificato dopo l’autorizzazione delle condizioni.



FOCUS su →→→ REMEDIAL ACTION

INTERVENTO FORMATIVO SULLA RETE

(per i gestori addetti alle fasi di istruttoria/perfezionamento del credito)

- Valutazione da parte della Funzione Crediti, in alternativa ad interventi formativi in A.T., della fattibilità di inserire «alert» oppure un pop-up che si apra nella pagina della Pef e che ricordi ad es le casistiche del corretto utilizzo dell'opzione «iniziativa Banca» ed eventuali conseguenze dell'utilizzo improprio
- In qualità di Organo con Compiti di Coordinamento Rete, abbiamo inviato in data 27 marzo una comunicazione alle Direzioni Commerciali di Rete, richiamando l'attenzione sulla corretta interpretazione della Normativa prevista., da ribaltare direttamente sulla Rete.

AZIONI CORRETTIVE

- La Funzione Controlli CCO, in ottemperanza al D.2106, assumerà il ruolo di coordinatore delle attività di *Remediation*, veicolando in Rete l'elenco delle posizioni da sanare e ne monitorerà l'avanzamento dell'attività.
- Al momento risulta solo una I tranche di posizioni (n.1500) da poter sanare: in questa casistica si presume che sia stata inserita 'iniziativa cliente' perché presente la comunicazione affidamenti ma il contratto di credito non caricato nel dossier digitale(ovvero datacertato).
- Per la seconda casistica, vale a dire il caso dell'assenza del contratto di credito a seguito di 'iniziativa banca', siamo in attesa delle verifiche del Legale e Compliance.

PROSSIMI PASSI

- Stabilire un controllo, da esercitare con cadenza periodica, finalizzato alla verifica della corretta formalizzazione delle nuove concessioni in un determinato periodo
- Definire gli opportuni strumenti per poter effettuare il controllo(es.query) e le relative abilitazioni degli Uffici CCO, addetti al controllo.



Allegato 1

A seguito di anomalie riscontrate di recente in merito al perfezionamento del credito, vogliamo richiamare l'attenzione della Rete sul corretto utilizzo dell'opzione "iniziativa Banca" nei casi di affidamenti utilizzabili in conto corrente, la cui gestione è disciplinata nel D.1628 Affidamenti utilizzabili in conto corrente, a partire dal 12/05/2016.

Occorre tenere sempre presente che l'opzione "iniziativa Banca" preclude la possibilità di stampare la "lettera contratto di credito" (comunicazione fidi deliberati) direttamente dalla Pef e il contratto di apertura di credito in cc da Gestione Contratti, dopo l'esecuzione della trx.Varu. Ciò comporta, se utilizzata impropriamente, un rischio operativo che può condurre la Banca a sensibili perdite a causa dell'impossibilità di recuperare il credito concesso, per mancanza o incompleta compilazione della documentazione.

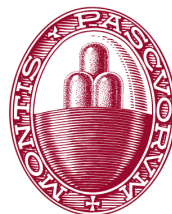
Riassumiamo le casistiche principali in cui è previsto l'utilizzo dell'Iniziativa Banca:

- Riduzione o radiazione dell'affidamento per iniziativa della Banca (occorre comunque compilare i modelli 20293 o 20770 da Gestione Stampa Moduli)
- Rinnovo dei fidi alla pari (in tal caso ci sarà nel fascicolo documentazione già firmata dal cliente)
- Delibere post-impianto per modifiche puramente tecniche e non sostanziali
- Nuove concessioni o modifiche su fidi non ricompresi nel processo di formalizzazione da Gestione Contratti es.il PDR non è ricompreso nel perimetro e per formalizzarlo è previsto il mod.24795 da Gestione Stampa Moduli.

Vogliamo inoltre ricordare in merito alle casistiche dei fidi CPM, prassi ancora in uso nonostante le novità normative D.496 e successiva IUN 544 sulle erogazioni contestuali dei mutui, che il fido CPM è un fido utilizzabile in conto corrente e pertanto compreso nel perimetro dei fidi gestiti da Gestione Contratti del D.1628.

In tutti i casi, Vi raccomandiamo di non dimenticare la data-certazione dei Contratti, mediante la registrazione nel dossier digitale, al fine di non esporre la Banca al rischio di inopponibilità ai Terzi delle ns ragioni di credito.





**MONTE
DEI PASCHI
DI SIENA**
BANCA DAL 1472



MONTE DEI PASCHI DI SIENA
BANCA DAL 1472