

Sommario

1.Premessa e Riferimenti Normativi	2
2.Struttura organizzativa della Società	3
3.Organigramma	3
4.Funzionigramma	3
5.Sistema dei Controlli Interni (SCI) e di Gestione del Rischio	4
5.1 Premessa e Struttura Generale	4
5.2 Controlli di I° Livello.....	5
5.3 Funzione di II° Livello	5
5.3.1 Compliance	6
5.3.2 Antiriciclaggio (AML).....	8
5.3.3 Risk Management.....	9
6.Selezione e controllo dei Dipendenti e Collaboratori	10
7.Il rispetto degli adempimenti in materia di trasparenza	10
8.Reclami	11
9.Mappatura dei Rischi	11

1. Premessa e Riferimenti Normativi

La presente Relazione sui Requisiti Organizzativi è redatta al fine di illustrare l'assetto organizzativo, operativo e di controllo adottato dalla Società nell'ambito dell'attività di mediazione creditizia svolta, nel rispetto della normativa vigente di settore.

L'obiettivo è quello di descrivere in modo chiaro e trasparente l'organizzazione interna, il funzionamento del Sistema di Controllo Interno (SCI), nonché le misure poste in essere per garantire la gestione efficace dei rischi legali, operativi e reputazionali e la piena tutela della clientela.

La Relazione fornisce pertanto un quadro complessivo aggiornato delle scelte organizzative e operative effettuate e dei presidi adottati, evidenziando il rispetto delle prescrizioni normative applicabili e l'impegno della Società verso la correttezza, la trasparenza e la gestione responsabile della propria attività di mediazione.

La presente Relazione sui Requisiti Organizzativi è redatta in conformità alle disposizioni normative applicabili alle società di mediazione creditizia, con particolare riferimento a:

- Decreto Legislativo 13 agosto 2010, n. 141, e successive modifiche e integrazioni;
- Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 22 gennaio 2014, n. 31, recante il Regolamento attuativo dell'art. 29 del D.Lgs. 141/2010;
- Testo Unico Bancario (D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385), in particolare agli articoli 128-*sexies*, 128-*septies*, 128-*novies* e 128-*undecies*;
- Linee Guida dell'OAM sui controlli interni per i Mediatori Creditizi, aggiornate con delibera del Comitato del 24 giugno 2021;
- Disposizioni di Vigilanza per gli intermediari emanate dalla Banca d'Italia, ove applicabili.

La Relazione ha lo scopo di documentare:

- l'organizzazione interna della Società;
- l'adozione di un Sistema di Controllo Interno (SCI) effettivo e proporzionato alla complessità organizzativa, dimensionale e operativa dell'impresa;
- le misure adottate per garantire la conformità alle norme di settore e la tutela della clientela;
- il rispetto delle disposizioni vigenti in materia di trasparenza, correttezza e gestione dei rischi.

In applicazione del principio di proporzionalità, la Società, caratterizzata da una struttura organizzativa, operativa e dimensionale di ridotte dimensioni, ha calibrato il proprio Sistema di Controllo Interno in modo coerente con il proprio assetto, istituendo i presidi di controllo di primo e di secondo livello.

Conseguentemente, la Società si è dotata di procedure e protocolli organizzativi adeguati individuando, per come meglio si dirà nel proseguo, i Responsabili delle funzioni di controllo, in conformità a quanto previsto dall'art. 3 del Regolamento MEF n. 31/2014 e dalle Linee Guida OAM.

Il documento rappresenta quindi uno strumento fondamentale di autoconsapevolezza e di gestione prudente dei rischi, a supporto della sostenibilità e affidabilità dell'attività di mediazione creditizia svolta.

2. Struttura organizzativa della Società

La Società Reibanq S.r.l., con sede legale in Como (CO), Piazza Alessandro Volta n. 28, CAP 22100, è una società a responsabilità limitata costituita in data 28 Dicembre 2020 e iscritta presso il Registro delle Imprese di Como N. CO – 407510 con codice fiscale e P. IVA 01689500039.

La Società è iscritta all'Elenco dei Mediatori Creditizi tenuto dall'OAM con numero di iscrizione M533 e risulta autorizzata ad operare dal 2 Novembre 2021.

Il domicilio digitale della Società è rappresentato dalla PEC reibanqsrl@pec.it, il sito internet istituzionale è www.reibanqsrl.it.

L'attività prevalente della Società consiste nella mediazione creditizia, con particolare riferimento alla consulenza nell'ambito del credito al consumo e del credito immobiliare.

Capitale sociale

Il capitale sociale sottoscritto e versato è pari a Euro 340.000,00.

Organi di governo societario

La Società ha nominato in qualità di Amministratore Unico il Dott. Arianito Daka (C.F. DKARNT71D02Z100A).

3. Organigramma

La Reibanq S.r.l. ha adottato una struttura organizzativa che garantisce una chiara suddivisione delle responsabilità e una corretta gestione delle attività operative e di controllo.

L'organizzazione prevede la separazione delle funzioni di indirizzo strategico, gestione operativa e controllo, assicurando la trasparenza dei processi decisionali e la tutela degli interessi della clientela.

L'assetto organizzativo attuale è rappresentato nel seguente organigramma:

4. Funzionigramma

La struttura funzionale della Reibanq S.r.l. è articolata per assicurare la corretta separazione delle attività operative, amministrative e di controllo interno, in conformità ai principi di correttezza, trasparenza e sana gestione imprenditoriale.

Le principali funzioni aziendali sono così attribuite:

Amministrazione e Funzione Compliance, AML e Risk Management

Al Dott. Arianito Daka sono attribuiti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, coordina la gestione quotidiana delle attività aziendali e il funzionamento dei presidi di controllo interno, nonché la responsabilità della Funzione di controllo di 2° livello del SCI che comprende i controlli di Compliance, di Antiriciclaggio (AML) e di gestione del rischio (Risk Management).

Alla data odierna, il Dott. Arianito Daka ricopre anche il ruolo di RSOS, correttamente censito e iscritto nella sezione

dell'Unità di Informazione finanziaria di Banca D'Italia.

Funzione Commerciale

Cura le attività di sviluppo commerciale, gestione dei rapporti con la clientela e promozione dei servizi di mediazione creditizia. Il responsabile della funzione Commerciale è il Dott. Marco Maria Ratti.

Recruitig e controlli di primo livello

Le attività di reclutamento e di inserimento di nuovi dipendenti e collaboratori della Società sono svolte dal Dott. Sergio Fernando Fittipaldi, il quale cura l'intero processo di selezione e *onboarding* delle risorse. Al medesimo soggetto è inoltre attribuito, in seconda istanza, lo svolgimento dei cosiddetti controlli di linea, vale a dire i controlli di primo livello nell'ambito del sistema dei controlli interni della Società. In tale contesto, il Dott. Fittipaldi verifica la sussistenza dei requisiti previsti dalla normativa vigente in capo alla rete distributiva e provvede altresì al controllo della completezza e correttezza dei fascicoli relativi alle pratiche di finanziamento, assicurando che le stesse risultino conformi prima del loro invio definitivo agli istituti bancari.

Rete distributiva

Composta dai dipendenti e collaboratori che intermediano i prodotti di credito nei confronti della clientela.

Back Office

Cura le attività di segreteria e gestione delle attività di back office della Società e dell'attività di customer satisfaction della clientela che si è avvalsa della Società per l'ottenimento del finanziamento.

5. Sistema dei Controlli Interni (SCI) e di Gestione del Rischio

5.1 Premessa e Struttura Generale

Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi della Reibanq S.r.l. è costituito dall'insieme delle regole, delle funzioni, delle procedure, delle risorse e delle strutture organizzative volte a consentire – attraverso un adeguato processo di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi – una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi di trasparenza prefissati.

Tale processo, oggetto di continua verifica in un'ottica di progressivo miglioramento, è diretto ad assicurare l'efficienza della gestione societaria e imprenditoriale, la conoscibilità e verificabilità delle attività, l'affidabilità delle informazioni contabili e gestionali, il rispetto delle disposizioni normative e regolamentari vigenti, la trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela, la riservatezza e l'integrità delle informazioni trattate, nonché la salvaguardia dell'integrità aziendale, anche al fine di prevenire frodi a danno della Società e del mercato.

Considerate le ridotte dimensioni aziendali, il Sistema dei Controlli Interni si articola su due livelli di controllo.

5.2 Controlli di I° Livello

I Controlli di I° livello ovvero controlli di linea, posti in essere dalle strutture operative sulle attività e sui requisiti della rete distributiva, nonché sulle pratiche intermedie. Tale attività ha lo scopo di garantire il corretto e conforme svolgimento dell'attività di mediazione creditizia di cui agli artt. 128-*sexies* e 128-*novies* del TUB, anche mediante la verifica della completezza e idoneità della documentazione dei fascicoli.

Le figure operative sono direttamente responsabili del processo di gestione dei rischi: nell'ambito della fase operativa, dipendenti e collaboratori sono chiamati a identificare, valutare, monitorare e segnalare eventuali rischi all'Amministratore Unico nel rispetto delle procedure interne e dei limiti operativi definiti.

In considerazione della propria dimensione organizzativa, Reibanq S.r.l. ha adottato una procedura che prevede controlli dettagliati e specifici sul contenuto di ciascuna pratica intermediata. La verifica sulla completezza e correttezza della documentazione viene effettuata sia dal collaboratore incaricato della gestione della pratica, sia, in seconda istanza, dal referente dei controlli di primo livello, Dott. Fernando Sergio Fittipaldi, prima della trasmissione del fascicolo all'istituto erogante e della definitiva archiviazione.

Software CRM

La Società si è dotata di una propria piattaforma gestionale/CRM (MEDIAFACILE AI) per la gestione dell'onboarding della clientela e per l'invio della documentazione relativa alla pratica di finanziamento. In particolare il sistema, accessibile tramite utenze personalizzate consente la trasmissione della documentazione precontrattuale e contrattuale alla clientela di riferimento e la sottoscrizione digitale della richiamata documentazione. Il sistema prevede che nell'iter di lavorazione della pratica siano stati impostati dei sistemi bloccanti, ivi inclusi sistemi bloccanti in ambito Antiriciclaggio.

La piattaforma ha altresì funzioni di rendicontazione operativa dell'attività dei collaboratori, di scadenziario per la verifica in merito alla sussistenza dei requisiti *ex lege* previsti in capo ai dipendenti e collaboratori.

5.3 Funzione di II° Livello

Il controllo di secondo livello comprende le attività di verifica della conformità normativa, della gestione dei rischi aziendali e dell'osservanza della normativa in materia di antiriciclaggio.

La funzione di secondo livello assicura la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi, la conformità dell'operatività aziendale alle disposizioni di legge e di autoregolamentazione, nonché l'effettività e l'efficacia dei controlli di primo livello.

In considerazione delle proprie caratteristiche dimensionali e operative, Reibanq S.r.l. ha affidato la funzione di controllo di secondo livello al Dott. Arianito Daka dotato di adeguate competenze ed esperienza, al fine di garantire un controllo efficace ed effettivo.

L'Amministratore Unico, nel suo ruolo di Responsabile della funzione di controllo di 2° livello del SCI redige *report*

periodici di verifica, producendo la documentazione che attesti lo svolgimento degli adempimenti previsti dalla normativa di settore. Con cadenza semestrale e annuale, il responsabile redige apposite relazioni sull'attività di controllo svolta, in materia di Antiriciclaggio, Compliance e Risk Management.

Il dettaglio delle attività pianificate è riportato nel documento *"Piano dei controlli di secondo livello – anno 2026"*, allegato alla presente Relazione.

Il controllo di secondo livello si articola in tre principali aree di presidio: Compliance, Antiriciclaggio (AML) e Risk Management.

Nell'ambito del controllo di secondo livello rientra, inoltre, la verifica sulle attività di controllo svolte nell'ambito dei c.d. "controlli di linea", in merito al possesso dei requisiti di onorabilità e professionalità dei dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico, sia in fase di inserimento sia in fase di monitoraggio periodico, secondo quanto previsto dalla procedura aziendale *"Inserimento e controllo dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico"*.

5.3.1 Compliance

La Funzione di Compliance è finalizzata a monitorare la conformità dell'operatività aziendale alle normative di legge e regolamentari di settore, nonché l'adeguatezza delle procedure interne e dei presidi adottati.

In particolare, la funzione si occupa di individuare la normativa applicabile all'attività di mediazione creditizia e di verificarne il recepimento all'interno dei processi aziendali. Verifica, inoltre, l'efficacia degli adeguamenti organizzativi raccomandati e cura la predisposizione di flussi informativi destinati agli organi sociali e alle altre funzioni di controllo.

L'attività di controllo riguarda diverse aree operative, quali la rete distributiva, le procedure e prassi aziendali, la gestione dei dati e delle informazioni, il rispetto degli obblighi in materia di antiriciclaggio, *privacy* e trasparenza, la conformità dei fascicoli documentali delle pratiche intermedie, la comunicazione dei compensi di mediazione.

I controlli documentali sono svolti attraverso la revisione e l'aggiornamento della modulistica precontrattuale, del contratto di mediazione, delle *policy* e procedure aziendali, nonché attraverso un periodico controllo della documentazione contabile. Le attività sulla rete distributiva comprendono verifiche sull'operatività dei collaboratori e la supervisione del corretto mantenimento dei requisiti di onorabilità e professionalità. Si evidenzia che la Società non si avvale di una rete esterna di Collaboratori.

La Compliance è quindi la funzione a cui è affidato il monitoraggio della conformità dell'operatività aziendale alle norme di legge e regolamentari di settore e l'adeguatezza delle procedure interne e dei presidi adottati. Nel dettaglio, la Funzione:

- Propone modifiche organizzative e procedurali volte ad assicurare la conformità alle norme;
- Individua la normativa applicabile all'attività di mediazione creditizia e alle attività concretamente esercitate;
- Verifica l'efficacia degli adeguamenti organizzativi raccomandati;
- Predisporre flussi informativi diretti agli organi aziendali e alle altre funzioni di controllo;
- Esercita i controlli nelle seguenti aree:

- 1) Rete distributiva (collaboratori e dipendenti);
- 2) Procedure/prassi aziendali;
- 3) Affidabilità dei sistemi informativi;
- 4) Adempimenti in materia di normativa antiriciclaggio;
- 5) Adempimenti in materia di *privacy*;
- 6) Adempimenti in materia di trasparenza;
- 7) Comunicazione compensi di mediazione.
- 8) Conformità dei fascicoli documentali delle pratiche intermedie.

Più nello specifico i controlli verranno svolti nelle seguenti aree e con le seguenti modalità:

Documentale:

- Verifica e aggiornamento del c.d. “*set precontrattuale*”, costituito da (*i.e.*) foglio informativo, modulo *privacy*, modulo di adeguata verifica della clientela, modulo al consenso dei dati personali;
- verifica e aggiornamento del contratto di mediazione
- verifica, aggiornamento o redazione *ex novo* dei manuali e delle procedure aziendali (*i.e.* AML, *trasparenza*, *dipendenti/collaboratori*);
- creazione/revisione della Relazione sui Requisiti Organizzativi prevista *ex lege*, e successivi aggiornamenti della stessa;
- analisi documenti contabili del Mediatore;
- analisi dei contratti di collaborazione somministrati alla rete commerciale;
- predisposizione del piano annuale di controllo, basato su un approccio *risk-based*.
- predisposizione dei piani di verifica della correttezza dei controlli di linea o I° Livello, di competenza del Mediatore.

Rete Distributiva:

- verifiche sull’operatività della rete commerciale;
- analisi a campione della documentazione contabile dei collaboratori comunicati all’OAM;
- verifica il possesso dei requisiti previsti *ex lege* dei nuovi collaboratori e del mantenimento degli stessi.

Trasparenza:

- verifica delle convenzioni bancarie e relativi adempimenti (*i.e.* modalità di invio delle provvigioni ai fini del calcolo del TAEG);
- analisi a campione della completezza dei fascicoli delle pratiche intermedie;
- verifica della documentazione presente all’interno del sito *web*.

5.3.2 Antiriciclaggio (AML)

La Funzione Antiriciclaggio è preposta alla verifica dell'adeguatezza dei sistemi e delle procedure interne di prevenzione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 21 novembre 2007, n. 231 e successive modificazioni.

I principali compiti e adempimenti, sono indicati nel documento allegato denominato *“Procedura di prevenzione del rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo”*, e a cui si rimanda integralmente (in quanto parte integrante della presente Relazione) sono:

1. Collaborare all'individuazione del Sistema dei Controlli Interni e delle procedure finalizzate alla prevenzione e al contrasto dei rischi di riciclaggio o finanziamento al terrorismo e proporre le modifiche organizzative e procedurali necessarie o opportune al loro adeguato presidio;
1. Valutare l'adeguatezza dei sistemi e delle procedure in materia di obblighi di adeguata verifica della clientela e di rafforzata verifica;
2. Svolgere gli approfondimenti relativi alle attività di adeguata verifica rafforzata;
3. Valutare l'adeguatezza e il buon funzionamento della procedura di valutazione ed eventuale segnalazione di operazioni sospette (SOS) alla UIF.

La normativa vigente dispone che la Funzione Antiriciclaggio ponga particolare attenzione all'adeguatezza dei sistemi e delle procedure interne in materia di obblighi di adeguata verifica della clientela e di profilazione del rischio di antiriciclaggio, nonché dei sistemi di rilevazione, valutazione e segnalazione delle operazioni sospette, all'efficace rilevazione delle altre situazioni oggetto di obbligo di comunicazione, nonché all'appropriata conservazione della documentazione e delle evidenze richieste dalla normativa.

La Società, oltre al questionario di adeguata verifica della clientela, si è dotata di un Sistema CRM gestionale, con sistemi bloccanti del flow chart operativo della pratica, che permette di effettuare l'interrogazione delle banche dati al fine di svolgere gli adempimenti *ex lege* previsti in materia di prevenzione del riciclaggio e di finanziamento al terrorismo. All'interno della piattaforma, attraverso credenziali personali, la rete distributiva e il Responsabile AML potranno effettuare la consultazione delle banche dati, ottenere informazioni a supporto di adeguate verifiche rafforzate ove necessario, e fornire una valutazione in merito all'individuazione di anomalie e incongruenze che possono condurre alla segnalazione di operazioni sospette (SOS).

Sempre attraverso la piattaforma il dipendente/collaboratore può estrapolare le informazioni dalle seguenti banche dati in maniera autonoma ed effettua le opportune verifiche e controlli AML attraverso:

- l'appartenenza del soggetto a categorie sensibili alle norme antiriciclaggio;
- la presenza di notizie di *bad press* sul soggetto in esame (Persona Fisica o Giuridica);
- l'eventuale appartenenza del soggetto tra le PEP (persone esposte politicamente);
- la manifesta non finanziabilità di un soggetto.

Queste verifiche non si basano su una singola fonte, ma su una serie di banche dati altamente affidabili, tra cui Protesti

& Pregiudizievoli, Lar 12, PEP-TALKS, liste antiterrorismo internazionali ecc.

Al termine delle verifiche, il *Software* restituisce una valutazione del profilo analizzato.

La documentazione raccolta viene conservata all'interno del fascicolo della pratica di finanziamento e comunque conservata come da prescrizioni normative in ambito AML.

La Società ha adottato presidi idonei a garantire l'adempimento degli obblighi di segnalazione di operazioni sospette ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. 231/2007. In particolare, è stato nominato quale Responsabile SOS l'Amministratore Unico, incaricato della valutazione preliminare delle operazioni potenzialmente anomale e della trasmissione delle eventuali segnalazioni all'UIF. Il processo prevede la collaborazione attiva delle parti coinvolte, nel rispetto dei principi di riservatezza e tracciabilità. Tutte le valutazioni sono documentate in un apposito registro delle analisi, anche nei casi in cui si concludano con l'archiviazione dell'evento.

Da ultimo, la Società assicura un'adeguata e periodica formazione in materia di antiriciclaggio a tutto il personale, commisurata al ruolo e al livello di rischio connesso alle mansioni svolte, in conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 231/2007 e dalle disposizioni attuative dell'OAM.

5.3.3 Risk Management

La Funzione di risk management collabora alla definizione delle strategie e delle politiche di gestione dei rischi aziendali, individuando i principali fattori di rischio e monitorando l'efficacia dei presidi di mitigazione adottati.

Il risk management assicura il monitoraggio continuo dell'evoluzione dei rischi operativi, reputazionali, legali e di conformità, svolgendo valutazioni periodiche e verifiche specifiche su nuovi prodotti, segmenti di mercato o modifiche operative.

Tale attività si integra con la gestione del sistema dei controlli, contribuendo a garantire un approccio sistematico alla prevenzione dei rischi e alla salvaguardia della solidità aziendale.

Nel dettaglio:

- a) Collabora alla definizione delle politiche e del processo di gestione del rischio e delle relative procedure e modalità di rilevazione e controllo;
- a) Verifica nel continuo l'adeguatezza del processo di gestione dei rischi e dei relativi limiti operativi;
- b) Monitora costantemente l'evoluzione dei rischi aziendali attraverso lo svolgimento di valutazione dei rischi;
- c) Verifica l'adeguatezza e l'efficacia delle misure adottate per rimediare alle carenze riscontrate nel sistema di controllo dei rischi;
- d) Analizza i rischi dei nuovi prodotti e servizi e di quelli derivanti dall'ingresso in nuovi segmenti operativi e di mercato.

Le risultanze delle attività di risk management confluiscono nella Mappa dei Rischi predisposta annualmente dalla Società.

Per la Mappatura dei Rischi considerati rilevanti della Società e le misure di prevenzione adottate si rinvia al paragrafo 9 della presente Relazione.

6. Selezione e controllo dei Dipendenti e Collaboratori

In linea con quanto previsto dal Decreto MEF n. 31/2014 e in considerazione del rischio reputazionale e legale derivante dalla gestione della rete distributiva, Reibanq S.r.l. ha adottato un'apposita procedura di selezione e monitoraggio dei Dipendenti e Collaboratori abilitati al contatto con il pubblico, denominata "*Procedura inserimento e controllo dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico*", cui si rimanda integralmente per una dettagliata descrizione delle modalità operative adottate.

Il processo di selezione prevede che, prima dell'instaurazione del rapporto di dipendenza o collaborazione, la Società verifichi il possesso, in capo al candidato, dei requisiti di onorabilità e professionalità previsti dalla normativa vigente, quali condizioni indispensabili per poter ricoprire l'incarico. Con riferimento alla verifica del titolo di studio la Società richiede e conserva tale documento in originale.

In particolare, viene svolta un'attività istruttoria volta all'acquisizione e alla verifica della documentazione comprovante il possesso dei requisiti richiesti. In caso di esito positivo della verifica e di completezza della documentazione, si procede alla predisposizione e formalizzazione del contratto di lavoro subordinato, a tempo pieno o parziale, o del contratto di collaborazione ex 1742 c.c., nonché alla comunicazione dell'inserimento del collaboratore all'OAM, nei termini previsti.

Una volta instaurato il rapporto, la Società richiede ai propri Dipendenti e Collaboratori, con cadenza almeno annuale, il rinnovo della documentazione attestante il mantenimento dei requisiti richiesti per lo svolgimento dell'attività, attraverso l'acquisizione di certificazioni aggiornate relative all'aggiornamento professionale e ai requisiti di onorabilità (autodichiarazioni, carichi pendenti e casellari giudiziali).

Qualora, in esito ai controlli o in corso di rapporto, venga riscontrata la perdita dei requisiti normativamente richiesti da parte di un Dipendente o Collaboratore, la Società procederà alla risoluzione del rapporto e provvederà a darne comunicazione all'OAM, aggiornando tempestivamente l'elenco dei soggetti operanti per suo conto.

Allo stato attuale, la Società ha in previsione di espandere la propria rete distributiva nell'ottica di consolidare la propria attività imprenditoriale.

7. Il rispetto degli adempimenti in materia di trasparenza

Con riferimento al rispetto degli obblighi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela, Reibanq S.r.l. applica integralmente le Disposizioni sulla Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari – Correttezza delle Relazioni tra Intermediari e Clienti emanate dalla Banca d'Italia, costantemente aggiornate.

Tali disposizioni delineano gli obblighi informativi e di comportamento cui sono tenute le società di mediazione creditizia, in ogni fase del rapporto con il cliente, dalla fase precontrattuale a quella di esecuzione dei contratti.

La Società si è dotata di una specifica procedura interna denominata "*Procedura aziendale di trasparenza nei rapporti con la clientela*", che disciplina dettagliatamente:

- le modalità di redazione e aggiornamento dei documenti precontrattuali obbligatori (es. fogli informativi, *privacy*, adeguata verifica, documento di sintesi, contratto di mediazione);
- le regole di comportamento da osservare nei confronti dei clienti;
- gli adempimenti correlati alla pubblicazione e aggiornamento delle informazioni sui canali di comunicazione al pubblico, ivi incluso il sito internet aziendale.

La corretta applicazione della procedura è oggetto di verifiche periodiche da parte delle funzioni di controllo, al fine di garantire il costante allineamento alle previsioni normative e regolamentari. L'obiettivo è assicurare la massima trasparenza e tutela del cliente, rafforzando la fiducia nei confronti dell'operato della Società. In conformità al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e alla normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali, la Società ha adottato apposite misure organizzative e documentali per garantire il corretto trattamento dei dati acquisiti nel corso dell'attività di mediazione creditizia. A tal fine, è stato predisposto uno specifico modulo informativo, parte integrante del kit precontrattuale fornito alla clientela, che illustra in modo chiaro e completo le finalità, le modalità e la base giuridica del trattamento dei dati. È stato inoltre predisposto un apposito modulo con cui viene raccolto il consenso espresso del cliente in relazione alle attività di mediazione e ad eventuali ulteriori trattamenti non strettamente connessi all'esecuzione del servizio richiesto. Tale modulo è consegnato e sottoscritto nella fase iniziale del rapporto, assicurando così il rispetto degli obblighi di trasparenza e correttezza previsti dalla normativa vigente.

8. Reclami

La Società si è dotata di una apposita Procedura, che fa parte integrante della presente Relazione, contenuta all'interno del documento denominato "*Procedura gestione Reclami*" volta ad assicurare una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami presentati dalla clientela. Tale Procedura prevede che le modalità di presentazione dei reclami vengano adeguatamente pubblicizzate sul sito internet della Società e che siano indicate anche nel Foglio Informativo che viene consegnato al Cliente prima dello svolgimento dell'attività di intermediazione.

La Società provvede alla trattazione del reclamo tempestivamente ed in ogni caso entro il termine massimo indicato nella procedura ed all'esito dell'esame dello stesso comunica al cliente se il reclamo è stato ritenuto fondato, informandolo altresì circa la possibilità di ricorrere a forme alternative di risoluzione stragiudiziale della controversia. Tutti i reclami vengono annotati nell'apposito Registro dei Reclami. La Società pubblica annualmente sul proprio sito il Rendiconto sull'attività di gestione dei Reclami.

La responsabilità della gestione e della trattazione dei reclami è affidata al Dott. Sergio Fernando Fittipaldi.

9. Mappatura dei Rischi

Nel definire la propria organizzazione operativa in linea con la normativa di settore delineata dal Decreto MEF 22 gennaio 2014, n. 31, Reibanq S.r.l. ha proceduto a individuare i principali rischi operativi connessi all'attività di mediazione creditizia svolta, in coerenza con la propria struttura organizzativa e dimensionale.

La Società ha definito apposite politiche di gestione del rischio e ha individuato modalità di rilevazione e controllo finalizzate allo sviluppo di idonei indicatori, capaci di evidenziare eventuali anomalie o inefficienze nei processi di misurazione e gestione dei rischi stessi.

Tale attività si inserisce nell'ambito del Sistema dei Controlli Interni e contribuisce a garantire che la struttura organizzativa delineata sia adeguata a presidiare in modo efficace i rischi connessi all'attività svolta.

Il monitoraggio dei rischi viene effettuato periodicamente, anche attraverso verifiche specifiche, al fine di valutare l'effettiva efficacia dei presidi adottati e, se necessario, intervenire con misure correttive.

I rischi individuati e i relativi presidi sono riportati nella *"Tabella di valutazione e presidio dei rischi"*, nella presente Relazione e parte integrante della stessa.

Ai fini della valutazione dell'esposizione ai rischi, è stata adottata una scala di classificazione articolata in quattro livelli:

- **Livello 1 – Basso**
- **Livello 2 – Medio**
- **Livello 3 – Alto**
- **Livello 4 – Molto alto**

La classificazione consente di determinare le priorità di intervento e il grado di intensità dei controlli necessari per ogni tipologia di rischio.

Di seguito la tabella dei rischi divisi nelle seguenti categorie:

- **Ambito;**
- **Descrizione del Rischio;**
- **Valutazione del Rischio;**
- **Presidi Attivi.**

TABELLA DI VALUTAZIONE E PRESIDIO DEI RISCHI

Ambito	Descrizione del Rischio	Valutazione del rischio	Presidi Attivi
Requisiti	Perdita dei requisiti di iscrizione all'OAM.	1 – Basso	Controllo annuale sui requisiti di iscrizione, aggiornamento documentazione societaria.
Requisiti	Mancata copertura assicurativa RC professionale.	1 – Basso	Verifica annuale della polizza assicurativa e dell'adeguatezza dei massimali.
Organizzazione	Violazione obbligo di esclusività.	1 – Basso	Monitoraggio attività operative, verifica costante dell'oggetto sociale.
Organizzazione	Carenza di personale o rete collaboratori.	1 – Basso	Strategie di retention e selezione collaboratori con verifica periodica – struttura consolidata – campagne di marketing
Governance	Partecipazioni societarie non conformi.	1 – Basso	Monitoraggio assetti proprietari e compagine sociale (struttura societaria semplice).
Governance	Perdita dei requisiti dei membri dell'Organo di Gestione.	2 – Medio	Verifica periodica dei requisiti dell'amministratore
SCI	Mancanza di SCI adeguato.	2 – Medio	Adozione di Sistema di Controllo Interno conforme alle Linee Guida OAM, con procedure formalizzate e controlli effettivi.

SCI I° livello	Inefficacia dei controlli di primo livello.	2 – Medio	Controlli periodici sull'operatività, verifica sui fascicoli pratiche (svolte da più soggetti collaboratori/personale preposto).
SCI II° livello	Inefficacia dei controlli di secondo livello (<i>Compliance, Risk, AML</i>).	3 – Medio	Controlli periodici svolti dall'AU – sistema gestionale con sistemi bloccanti
Collaboratori e Dipendenti	Collaboratori privi di requisiti di professionalità e onorabilità.	1 – Basso	Screening preassunzione, controlli documentali annuali, rete di ridotte dimensioni.
Collaboratori e Dipendenti	Operato non conforme dei collaboratori.	2 – Medio	Formazione obbligatoria e controlli periodici, rete di ridotte dimensioni, controlli semestrali / annuali.
Trasparenza	Omessa consegna della documentazione precontrattuale.	3 – Alto	Revisione e aggiornamento della documentazione precontrattuale (foglio informativo, privacy, TEGM), controlli semestrali / annuali + check personale preposto su ogni pratica.
Trasparenza	Mancata comunicazione del compenso ai fini TAEG.	3 – basso	Principale operatività con prodotti di credito al consumo, Implementazione procedura obbligatoria di comunicazione compensi all'intermediario + controlli semestrali / annuali.
Trasparenza	Modulistica contrattuale non conforme.	2 – Medio	Revisione e aggiornamento continuo dei modelli contrattuali.
Trasparenza	Difformità negli annunci pubblicitari e criticità nel <i>sito web</i> .	1 – Basso	Verifica preventiva dei materiali pubblicitari e aggiornamento <i>sito web</i> costante. Audit periodici.
AML	Inadeguatezza dei controlli AML.	2 – Medio	Adozione di procedure AML, piattaforma di estrazione banche dati ai fini dello svolgimento dell'adeguata verifica, report periodici.
AML	Mancata o ritardata segnalazione SOS.	3 – Alto	Formazione continua, procedura interna AML e sensibilizzazione sul tema Antiriciclaggio da parte degli esponenti aziendali
Privacy	Violazione delle normative GDPR	2 – Medio	Aggiornamento continuo delle procedure interne in tema privacy.
Reclami	Gestione non conforme dei reclami.	1 – Basso	Procedura chiara di gestione reclami, pubblicazione sul sito e negli uffici, rendiconto, nomina responsabile
Conservazione Documenti	Perdita o smarrimento documentazione.	2 – Medio	Archiviazione elettronica e backup periodici.
Violazioni di Legge	Violazioni di norme e mancanza di canale <i>whistleblowing</i> .	2 – Medio	Adozione di procedure interne per la segnalazione anonima e gestione tempestiva.

Gli allegati di seguito indicati sono parte integrante della presente Relazione:

1. Procedura inserimento e controllo dipendenti e collaboratori a contatto con il pubblico;
1. Procedura aziendale di trasparenza nei rapporti con la clientela;
2. Procedura di prevenzione del rischio di riciclaggio e finanziamento al terrorismo;
3. Procedura gestione dei reclami;
4. Procedura operativa Whistleblowing e relativa Informativa;
5. Piano dei controlli di II° livello – anno 2026.