

## Documento di consultazione sulla

### ***Comunicazione in merito al funzionamento delle piattaforme on-line che offrono servizi di preventivazione e/o comparazione di opzioni di finanziamento***



#### ***Qual è l'oggetto della consultazione?***

L'Organismo intende avviare una consultazione pubblica riguardante la propria Comunicazione interpretativa avente ad oggetto *“Chiarimenti in merito al funzionamento delle piattaforme on-line che offrono servizi di preventivazione e/o comparazione di opzioni di finanziamento”*.

Tenuto conto della diffusione dell'innovazione tecnologica nel settore dell'intermediazione del credito, la Comunicazione fornisce chiarimenti in merito all'operatività delle piattaforme che prestano *on-line*, a favore degli utenti, servizi di preventivazione e/o comparazione di opzioni di finanziamento, accompagnati dalla successiva agevolazione del contatto con le banche che propongono tale offerta.

Tale operatività può incorrere in profili di riserva a favore di soggetti autorizzati, in ragione del contatto con il pubblico da parte delle ridette piattaforme rispetto ad informazioni, promozioni o addirittura istruttorie relative a possibili richieste di finanziamento.



#### ***Quali sono le ragioni della presente consultazione?***

La consultazione è volta a raccogliere commenti e osservazioni rispetto alle condizioni e ai limiti di operatività imposti alle suddette piattaforme, individuati in ragione del perimetro di riserva dell'intermediazione del credito.

Obiettivo primario è assicurare – nel rispetto del principio di neutralità tecnologica – la parità di condizioni tra gli operatori del mercato, a prescindere dalle modalità di svolgimento dell'intermediazione creditizia mediante rete fisica oppure tramite canali *on-line* e tenendo conto dei limiti normativi imposti rispetto allo svolgimento di attività riservate.



## **A chi si rivolge questa consultazione?**

La consultazione si rivolge a chiunque possa avere interesse a trasmettere osservazioni e commenti sul contenuto del documento.



## **Entro quando e come si possono inviare osservazioni e commenti?**

Osservazioni e commenti possono essere trasmessi entro il 18 febbraio dalla pubblicazione del presente documento sul sito *web* dell'Organismo, tramite PEC o *e-mail* al seguente indirizzo: [consultazione.pubblica@organismo-am.it](mailto:consultazione.pubblica@organismo-am.it).

Per agevolare la valutazione dei contributi si invitano i rispondenti ad indicare esplicitamente le parti del documento cui le osservazioni si riferiscono.

Inoltre, i rispondenti che - per esigenze di riservatezza - desiderano che le proprie risposte non siano pubblicate oppure siano pubblicate in forma anonima, ne fanno esplicita richiesta nel trasmetterle. I rispondenti che chiedono che la pubblicazione avvenga in forma anonima trasmettono un documento opportunamente anonimizzato.

Un generico *disclaimer* di confidenzialità, eventualmente presente in calce alle comunicazioni inviate, non sarà considerato una richiesta di non divulgare i commenti.

I commenti pervenuti oltre il termine sopra indicato non saranno presi in considerazione.

Le risposte ricevute saranno analizzate solo se pertinenti e rilevanti per la definizione del contenuto della *Comunicazione* oggetto della presente consultazione.



## **Cosa accade dopo la consultazione pubblica?**

L'OAM analizzerà le osservazioni e i commenti ricevuti per predisporre il testo finale della *Comunicazione*, che verrà pubblicato sul sito *web* dell'Organismo.

Salvo diversa indicazione dei rispondenti, anche le osservazioni e i commenti ricevuti saranno pubblicati sul sito *web* dell'OAM.

Entro 60 giorni dalla pubblicazione del testo finale della *Comunicazione*, l'Organismo darà conto, con apposito documento, della valutazione dei commenti esaminati ("resoconto della



consultazione”). Non sussiste alcun obbligo per OAM di fornire riscontro puntuale su ogni singolo commento; il resoconto della consultazione potrà essere redatto anche in forma sintetica.

Roma, 12 gennaio 2022



**Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei  
Mediatori creditizi**

**COMUNICAZIONE n. \_\_\_/22**

**Oggetto:** chiarimenti in merito al funzionamento delle piattaforme *on-line* che offrono servizi di preventivazione e/o comparazione di opzioni di finanziamento.

L'Organismo (di seguito anche "OAM"), considerata la progressiva e costante diffusione dell'innovazione tecnologica nel settore dell'intermediazione del credito, ritiene opportuno fornire chiarimenti in merito all'operatività delle piattaforme *on-line* che prestano, a favore degli utenti, servizi di preventivazione e/o comparazione di opzioni di finanziamento, accompagnati dalla successiva agevolazione del contatto con le banche che propongono tale offerta.

Obiettivo primario dei chiarimenti è assicurare – nel rispetto del principio di neutralità tecnologica – la parità di condizioni tra gli operatori del mercato, a prescindere dalle modalità di svolgimento dell'intermediazione creditizia mediante rete fisica oppure tramite canali *on-line* e tenendo conto dei limiti normativi imposti rispetto allo svolgimento di attività riservate.

Nel dettaglio, dall'attività di vigilanza dell'Organismo è emerso che diversi soggetti operanti per mezzo di siti *internet* (c.d. piattaforme), permettono agli utenti – compilando un questionario *on-line* con i propri dati anagrafici e le proprie esigenze di credito<sup>1</sup> – di esaminare e confrontare gratuitamente uno o più preventivi di prodotti del credito erogati da finanziatori diversi, talvolta agevolando il successivo contatto tra le parti<sup>2</sup>.

Tali simulazioni, fornite anche mediante specifici algoritmi, consentono all'utente di avere una rappresentazione aggiornata delle offerte di mercato rispondenti alle esigenze di credito manifestate, talvolta ordinate in base ad un criterio di classificazione selezionato (ad es. importo rata, TAN, TAEG, etc.).

---

<sup>1</sup> Solitamente la somma richiesta in prestito, la tipologia di finanziamento desiderato e talvolta anche la durata del prestito e la tipologia di tasso preferita.

<sup>2</sup> Le sopra citate piattaforme attuano solitamente un modello di acquisizione di nuovi clienti basato sulla c.d. *lead generation*, ossia la possibilità di entrare in contatto con potenziale clientela interessata ad un finanziamento, per poi trasformare questo interesse "generico" nella raccolta di specifiche informazioni anagrafiche e reddituali (attività c.d. "di profilazione delle esigenze del cliente").

Le opzioni di finanziamento riportate dalla piattaforma rientrano solitamente nel novero dei prodotti distribuiti dai finanziatori *partners* della medesima; pertanto, la rappresentazione delle stesse non necessariamente risponde alla migliore soluzione disponibile sul mercato o alla più adatta alle esigenze dell'utente.

Premesso quanto sopra, alcuni dei siti *internet* descritti risultano direttamente gestiti da intermediari del credito e/o da soggetti finanziatori, mentre altri sono diretti da soggetti non appartenenti al settore finanziario e, pertanto, non sottoposti al controllo di alcuna Autorità di Vigilanza del settore.

Cionondimeno, l'operatività sopra descritta potrebbe incorrere in alcuni profili di riserva a favore di soggetti autorizzati, in ragione del contatto con il pubblico da parte delle ridette piattaforme rispetto ad informazioni, promozioni o addirittura istruttorie relative a possibili richieste di finanziamento.

Pertanto, occorre sottolineare che l'utilizzo di siti *internet* o di strumenti di *web marketing* - il cui scopo sia incentivare l'utente a fornire i propri dati per un facilitare un contatto con i finanziatori avente finalità di promozione creditizia - dovrebbe consistere, se attuato da parte di soggetti non sottoposti a Vigilanza, nella mera raccolta dei dati anagrafici e di contatto di soggetti potenzialmente interessati a eventuali prodotti di credito, senza l'intervento di alcuna – seppur minima – raccolta di dati o profilazione in merito alle esigenze di credito dell'utente e in assenza di qualunque forma di promozione del prodotto o di analisi, istruttoria e informazione sullo stesso.

Fermo quanto sopra, ulteriore ipotesi in cui le piattaforme svolgerebbero un'attività non riservata e pertanto non comportante la necessaria iscrizione, sarebbe qualora le stesse – avendo un *core business* del tutto diverso rispetto a quello dell'intermediazione creditizio-finanziaria – contenessero un mero *banner*/annuncio che rinvii direttamente ad un sito *internet*/filiale operativa gestite da un soggetto iscritto in OAM o da un intermediario bancario e/o finanziario abilitato oppure si limitassero ad effettuare soltanto simulazioni astratte di assumibilità creditizia oppure ancora a riportare, quale pura “vetrina pubblicitaria”, un elenco di soggetti finanziatori che offrono finanziamenti senza alcuna raccolta di dati sull'esigenza creditizia né indicazione di preventivi riguardanti specifici prodotti e indirizzando direttamente il potenziale cliente ad un soggetto iscritto OAM o ad un intermediario bancario e/o finanziario abilitato.



Diversamente, svolgerebbero un'attività a carattere riservato – comportante la necessaria iscrizione in OAM – le piattaforme o siti che effettuino:

- a) la raccolta, presso l'utente, di dati anagrafici (nome, cognome, mail, etc.) e di esigenza creditizia (tra cui alternativamente, tipologia di finanziamento, somma richiesta, durata del finanziamento, periodo di rimborso, tipo di tasso, etc.), seguita da una proposta di preventivo - anche mediante prospettazione di diversi importi di rata riconducibili a diversi finanziatori - successivamente fornendo all'utente la possibilità di ricontatto da parte della banca;
- b) la raccolta, presso l'utente, di dati anagrafici e di esigenza creditizia, non seguita dalla proposta di più offerte di credito, ma comunque accompagnata dall'indirizzamento dei dati raccolti verso uno specifico finanziatore, scelto dalla piattaforma stessa.

Alla luce di quanto sopra, in nessun caso tali piattaforme – ove non iscritte in OAM – possono svolgere attività di profilazione delle esigenze di credito del potenziale cliente raccogliendo a tal fine dati di quest'ultimo, né condurre attività di promozione del prodotto, descrizione dello stesso o istruttoria di pratiche dei potenziali clienti.

Resta ferma, nelle ipotesi che precedono, la precipua necessità di prospettare all'utente, ove del caso, che la piattaforma non garantisce l'intera gamma di offerte disponibili sul mercato, non proponendo pertanto il prodotto in assoluto più conveniente e che le condizioni dell'offerta proposta all'esito delle simulazioni potrebbero variare dopo le valutazioni effettuate dal finanziatore sulla posizione del cliente.

La verifica della corretta applicazione di quanto sopra stabilito rientra nelle attività istituzionali dell'Organismo e attiene altresì alla prevenzione e al contrasto dell'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia, ai sensi dell'art. 140-*bis* del Testo Unico Bancario.

Il Presidente OAM  
F.to Francesco Alfonso

Visto del Direttore generale  
F.to Federico Luchetti