



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

COMUNICAZIONE n. 29/22

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 credito¹ – di esaminare e confrontare gratuitamente uno o più preventivi di prodotti del credito erogati da finanziatori diversi, talvolta agevolando il successivo contatto tra le parti².

Tali simulazioni, fornite anche mediante specifici algoritmi, consentono all'utente di avere una rappresentazione aggiornata delle offerte di mercato rispondenti alle esigenze di

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

² 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").



credito manifestate, talvolta ordinate in base ad un criterio di classificazione selezionato (ad es. importo rata, TAN, TAEG, etc.)³.

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 – questi ultimi come tali sottoposti alla vigilanza della Banca d'Italia e/o di altre Autorità competenti – mentre altri sono creati e gestiti da soggetti non appartenenti al settore finanziario e, pertanto, non sottoposti al controllo di alcuna Autorità di Vigilanza.

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 facilitare un contatto con i finanziatori – dovrebbe consistere, se attuato da parte di soggetti che non svolgono attività coperta da riserva di legge, nella mera raccolta dei dati anagrafici e di contatto di soggetti potenzialmente interessati a eventuali prodotti di credito, senza il compimento 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 o illustrazione del prodotto oppure di analisi, istruttoria e informazione sullo stesso.

La raccolta e la cessione del nominativo non profilato, seppure ammesse, devono in ogni caso limitare l'eccessivo allungamento della filiera distributiva, al fine di non causare un ingiustificato aumento dei costi a carico del cliente.

Fermo quanto sopra, ulteriore ipotesi in cui le piattaforme svolgerebbero un'attività non riservata, 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

³ Si tratta di una rappresentazione delle condizioni economiche e delle caratteristiche dei prodotti creditizi presenti sul mercato, individuati sulla base delle esigenze di credito manifestate.



finanziario abilitato oppure si limitassero ad effettuare soltanto simulazioni astratte di assumibilità creditizia tramite, ad esempio, profili predefiniti a carattere esemplificativo – senza inserimento di dati da parte dell'utente – che includano elementi utili per la comparazione.

Medesime considerazioni valgono per il caso della pura “vetrina pubblicitaria” che riporti 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 negli Elenchi gestiti dall'OAM o ad un intermediario bancario e/o finanziario abilitato.

Analogamente alla fattispecie che precede, deve ritenersi consentito per una piattaforma, previa formalizzazione di uno specifico accordo, di operare in modalità *co-branded* con un soggetto iscritto all'OAM ove tale attività sia gestita direttamente da quest'ultimo e l'intermediario del credito sia coinvolto sin dalla fase di raccolta del dato sull'esigenza creditizia, dovendo tutte le attività tipiche oggetto di riserva esser svolte da un soggetto autorizzato.

Diversamente, svolgerebbero un'attività a carattere riservato – comportante la necessaria iscrizione negli Elenchi gestiti dall'Organismo – 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, dati reddituali, 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 del finanziatore;
- 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 negli elenchi tenuti dall'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, nei casi in cui la piattaforma sia iscritta negli Elenchi OAM quale intermediario del credito, la sottoposizione della medesima agli obblighi informativi di trasparenza e correttezza nei confronti della clientela ai sensi di quanto previsto dall'art. 128-*decies* del T.U.B. e dalla normativa secondaria di settore, l'applicazione delle disposizioni previste dal D.lgs. 231/2007 e dalle relative disposizioni attuative, nonché il trattamento dei dati personali svolto in maniera conforme rispetto alla normativa di settore.

La piattaforma è, altresì, tenuta a prospettare all'utente che le condizioni dell'offerta potrebbero variare dopo le valutazioni effettuate dal finanziatore e, al contempo, a non indurre – nell'utente che utilizza la piattaforma – la convinzione che, sulla stessa, sia reperibile la totalità dell'offerta creditizia del mercato.

Nell'ambito degli adempimenti di trasparenza, la piattaforma è tenuta ad informare gli utenti – ad esempio mediante l'adozione di uno specifico *disclaimer* – dell'autorizzazione ad operare e del proprio numero di iscrizione all'Organismo, della tipologia del prodotto offerto e delle condizioni che propone, della modalità di utilizzo a favore dell'utente, della tipologia di soggetti cui sono trasmessi i dati inseriti e del *target market* di riferimento.

Diversamente, le piattaforme che, sulla base delle previsioni della presente Comunicazione, non siano tenute ad iscriversi negli Elenchi OAM, dovranno comunque rappresentare all'utente che le stesse svolgono un'attività a carattere non riservato, descrivendone l'oggetto e i contenuti essenziali.

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.

Roma, li 20/07/2022

Il Presidente OAM
F.to Francesco Alfonso

Visto del Direttore generale
F.to Federico Luchetti