

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

**COMUNICAZIONE n. 15/17**

**Oggetto:** chiarimenti in merito alle modalità di acquisizione e archiviazione della documentazione trasmessa dai collaboratori che svolgono attività di “offerta fuori sede”.

Lo scrivente Organismo (di seguito anche “OAM”) ritiene necessario fornire agli operatori alcune indicazioni relative alle modalità di acquisizione e archiviazione della documentazione trasmessa dai collaboratori che svolgono la c.d. attività di “offerta fuori sede”.

Questo Organismo evidenzia, in via preliminare, che *“Gli agenti in attività finanziaria e i mediatori creditizi assicurano e verificano, anche attraverso l'adozione di adeguate procedure interne, che i propri dipendenti e collaboratori di cui si avvalgono per il contatto con il pubblico, rispettino le norme loro applicabili ...”* (articolo 128-novies, comma 1, del Decreto Legislativo 1° settembre 1993, n. 385 – TUB).

Ciò premesso, occorre rilevare che la conservazione e archiviazione della documentazione relativa al prodotto offerto assume estrema importanza, in particolar modo ove concernente documenti trasmessi da collaboratori che svolgono attività di “offerta fuori sede”, non solo a tutela del consumatore ma anche a favore del collaboratore e dello stesso intermediario del credito preponente.

Obiettivo principale di tali attività è impedire la perdita o la distruzione non autorizzata dei documenti e conservare le loro caratteristiche di autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità, reperibilità.

Per raggiungere tale obiettivo è necessario che l'intermediario del credito offra effettive garanzie di mantenimento delle caratteristiche dei documenti che assicurino il valore di fonte attendibile e di prova giuridicamente rilevante, accertando che il processo conservativo sia stato correttamente eseguito.

Le procedure di archiviazione e conservazione della documentazione in formato originale cartaceo, seppur in un contesto di progressiva digitalizzazione, rappresentano il presidio più efficace per il contenimento del rischio e la prevenzione dei reati, contribuendo a ridurre il pericolo di contraffazione di elementi determinanti della documentazione raccolta dal collaboratore, quali, a titolo esemplificativo, la firma del cliente e la data o il luogo in cui la firma è apposta.

Lo scrivente Organismo, pertanto, valuta favorevolmente ogni iniziativa da parte degli intermediari del credito volta a promuovere la predetta procedura di acquisizione di documenti, in particolar modo nell'ipotesi di documentazione trasmessa da parte di collaboratori che svolgono attività di "offerta fuori sede".

Detta procedura, infatti, permette lo sviluppo di un mercato dell'intermediazione del credito più sicuro e trasparente, garantendo una maggiore certezza sia per i consumatori sia per gli operatori del settore.

In ogni caso, a prescindere dal sistema di archiviazione dei documenti prescelto, questo Organismo vigila costantemente affinché gli intermediari del credito assicurino che la documentazione trasmessa loro dai collaboratori che esercitano attività di "offerta fuori sede" sia correttamente conservata, in termini di autenticità, integrità, affidabilità e leggibilità.

Roma, lì 03 maggio 2017

Il Presidente OAM  
F.to Antonio Catricalà

Visto Il Direttore generale  
F.to Federico Luchetti