

# RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ  
SVOLTE NEL 2015

Il Presidente **Antonio Catricalà**

---

Roma, 29 gennaio 2016

# SOMMARIO

<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
Evoluzione del quadro normativo	5
A livello europeo	5
A livello nazionale	8
<b>1 ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELL'OAM</b>	<b>10</b>
Analisi dei rischi nazionali di riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo	11
<b>2 STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELL'OAM</b>	<b>13</b>
Introduzione	13
Nuovo organigramma	13
<b>3 UFFICIO AMMINISTRAZIONE, FINANZA, CONTROLLO E SEGRETERIA GENERALE</b>	<b>15</b>
Introduzione	15
Andamento della gestione economica e finanziaria nel 2015	15
Bilancio previsionale 2016	16
Modello di organizzazione, gestione e controllo	17
Attività di comunicazione istituzionale	19
Ufficio stampa	19
Campagna di comunicazione istituzionale, sito, format di comunicazione	19
<b>4 UFFICIO ELENCHI</b>	<b>20</b>
Introduzione	20
Dati elenchi	20
Confronto dati 31/12/2014 – 31/12/2015	21
Gli andamenti	22
Lavorazione procedimenti nel 2015	23
Prova d'esame	25
Prova valutativa	27
Agenti di ip/imel comunitari	28
Registro dei cambiavalute	30
Servizio di info-center	31
<b>5 UFFICIO VIGILANZA</b>	<b>32</b>
Introduzione	32
Attività svolte nel 2015	32
Stato attività di controllo	33
Ispezioni in loco – stato e commenti	34
Focus fidejussioni	35
Esposti, informazioni o notizie ricevute, con ripartizione per materia, in ragione dell'esito del trattamento e dell'intermediario bancario o finanziario di riferimento	36
Abusivismo	38
Scambi di informazione con autorità terze	39
Richiami, sospensioni, cancellazioni e sospensioni cautelari, con indicazione del numero e con ripartizione per tipologia di provvedimento, di soggetto e di violazione	41

<b>6</b>	<b>UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY</b>	<b>42</b>
	Introduzione	42
	Acquisizione di un'ulteriore categoria di soggetti: i cambiavalute	43
	Attuazione di un sistema di prova valutativa	43
<b>7</b>	<b>UFFICIO AFFARI LEGALI</b>	<b>44</b>
	Introduzione	44
	Attività svolte nel 2015	44
	Consultazione pubblica in corso	45
	Cambiavalute	45
	Osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito	46
	Riunioni dei tavoli tecnici con gli associati	48

# PREMESSA

L'Organismo per la gestione degli elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi (di seguito "OAM" o "Organismo") è stato istituito con il Decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141 (di seguito "Decreto"), che ha recepito la direttiva europea 2008/48/CE sui contratti di credito ai consumatori e introdotto il nuovo titolo VI-*bis* del Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (Testo Unico Bancario, di seguito "TUB").

L'OAM, pertanto, affonda le proprie radici su un terreno a doppio livello, europeo e nazionale.

In virtù del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), infatti, è stata sancita la creazione di uno spazio senza frontiere interne - Unione Europea - in cui è garantita la libera circolazione delle merci e dei servizi nonché la libertà di stabilimento.

In tal senso, la direttiva 2008/48/CE ha fissato determinati obblighi in capo agli Intermediari del credito nei confronti dei consumatori.

A livello nazionale, è stato il Legislatore italiano che, in attuazione delle norme europee, ha dettato nuove regole in capo agli Agenti in attività finanziaria e ai Mediatori creditizi, intervenendo sia sul TUB (artt. 128-*quater* – 128-*quaterdecies*) sia con ulteriori disposizioni previste dal Decreto.

L'OAM, ai sensi dell'art. 128-*undecies* del TUB, è competente, in via esclusiva ed autonoma, alla gestione degli elenchi di cui agli articoli 128-*quater* e 128-*sexies* del TUB e provvede ad esercitare le altre funzioni conferitegli dalla legge.

A queste ultime, nel corso del 2015, si è aggiunta la gestione del Registro degli esercenti l'attività professionale di Cambiavalute ai sensi dell'art. 17-*bis* del Decreto.

L'Organismo è un'associazione di diritto privato avente personalità giuridica; persegue senza finalità di lucro i suoi scopi ed è dotato di autonomia finanziaria, organizzativa e statutaria.

Nell'ambito della propria autonomia finanziaria, l'OAM determina e riscuote i contributi e le somme dovute dagli iscritti negli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria, inclusa la Sezione speciale riservata agli Agenti nei servizi di pagamento, e dei Mediatori creditizi nonché nel Registro dei Cambiavalute nella misura, modalità e termini dallo stesso determinati al fine di garantire lo svolgimento delle proprie attività.

L'OAM è dotato dei poteri sanzionatori necessari per lo svolgimento dei suoi compiti ed è, come già accennato, sottoposto alla vigilanza della Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 128-*terdecies* TUB.

Gli Elenchi tenuti dall'OAM sono predisposti per dare pubblicità alle informazioni

essenziali relative agli Agenti in attività finanziaria ed ai Mediatori creditizi. L'Organismo, svolge, tra le altre funzioni, quella di valutare i presupposti per l'iscrizione e la cancellazione dagli Elenchi stessi nonché di assicurare le esigenze di tutela dei consumatori, garantendo la permanenza dei requisiti professionali e di onorabilità accertati in regime di iscrizione.

I requisiti di professionalità e onorabilità richiesti per poter intraprendere tali attività sono individuati, infatti, con la finalità di tutela dei settori produttivi in cui gli stessi operano nonché di maggior garanzia per tutti gli intermediari che si avvalgono di reti distributive.

Quanto riportato si inserisce in un contesto giuridico-economico in costante evoluzione. In particolare, nel 2015, a livello europeo sono state poste solide basi per la creazione di un mercato dell'intermediazione creditizia più affidabile ed efficiente, contribuendo, da un lato, al ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri e, dall'altro, a una sempre miglior tutela di consumatori e Intermediari del credito.

## EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO

### A livello europeo

Nel corso del 2015, l'OAM ha costantemente monitorato la revisione di alcuni settori della disciplina di competenza, a causa dell'intensa produzione normativa realizzatasi. In particolar modo ci si riferisce al recepimento della Direttiva 2014/17/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 4 febbraio 2014 in merito ai contratti di credito ai consumatori relativi a beni immobili residenziali e recante modifica delle direttive 2008/48/CE e 2013/36/UE e del regolamento (UE) n. 1093/2010, di prossima attuazione.

La Direttiva concerne i contratti di credito garantiti da un'ipoteca o da un'altra garanzia analoga comunemente utilizzata in uno Stato membro sui beni immobili residenziali oppure da un diritto connesso ai beni immobili residenziali, ed impone agli Stati membri di designare le autorità competenti per l'attuazione della Direttiva stessa.

La Direttiva 2014/17/UE, inoltre, fissa obblighi precisi per i creditori e per gli Intermediari del credito. Essi, infatti, sono tenuti ad agire in maniera onesta, equa, trasparente e professionale, tenendo conto dei diritti e degli interessi dei consumatori.

In aggiunta, la Direttiva obbliga gli Intermediari del credito da un lato a rendere sempre disponibili le informazioni generali sulla gamma dei prodotti di credito, dall'altro a fornire al consumatore quelle personalizzate necessarie per confrontare i prodotti disponibili sul mercato, valutarne le implicazioni e prendere una decisione informata sull'opportunità di concludere un contratto di credito.

Ciò brevemente premesso, la Direttiva europea citata ha l'obiettivo di creare un mercato interno dei mutui ipotecari efficiente, competitivo e caratterizzato da un livello

elevato di protezione del consumatore.

Non solo, essa è volta a migliorare le condizioni per l'instaurazione e il funzionamento del mercato interno avvicinando le legislazioni degli Stati membri e definendo comuni parametri qualitativi per alcuni servizi quali la distribuzione e l'erogazione di crediti attraverso creditori e Intermediari del credito nonché la promozione di buone prassi tra gli operatori; conseguentemente la definizione di tali parametri ha comportato necessariamente l'individuazione di alcune disposizioni in materia di abilitazione, vigilanza e requisiti prudenziali.

In primo luogo, la Direttiva fornisce una definizione di Intermediario del credito molto ampia, sulla scorta di quanto già fatto nella direttiva 2008/48/CE.

E' Intermediario del credito, infatti, una persona fisica o giuridica che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale, dietro versamento di un compenso:

- presenta od offre contratti di credito ai consumatori;
- assiste i consumatori svolgendo attività preparatorie o altre attività amministrative precontrattuali per la conclusione di contratti di credito; o
- conclude con i consumatori contratti di credito per conto del creditore.

Vengono individuate, inoltre, le seguenti categorie di soggetti operanti nella distribuzione quali Intermediari del credito intesa come categoria unitaria:

- intermediario con vincolo di mandato: è tale chi opera per conto e sotto la piena responsabilità di un intermediario o gruppo di intermediari o un numero di intermediari che non rappresenta la maggioranza del mercato;
- intermediario del credito indipendente;
- altri soggetti che ricadono nella definizione.

In secondo luogo, la Direttiva conferma, poi, la libertà per gli Stati membri di decidere se iscrivere tutti gli Intermediari del credito in un unico registro o se imporre registri diversi a seconda che l'Intermediario del credito sia con vincolo di mandato o agisca come indipendente, mantenendo inalterata la attuale distinzione tra agente in attività finanziaria e mediatore creditizio.

Emerge che tali figure professionali sono in costante evoluzione e ciò necessita un'attenta attività di monitoraggio da parte dell'OAM.

Per quanto riguarda il mediatore creditizio, la Direttiva europea introduce la figura del mediatore del credito indipendente a cui è riservata in via esclusiva la prestazione di servizi di consulenza indipendente, con la possibilità, per ogni Stato membro, di introdurre anche un divieto in capo allo stesso mediatore del credito indipendente, di percepire un compenso dal finanziatore.

In relazione, invece, agli Agenti in attività finanziaria, si fa strada un regime più flessibile che permette, in alcune ipotesi specifiche, la possibilità per questi soggetti di operare con plurimandato.

A tal riguardo, infine, la direttiva 2014/17/UE ha introdotto il c.d. passaporto europeo nel settore dei crediti ai consumatori garantiti da ipoteca. In particolare, l'abilitazione di un Intermediario del credito è valida per l'intero territorio dell'Unione, senza alcuna abilitazione supplementare da parte delle autorità competenti degli Stati membri ospitanti. In altri termini, la Direttiva, previo espletamento di un'adeguata procedura di notificazione tra le autorità competenti consente a tutti gli Intermediari del credito abilitati, compresi gli Intermediari del credito con vincolo di mandato verso un solo creditore, di operare in tutta l'Unione europea.

Non solo, si produrranno effetti significativi anche per l'attività dell'OAM stesso. Infatti, poiché la Direttiva prevede una stretta cooperazione tra l'autorità che vigila su Agenti e Mediatori (l'OAM) e la autorità nazionale che partecipa all'Autorità Bancaria europea (la Banca d'Italia), saranno necessarie specifiche forme di raccordo tra l'OAM stesso e la Banca d'Italia.

L'attività degli Intermediari del credito ipotecario si pone, quindi, in una nuova prospettiva, quella europea.

In linea di principio, il nuovo scenario avrà un impatto rilevante sull'attività transfrontaliera degli Intermediari del credito. Si offriranno nuove opportunità di affari nonché economie di scala e di diversificazione, si rafforzerà la concorrenza e si garantirà una più ampia gamma di prodotti per il consumatore, con conseguente potenziale calo dei prezzi.

Gli intermediari italiani attivi nel credito ipotecario dovranno esercitare la propria attività in concorrenza con gli intermediari di tutta l'Unione.

Il recepimento della suddetta direttiva europea implicherà una serie di attività dell'OAM volte a mantenere la sistematicità dell'impianto regolatorio vigente, coordinare la normativa interna con quella europea e modificare i propri regolamenti rendendoli conformi alle norme europee di prossima attuazione, come richiesto dalla legge di delegazione europea 2014 (legge 9 luglio 2015, n. 114 sulla "Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea") e dal Disegno di Legge di delegazione europea 2015 (DDL), solo quest'ultima, tuttavia, contenente specifiche disposizioni di delega.

La legge di delegazione europea 2014, infatti, ha inserito nell'elenco delle direttive da recepire, la direttiva 2014/17/UE; dall'altro, l'articolo 12, comma 1, del DDL fissa espressamente i principi e i criteri direttivi specifici che il Governo è tenuto a seguire nell'esercizio della delega legislativa, già conferita nella legge 9 luglio 2015, n. 114.

A tal riguardo, l'OAM ha avviato un'intensa attività di approfondimento e ricerca sul tema che ha portato, alla fine dell'anno 2015, anche alla pubblicazione sul portale telematico di un relativo studio.

L'obiettivo dell'approfondimento è stato fornire all'utente una utile comparazione

dell'attività degli Intermediari del credito negli altri Paesi europei, e, segnatamente, comprendere come è declinata la relativa disciplina degli Agenti e Mediatori.

L'OAM, dunque, monitora attentamente i processi di revisione normativa che interessano direttamente o indirettamente il settore in materia di intermediazione del credito e settore bancario, al fine di sostenere e sollecitare le necessarie modifiche normative di semplificazione e armonizzazione regolamentare volte ad assicurare, da un lato, una maggiore efficienza nell'esercizio della funzione di tenuta degli Elenchi e, dall'altro, la riduzione di oneri a carico del sistema.

In tale prospettiva, sono state rilevate significative iniziative delle Istituzioni europee che coinvolgeranno, direttamente o indirettamente, le attività dell'OAM nel prossimo futuro. Tra queste, sono state oggetto di particolare attenzione: il Libro Verde della Commissione europea "Costruire un'Unione dei mercati dei capitali" (COM(2015) 63 Final); il Libro Verde della Commissione europea sui servizi finanziari al dettaglio "Prodotti migliori, maggiore scelta e più opportunità per consumatori e imprese" (COM(2015) 630 final); la direttiva (UE) 2015/849 del Parlamento europeo e del Consiglio relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a fini di riciclaggio o finanziamento del terrorismo; la consultazione pubblica dell'Autorità Bancaria europea su due bozze di norme tecniche di regolamentazione e un documento di discussione in tema di servizi di pagamento al dettaglio; la nuova direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2015/2366 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015).

Le suddette iniziative hanno implicato, e implicheranno nel 2016, un'attenta attività di studio e ricerca da parte dell'OAM al fine di garantire la valutazione circa l'adeguamento della disciplina di settore alle regole dettate dalle Istituzioni europee e nazionali nonché di collaborare sia con le autorità europee (Commissione europea, EIOPA, ESMA) che con quelle di altri Stati membri dell'Unione europea, quali ad esempio l'ORIAS francese, la FCA (Financial Conduct Authority) inglese e la FSMA (Financial Services and Markets Authority) belga.

### A livello nazionale

Per quanto concerne il piano nazionale e le attività istituzionali attribuite, l'OAM provvede a monitorare le riforme adottate dal Legislatore con l'obiettivo di migliorare il servizio fornito al mercato e garantire parametri di efficienza elevati.

Il 2015 è stato, in primo luogo, l'anno di completamento degli adempimenti in materia di cambiavalute ai sensi dell'art. 17-*bis*, del Decreto.

Con l'emanazione del Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 2 aprile 2015 contenente "Individuazione delle specifiche tecniche del sistema di conservazione informatica delle negoziazioni effettuate dagli esercenti l'attività di Cambiavalute", l'OAM è stato chiamato ad istituire il Registro degli esercenti l'attività

professionale dei Cambiavalute nonché a dare attuazione alla relativa disciplina interna.

In secondo luogo, con l'adozione da parte del Ministero dell'Economia e delle Finanze del Decreto n. 53 del ("Regolamento recante norme in materia di intermediari finanziari in attuazione degli articoli 106, comma 3, 112, comma 3, e 114 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, nonché dell'articolo 7-ter, comma 1-bis, della legge 30 aprile 1999, n. 130"), l'OAM è stato chiamato a valutare e verificare la propria disciplina interna sulle diverse tipologie di attività di concessione di finanziamenti.

Da ultimo, anche il tema della trasparenza bancaria è stato al centro dell'attività di stretta competenza dell'Organismo.

Con Provvedimento del 15 luglio 2015, la Banca d'Italia ha adottato le disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, la cui Sezione VIII fa espresso riferimento ai Mediatori creditizi.

Nello specifico, la disciplina sulla trasparenza individua forme obbligatorie di pubblicità e informazione precontrattuale, prescrive i requisiti di forma e di contenuto dei contratti e definisce i comportamenti da tenere nell'attività svolta fuori sede o mediante tecniche di comunicazione a distanza.

L'OAM, di concerto con i propri Associati, sta esaminando l'impatto di tale Provvedimento sul settore dei Mediatori creditizi al fine di garantire il massimo rispetto da parte di questi ultimi degli obblighi previsti in tema di trasparenza.

Tutto ciò è stato realizzato con l'obiettivo di rafforzare la capacità dei consumatori di compiere scelte informate mediante maggiori requisiti di trasparenza e una migliore consulenza prima della vendita di determinati prodotti finanziari, su tutti il credito al consumo ed il credito ipotecario.

Le predette attività occuperanno l'Organismo per buona parte del primo semestre 2016.

## 1 | ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELL'OAM

L'OAM, ai sensi dell'art. 21 del Decreto e fermo restando quanto previsto dall'articolo 128-*decies*, comma 2, del TUB, svolge le seguenti funzioni:

- disciplina la struttura propria e delle eventuali sezioni territoriali al fine di garantirne la funzionalità e l'efficienza;
- istituisce l'elenco degli Agenti in attività finanziaria e l'elenco dei Mediatori creditizi e provvede alla loro custodia e gestione;
- verifica la permanenza dei requisiti necessari per l'iscrizione negli elenchi di cui agli articoli 128-*quater*, comma 2, e 128-*sexies*, comma 2, del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385;
- verifica il rispetto da parte degli iscritti delle discipline cui essi sono sottoposti;
- verifica l'assenza di cause di incompatibilità, di sospensione e di cancellazione nei confronti degli iscritti negli elenchi;
- verifica l'effettivo svolgimento delle attività di cui agli articoli 128-*quater* e 128-*sexies* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, ai fini della permanenza dell'iscrizione negli elenchi;
- accerta la sussistenza dei requisiti di professionalità ai fini dell'iscrizione nell'elenco degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi e cura l'aggiornamento professionale degli iscritti;
- stabilisce gli standard dei corsi di formazione che le società di mediazione e gli Agenti in attività finanziaria sono tenuti a svolgere nei confronti dei propri amministratori, direttori dipendenti, e collaboratori;
- secondo quanto previsto dall'articolo 128-*novies*, stabilisce i contenuti e le modalità della prova valutativa;
- stabilisce la periodicità e le modalità di invio della comunicazione ai sensi dell'articolo 128-*quater*, comma 7.

Nel rispetto dei compiti istituzionali impartiti dalle disposizioni normative, l'OAM, in particolare, ha provveduto all'iscrizione degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi nei rispettivi nuovi Elenchi, previa verifica dei requisiti previsti dalla legge ed ha svolto ogni altra attività che è risultata necessaria o utile per la gestione di tali Elenchi.

In particolare, l'Organismo nel corso del 2015 ha provveduto a:

- istituire il Registro dei Cambiavalute;
- accertare la sussistenza dei requisiti di professionalità e di onorabilità ai fini

dell'iscrizione negli Elenchi;

- verificare la permanenza dei requisiti necessari per l'iscrizione negli Elenchi;
- verificare l'assenza di cause di incompatibilità, di sospensione e di cancellazione nei confronti degli iscritti negli Elenchi;
- stabilire i parametri dei corsi di formazione che le società di mediazione e gli Agenti in attività finanziaria sono tenuti a svolgere nei confronti dei propri amministratori, direttori, dipendenti e collaboratori;
- stabilire i contenuti e le modalità della prova valutativa: a far data dal 1 settembre 2015, la prova viene svolta direttamente dall'Organismo.

La normativa di riferimento prevede che, per lo svolgimento dei propri compiti, l'OAM possa chiedere ai soggetti iscritti nei propri Elenchi la comunicazione di dati e notizie nonché la trasmissione di atti e documenti secondo le modalità e i termini dallo stesso determinati.

Infine, per assicurare efficienza e legittimità nello svolgimento dei propri compiti, l'OAM si è attenuto e ha adottato principi e criteri quali:

- efficace svolgimento dei propri compiti;
- controllo interno volto a garantire il rispetto delle decisioni e delle procedure;
- sistema di pubblicità delle proprie disposizioni sulle attività degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi;
- riservatezza delle informazioni ricevute;
- comunicazione tempestiva alla Banca d'Italia delle informazioni dalla stessa richieste;
- condivisione di obiettivi e risultati con il Ministero delle Economia e Finanze e la Banca d'Italia.

### **Analisi dei rischi nazionali di riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo**

Nel quadro delle competenze previste dall'articolo 5 del decreto legislativo n. 231/2007, il Comitato di sicurezza finanziaria (CSF) elabora l'analisi dei rischi nazionali di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.

L'esercizio condotto nel 2015, in applicazione della nuova Raccomandazione n. 1 del *Financial Action Task Force* – Gruppo d'azione finanziaria (FATF-GAFI), ha avuto l'obiettivo di identificare, analizzare e valutare le minacce di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo, individuando quelle più rilevanti, i metodi di svolgimento di tali attività criminali, le vulnerabilità del sistema nazionale di prevenzione, di

investigazione e di repressione di tali fenomeni, e quindi i settori maggiormente esposti a tali rischi.

L'analisi, sviluppata sulla base di una metodologia specifica, è stata condotta da un gruppo di lavoro composto dalle autorità partecipanti al CSF, da altre amministrazioni con competenze specifiche su temi di interesse.

In tale quadro, l'Organismo è stato sentito nel corso del 2015 dal *team* del GAFI chiamato ad analizzare i rischi nazionali di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo. I vari incontri hanno avuto ad oggetto soprattutto l'attività dei *Money Transfer*, dei controlli che vengono posti in essere nei confronti dei loro Agenti e delle eventuali sinergie e scambi di informazione che OAM pone in essere con Banca d'Italia e Guardia di Finanza.

Il GAFI ha presentato il rapporto sulla situazione italiana nel corso dei mesi scorsi.

## 2 | STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELL'OAM

### INTRODUZIONE

L'OAM si è dotato di un proprio Statuto che ha previsto e disciplinato le linee essenziali della struttura organizzativa interna.

In virtù delle disposizioni contenute nello Statuto, l'OAM è composto dagli organi di cui all'articolo 5, comma 1: l'Assemblea, il Presidente, il Direttore Generale, il Comitato di Gestione e il Collegio Sindacale. Inoltre, l'Organismo, ai sensi dell'art. 4, comma 6, può istituire sezioni territoriali in considerazione del numero e della distribuzione geografica degli iscritti.

A decorrere dal 30 dicembre 2012, è stata istituita la funzione di Revisione Interna, quale struttura indipendente da quelle operative ed il cui Responsabile non è gerarchicamente subordinato ai Responsabili degli Uffici dell'Organismo.

Nel 2014 è stato adottato il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 dell'OAM sulla "Responsabilità amministrativa delle imprese".

### NUOVO ORGANIGRAMMA

In seguito alla revisione della struttura organizzativa dell'Organismo, avvenuta nel dicembre 2014 e successivamente nel maggio 2015, sono state ridefiniti i compiti e le attività svolti dalle funzioni interne (Uffici). Nell'assegnazione dei compiti, deleghe e responsabilità, ivi comprese le sotto-funzioni, si è tenuto conto – date anche le previsioni del Regolamento interno - dei criteri imprescindibili di efficacia ed efficienza, delle regole di correttezza e trasparenza, della distinzione dei ruoli e delle responsabilità, della previsione di controlli di primo livello da attuare da parte di tutti i responsabili e di flussi informativi interni idonei ad assicurare una reportistica periodica e costante a disposizione della funzione di Revisione Interna.

L'organico dell'OAM è attualmente composto come segue:

- 1 Direttore Generale;
- 1 Responsabile Ufficio Segreteria Generale, Amministrazione, Finanza e Controllo e 5 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio Elenchi e 11 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio Vigilanza e 11 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio Affari Legali e 2 addetti;
- 1 Responsabile Ufficio Information Technology e 2 addetti;
- 1 Responsabile Revisione Interna;

- consulenti esterni (1 per attività legale/vigilanza e 1 per le attività di comunicazione istituzionale);
- 1 collaboratori a progetto (per attività vigilanza).

### 3 | UFFICIO AMMINISTRAZIONE, FINANZA, CONTROLLO E SEGRETERIA GENERALE

#### INTRODUZIONE

L'Ufficio Amministrazione, Finanza, Controllo e Segreteria fornisce supporto al Direttore Generale, in termini tecnici, operativi e di coordinamento gestionale, al fine di garantire l'attuazione dei provvedimenti deliberativi del Comitato di Gestione, nonché fornisce supporto al coordinamento generale della struttura interna dell'Organismo, per tutte quelle attività che non rientrano nella specifica competenza di altri Uffici.

#### ANDAMENTO DELLA GESTIONE ECONOMICA E FINANZIARIA NEL 2015

L'anno 2015 è stato un esercizio rilevante, poiché, di fatto, ha rappresentato la conclusione del triennio di *start-up* dell'OAM, definito, tra l'altro, da un avvicendamento della Presidenza dell'Organismo e di alcuni membri del Comitato di Gestione.

Il nuovo Comitato si è insediato con un ordine di continuità e di proseguimento della gestione dell'Organismo, dando enfasi particolare, in corso d'anno, a quelle azioni, già intraprese, volte a garantire il raggiungimento tempestivo dei principali obiettivi fissati nel bilancio previsionale precedentemente approvato, ponendo particolare attenzione agli aspetti di equilibrio gestionale corrente e prospettico.

Il sistema completo di reportistica economica, finanziaria corredata di note informative, ha contribuito a un'efficiente gestione amministrativa dell'Organismo e al coordinamento funzionale tra i vari Uffici interni ed i professionisti esterni.

Sono stati prodotti *reports* gestionali e relazioni economiche e finanziarie a diversi livelli di controllo sia direzionale che di Comitato di Gestione con scadenza almeno trimestrale.

Nel corso del 2015 la gestione finanziaria delle risorse dell'Organismo è stata condotta con prudenza e nel rispetto del *budget* approvato e successivamente rivisto. Ciò ha permesso di raggiungere risultati consuntivi migliori rispetto a quelli inizialmente prospettati.

Nel corso dell'esercizio sono state impiegate le risorse finanziarie eccedenti le normali esigenze gestionali correnti, tramite deposito vincolato a 6 mesi ad un miglior tasso di remunerazione rispetto al normale rendimento di conto corrente ordinario.

## BILANCIO PREVISIONALE 2016

È stato redatto il bilancio di previsione 2016, ai sensi dell'art. 38 del regolamento adottato dall'OAM, che si compone del conto economico e del *budget* finanziario previsionali.

Esso rappresenta la stima dei proventi e oneri, nonché degli incassi e delle spese per l'anno prospettico,

Nel 2016 si conferma l'obiettivo di consolidare il pareggio di bilancio, grazie alle azioni di contenimento e soprattutto stabilizzazione ed efficientamento dei costi di struttura. Potendo considerare terminata la fase rilevante di *start-up*, le fonti dei contributi ricevuti saranno impiegate maggiormente per gestire e valorizzare le risorse interne già acquisite e le spese correnti ordinarie, contestualmente ad un oculato ricorso a servizi esterni di consulenza ove strettamente necessario.

I proventi dell'Organismo, che derivano principalmente dai contributi annuali di iscrizione negli elenchi, sono stati stimati in base delle quote di iscrizione in vigore per l'esercizio 2015 prospetticamente invariate per il 2016, nonché in base ai dati relativi alle categorie e al numero di iscritti agli elenchi, attesi per l'esercizio 2016 e stimati tenuto conto anche delle previsioni di chiusura dell'esercizio 2015.

L'evoluzione prospettica del mercato degli operatori attivi nel settore di riferimento presenta alcune incertezze, nonostante segnali positivi siano stati confermati dai recenti incontri dei vertici OAM con i rappresentanti delle relative Associazioni. Questa circostanza ha suggerito un atteggiamento prudentiale nella previsione dei ricavi di esercizio per il 2016. Si attende, a quote costanti, un mantenimento dei volumi dei contributi rilevati nel corso dell'ultimo anno, in funzione dei possibili effetti compensativi che si genereranno tra nuovi iscritti e uscite dagli elenchi.

Gli oneri inseriti a *budget* 2016 sono quelli ragionevolmente prevedibili in conseguenza della attività caratteristica della gestione elenchi e della vigilanza, nonché della gestione della struttura dell'Organismo.

Per migliorare l'efficienza della gestione delle eccedenze iniziali di cassa, rispetto alle esigenze operative, è previsto l'impiego di parte della liquidità, in conto deposito a breve termine e a tassi di remunerazione migliori rispetto a quelli di conto corrente ordinario.

La gestione economica e finanziaria prospettica si attende in linea con le impostazioni gestionali già consolidate e, pertanto, si prevede una continuità nell'utilizzo degli strumenti di monitoraggio adottati e nel sistema di controllo impostato e testato.

## MODELLO DI ORGANIZZAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO

Nel 2014 è stato adottato il Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 dell'OAM sulla "Responsabilità amministrativa delle imprese" predisposto in esecuzione delle disposizioni di cui agli artt. 6, lett. a), e 7, comma 2, del Decreto sopra citato, redatto in ossequio a quanto previsto dal D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231. Il Modello è stato redatto nelle sue varie parti per progressivi *step* in relazione agli assetti organizzativi e funzionali che l'OAM si è dato via via. Nel corso del 2015 si è resa necessaria una revisione del Modello in virtù dei cambiamenti dell'assetto partecipativo e organizzativo dell'OAM, come pure in forza delle novelle legislative intervenute successivamente all'adozione del Modello da parte del precedente Comitato di Gestione.

E' stato quindi affidato l'incarico di aggiornamento del Modello ex D.Lgs. n. 231/2001 al redattore del testo originario, il penalista, esperto nella materia, Avv. Massimiliano Iovino. Il Professionista ha proceduto a riesaminare il Modello per quanto concerne gli interventi normativi verificatisi nell'ultimo biennio, mentre la funzione di Segreteria Generale Amministrazione, Finanza e Controllo ha proceduto ad una generale rielaborazione testuale al fine di conferire alla struttura del Modello una maggior efficienza ed efficacia nonché un puntuale riallineamento alle procedure interne di presidio miranti anche a scongiurare o, quanto meno, a mitigare il rischio di commissione dei reati presupposto.

In sintesi si è proceduto ad apportare i seguenti interventi aggiuntivi e/o di rettifica:

- inserimento in allegazioni documentali -suscettive quindi di aggiornamenti simultanei ad eventuali modifiche e/o implementazioni- dell'elenco e dei dati degli Associati all'OAM, dell'ultima versione della struttura dell'organigramma e delle *job description* del funzionigramma dell'OAM, della descrizione dei reati presupposto, del codice etico già approvato dal Comitato di Gestione, del regolamento del funzionamento dell'Organismo di Vigilanza approvato dal medesimo, della mappatura delle aree operative e attività sensibili e procedure del sistema di controllo interno a presidio, infine, del documento di valutazione dei rischi ex D.Lgs. n.81/2008 sulla salute e sicurezza sul lavoro;
- inserimento del rimando generale al Manuale delle procedure del sistema di controllo interno dell'OAM, inserite nella mappatura di cui sopra, avuto presente anche il loro completamento avvenuto dopo l'adozione del Modello;
- inserimento fra i reati presupposto delle fattispecie riconducibili ai cosiddetti "reati

societari” nella versione aggiornata dalla legge 27 maggio 2015 n.9, “ Disposizioni in materia di delitti contro la pubblica amministrazione, di associazioni di tipo mafioso e di falso in bilancio” che oltre a comportare l’inasprimento delle sanzioni per l’associazione per delinquere di stampo mafioso e delle pene su alcuni reati contro la P.A. quali il peculato, la corruzione e l’induzione indebita a dare o promettere utilità, ha operato la riformulazione del reato di falso in bilancio con sanzioni più severe anche per gli enti societari e gli amministratori che compiono false comunicazioni sociali. Le sanzioni infatti previste per i reati introdotti dagli artt. 2621, 2621-*bis* e 2622 del c.c., commessi nell’interesse o a vantaggio dell’ente societario, variano da un minimo di 100 fino a 600 quote;

- aggiornamento del catalogo dei reati presupposti alla stregua della modifica dell’art. 25-*octies* del D.Lgs.231/01 operata dalla legge del 15 dicembre 2014, n.86, con l’introduzione del reato dell’autoriciclaggio;
- inserimento nel novero dei reati presupposto -nella sola parte descrittiva però, trattandosi di fattispecie non rientranti nelle aree di rischio individuate nel Modello e quindi senza alcun impatto con le attività dell’OAM- dei nuovi reati ambientali introdotti nel D.Lgs.231/2001 dalla legge del 22 maggio 2015, n.68 (inquinamento ambientale e la sua forma aggravata da morte e lesioni, il disastro ambientale, i delitti colposi contro l’ambiente, il traffico e l’abbandono di materiale ad alta radioattività, l’impedimento del controllo, l’omessa bonifica).

A struttura organizzativa sostanzialmente definita, il Modello risponde alle prescrizioni di legge e rispecchia le aree di attività dell’OAM a rischio dei reati presupposti, i principi generali regolatori dei comportamenti e le procedure in essere, e i compiti dell’istituto Organismo di Vigilanza (OdV).

Ragioni di opportunità, autonomia, indipendenza, professionalità ed efficacia di azione senza tralasciare la peculiare tipologia di struttura e di operatività dell’OAM, hanno suggerito di optare per un OdV collegiale “snello”, composto quindi da tre membri, dei quali il Presidente, di formazione legale, con particolare conoscenza della struttura organizzativa dell’OAM, che possa facilitare la reale concreta attività della funzione di vigilanza assegnata al ridetto Organismo. Per le azioni e attività dell’OdV, l’Organismo ha messo a disposizione un fondo spese, congruo allo svolgimento dei compiti che il D.Lgs. 231/2001 e il Modello assegnano allo stesso.

## **ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**

### **Ufficio stampa**

Nel 2015 si è consolidata l'attività di Ufficio stampa avviata nei precedenti esercizi. L'attività consiste nell'attivazione ed organizzazione dei contatti dell'Organismo con la stampa ed in generale con il mondo dei media.

### **Campagna di comunicazione istituzionale, sito, format di comunicazione**

Anche nel 2015 come già nel 2014, è stata realizzata e diffusa una campagna di comunicazione istituzionale OAM che è uscita su stampa, radio e *web*. L'obiettivo della campagna è stato la lotta all'abusivismo attraverso l'enfasi della "qualità" come criterio primario di scelta da parte dei consumatori, dell'agente e mediatore di riferimento.

Con riguardo al sito istituzionale, è stata eseguita una manutenzione costante e un rinnovo del *layout* che offre molte nuove funzionalità e un nuovo impianto grafico.

## 4 UFFICIO ELENCHI

### INTRODUZIONE

L'Ufficio Elenchi dell'Organismo è preposto:

- alla gestione degli Elenchi e del Registro dei Cambiavalute, ivi compresa la corretta conduzione dei procedimenti di iscrizione, variazione e cancellazione;
- all'amministrazione dei flussi informativi relativi agli Agenti nei servizi di pagamento per conto di Istituti di Pagamento ("IP") e Istituti di Moneta Elettronica ("IMEL") comunitari;
- all'organizzazione ed allo svolgimento delle prove d'esame e delle prove valutative OAM;
- all'assistenza agli iscritti, tramite e-mail ed apposito e dedicato servizio di *Info-center*.

### DATI ELENCHI

#### Sintesi

##### Dati Elenchi al 31 dicembre 2015

- n. 8.370 iscritti
  - n. 6.547 Agenti in attività finanziaria
  - n. 300 Mediatori creditizi
  - n. 1.523 Agenti nella Sezione speciale (servizi di pagamento)
- n. 7.554 iscritti operativi e n. 816 non operativi
- n. 10.759 collaboratori
  - n. 4.062 collaboratori di società di mediazione creditizia
  - n. 5.587 collaboratori di società di agenzia in attività finanziaria

##### Confronto con i dati all'inizio dell'anno:

- - 1.017 iscritti (di cui - 435 iscritti operativi e - 582 iscritti non operativi)
- + 321 collaboratori
- + 1.826 cancellati

## Confronto dati 31/12/2014 – 31/12/2015

La Tabella 1 riporta i dati - fotografati in data 31 dicembre 2014 e 31 dicembre 2015 - relativi al numero degli iscritti negli Elenchi (operativi e non operativi), dei cancellati (sia su istanza di parte che con provvedimento sanzionatorio dell'Organismo) e dei collaboratori divisi per Elenco di appartenenza.

*Tabella 1 – Confronto dati in Elenchi*

Situazione Elenchi	2014						2015					
	31-dic	P.F.	P.G.	MED	P.F.	P.G.	31-dic	P.F.	P.G.	MED	P.F.	P.G.
<b>Iscritti</b>	<b>9.387</b>	<b>6.325</b>	<b>1.016</b>	<b>287</b>	<b>1.555</b>	<b>204</b>	<b>8.370</b>	<b>5.609</b>	<b>938</b>	<b>300</b>	<b>1.375</b>	<b>148</b>
- Operativi	7.989	5.300	945	279	1.289	176	7.554	5.002	882	292	1.255	123
- Non Operativi	1.398	1.025	71	8	266	28	816	607	56	8	120	25
<b>Cancellati</b>	<b>1.968</b>	<b>1.742</b>	<b>145</b>	<b>27</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>3.794</b>	<b>2.906</b>	<b>292</b>	<b>58</b>	<b>438</b>	<b>100</b>
- su istanza di parte / d'ufficio	1.448	1.224	143	27	37	17	2.321	1.691	239	51	263	77
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.1	1	0	1	0	0	0	200	85	14	2	95	4
- con provv. sanz. art.128 - duodecies, co.3	519	518	1	0	0	0	1.273	1.130	39	5	80	19
<b>Collaboratori</b>	<b>10.438</b>	<b>498</b>	<b>5.485</b>	<b>3.771</b>	<b>82</b>	<b>602</b>	<b>10.759</b>	<b>469</b>	<b>5.587</b>	<b>4.062</b>	<b>81</b>	<b>560</b>
- Agente Società Capitali			4.974			423			5.073			439
- Agente Società di Persone			511			179			514			121

La Tabella 2 confronta il dato relativo al numero dei collaboratori registrato alla fine del 2015 rispetto a dicembre 2014, suddivisi per tipologia di iscritto per il quale operano.

Per i collaboratori di società di capitali il dato è stato depurato dei soggetti che risultano avere anche un'iscrizione come persona fisica (Agente o Agente IP); in tal modo è stato possibile determinare il numero di soggetti che hanno in essere un solo rapporto di collaborazione (denominati collaboratori "puri"), per i quali si riporta anche il dettaglio di operatività o meno (o in stato di cancellazione) del soggetto iscritto per il quale operano.

*Tabella 2 – Dettaglio collaboratori*

Collaboratori totali	2014						2015					
	31-dic	P.F.	P.G.	MED	P.F.	P.G.	31-dic	P.F.	P.G.	MED	P.F.	P.G.
	<b>10.438</b>	<b>498</b>	<b>5.485</b>	<b>3.771</b>	<b>82</b>	<b>602</b>	<b>10.759</b>	<b>469</b>	<b>5.587</b>	<b>4.062</b>	<b>81</b>	<b>560</b>
- di Agente Società di Persone			511			179			514			121
- di Agente Società Capitali			4.974			423			5.073			439
- anche iscritti P.F.			1.229			41			1.003			34
- puri			<b>3.745</b>	<b>3.771</b>		<b>382</b>			<b>4.070</b>	<b>4.062</b>		<b>405</b>

Collaboratori puri	2014			2015		
	P.G.	P.G.	P.G.	P.G.	P.G.	P.G.
	<b>7.898</b>	<b>3.745</b>	<b>3.771</b>	<b>8.537</b>	<b>4.070</b>	<b>4.062</b>
- di Iscritti operativi	7.814	3.692	3.754	8.429	4.014	4.043
- di Iscritti non operativi	66	43	10	76	40	8
- di Iscritti in cancellazione	18	10	7	32	16	11

La Tabella successiva (n.3) è relativa al numero complessivo dei soggetti presenti negli Elenchi al 31 dicembre 2015 -iscritti distinti in operativi e non operativi e relativi collaboratori puri al netto di quei collaboratori di iscritti in cancellazione, in confronto

con i dati alla fine del 2014.

Tabella 3 – Confronto n. iscritti con focus sui collaboratori

Soggetti in Elenco	2014	Iscritti	Collaboratori puri	2015	Iscritti	Collaboratori puri
	<b>17.267</b>	<b>9.387</b>	<b>7.880</b>	<b>16.875</b>	<b>8.370</b>	<b>8.505</b>
- <b>Iscritti operativi</b>	15.803	7.989	7.814	15.983	7.554	8.429
- <b>Iscritti non operativi</b>	1.464	1.398	66	892	816	76

### Gli andamenti

Dalla comparazione dei dati a disposizione emerge che, rispetto al 2014, la popolazione degli iscritti è diminuita complessivamente del 10,83% (-1.017 unità): la categoria che maggiormente ha risentito della contrazione è quella degli Agenti (-716 unità). La diminuzione degli iscritti Persone Fisiche ha interessato anche gli Agenti IP per un totale di 180 soggetti.

Il dato va tuttavia opportunamente letto alla luce della diminuzione degli iscritti non operativi, il cui numero si è notevolmente ridotto (-582), restituendo così una più fedele immagine dello scenario in esame.

Tale riduzione si è, peraltro, resa possibile grazie alle attività di impulso e collaborazione portate avanti dall'Ufficio Elenchi in coordinamento, anche per quanto attiene la verifica dei requisiti richiesti per il mantenimento dell'iscrizione negli Elenchi, con l'Ufficio Vigilanza, competente per le cancellazioni nei casi di protratta inattività per oltre un anno ex. art. 128-duodecies, comma 3, lett. c) del TUB.

A fronte, poi, del già richiamato decremento del numero degli Agenti in attività finanziaria, non si può non assistere ad un lieve aumento dei Mediatori Creditizi (+13); una tendenza rafforzata dall'esame delle cifre relative ai rapporti di dipendenza e collaborazione instaurati con gli iscritti negli Elenchi (complessivamente +321), che mostrano un netto aumento (+291) degli operatori di cui i Mediatori si avvalgono nello svolgimento della propria attività ed un confortante sebbene limitato *trend* di crescita di dipendenti e collaboratori per quanto attiene le Società di Agenzia (+102).

La popolazione degli iscritti ha subito una diminuzione rilevante nel primo trimestre dell'anno, passando da n. 9.387 a 8.637 (-750 soggetti) registrando, a partire da aprile 2015, un lieve incremento (a maggio: +92 soggetti) per poi diminuire nei mesi successivi ad eccezione degli ultimi due mesi dell'anno, attestandosi alla fine del 2015 a quota 8.370. I cancellati, invece, hanno avuto un *trend* positivo sin dall'inizio

dell'anno, registrando un aumento rilevante nel I trimestre (gen: +362; feb: +363; mar: +234) per subire poi un rallentamento nell'ultimo trimestre attestandosi con un + 63 a dicembre sui dati di inizio novembre.

Anche i collaboratori, come gli iscritti, hanno registrato una diminuzione fino a febbraio (-274) per poi riprendere un andamento positivo, registrando un aumento significativo fino a giugno (+457) e quindi più contenuto nella seconda parte dell'anno, attestandosi infine a +321 rispetto all'inizio del 2015. La popolazione dei collaboratori (n. 10.759) è costituita principalmente da soggetti operanti per conto di Agenti, costituiti sotto forma di Società di capitali (n. 5.073), e di Mediatori creditizi (n. 4.062).

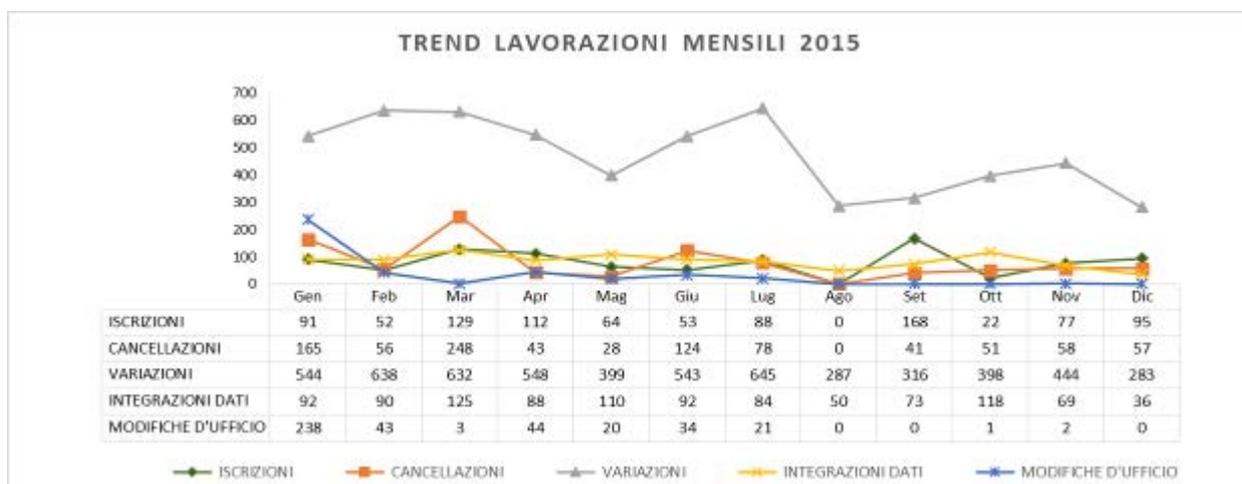
### LAVORAZIONE PROCEDIMENTI NEL 2015

#### Sintesi

- n. 951 procedimenti di iscrizione
- n. 949 procedimenti di cancellazione su istanza di parte
- n. 5.677 variazioni
- n. 1.027 integrazioni dati
- n. 406 modifiche d'ufficio
- n. 9.010 totale lavorazioni

I procedimenti lavorati nel corso dell'anno dall'Ufficio risultano n. 9.010, in media circa n. 751 procedimenti al mese.

*Grafico 1 – Andamento lavorazione procedimenti*



La lavorazione dei procedimenti di iscrizione continua a rappresentare uno dei momenti di maggiore attenzione e riflessione all'interno delle attività svolte dall'Ufficio: la verifica per l'iscrizione negli Elenchi giustifica, infatti, una approfondita analisi, spesso svolta in stretta collaborazione e reciproco scambio di informazioni con l'ufficio Affari Legali dell'Organismo, nonché un consolidato flusso informativo verso l'esterno finalizzato all'accertamento dei requisiti di onorabilità e professionalità di cui agli artt. 14 e 15 del D.Lgs. n. 141/2010.

Partimenti rilevante l'attività di c.d. integrazione dati, ovverosia il controllo destinato alla maturazione della precedente iscrizione non operativa in iscrizione operativa, un passaggio subordinato alla valida trasmissione di un mandato, direttamente stipulato con un intermediario abilitato ovvero indiretto per tramite di un agente di riferimento già iscritto all'Organismo, la presentazione di una polizza di assicurazione della responsabilità civile ed infine al pagamento della tassa di concessione governativa<sup>1</sup>.

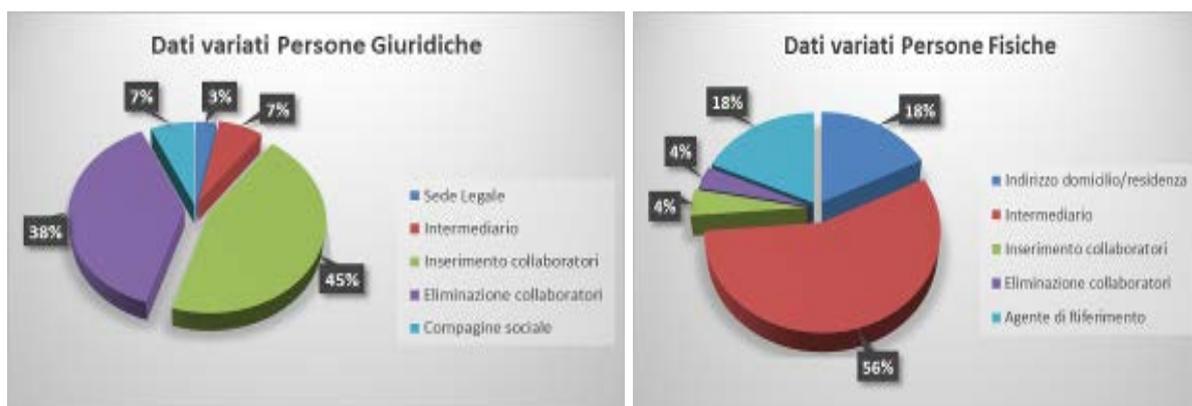
Non meno significativo, infine, il dato sui procedimenti di variazione, che costituiscono più del 60% dei procedimenti lavorati mensilmente. Ogni singola richiesta di variazione dei dati precedentemente comunicati può, infatti, contenere al suo interno una pluralità di modifiche, alcune delle quali potenzialmente complesse e riconducibili ad elementi di particolare criticità in quanto attinenti ai requisiti per l'iscrizione. A titolo esemplificativo risultano frequenti gli inserimenti e/o le cancellazioni di numerosi collaboratori (specialmente in caso di variazioni richieste da parte di persone giuridiche), la comunicazione di nuovi mandati ricevuti dagli intermediari o la cessazione degli stessi, nonché la modifica della compagine sociale e degli amministratori in caso di società.

Tutti i procedimenti implicano, inoltre, una verifica formale circa il rispetto dei necessari requisiti tecnico-informatici richiesti dall'art. 18 del D.Lgs. n. 141/2010, su tutti la corretta apposizione della firma digitale avente valore di firma autografa ai sensi del decreto legislativo n. 82/2005 e relative norme di attuazione.

---

<sup>1</sup> Si ricorda come la verifica del mandato attiene ai soli Agenti in attività finanziaria mentre la stipula di un polizza di responsabilità civile non è richiesta per gli Agenti nei servizi di Pagamento iscritti nella Sezione Speciale dell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria.

Grafico 2 – Tipologie di dati variati



### PROVA D'ESAME

L'Ufficio è altresì competente, come indicato nelle premesse, alla gestione, organizzazione e svolgimento delle prove d'esame previsto dall'art. 14, comma 1, lett. c) del D.Lgs. n. 141/2010.

Nel corso del 2015 si sono svolte 11 sessioni d'esame, tenutesi a Roma (n.7) e a Milano (n.4), per le quali si è provveduto ad una analisi del numero di potenziali partecipanti, dei costi e degli introiti destinati a coprire questi ultimi ed alla predisposizione di 4 bandi trimestrali all'uopo dedicati.

Lo stesso Ufficio ha coordinato i rapporti con la società incaricata di svolgere funzioni ausiliarie nello svolgimento delle prove stesse, sovrintendendo peraltro alle attività di apertura e correzione dei plichi contenenti gli elaborati d'esame, anche con riferimento al ruolo rivestito del proprio Responsabile e delle altre risorse, nominati dal Comitato di Gestione membri della Commissione d'esame.

In sintesi sono stati messi a disposizione un totale di n. 930 posti prenotabili e la percentuale di affluenza è stata pari al 97%, rispecchiando dunque i *target* previsti ed ipotizzati sulla base delle esperienze maturate.

La tabella riporta il dettaglio delle sessioni in termini di soggetti prenotati, partecipanti e idonei, le relative percentuali di affluenza e idoneità. Quest'ultima si è alzata nel I semestre 2015, rispetto agli anni precedenti, passando da una media di 66,33% a 72,04% (+5,71%), confermandosi poi la tendenza anche nella seconda parte dell'anno, al cui termine la media di idonei si è infine attestata al 74%.

La presenza di un nuovo *database* per la prova d'esame (pubblicato sul sito dell'OAM a partire da aprile) incrementato nel numero dei quesiti (da 2.000 a 3.500) revisionato e aggiornato anche grazie all'impulso ed all'impegno dallo stesso Ufficio Elenchi, non

ha influito negativamente sulla percentuale di idonei, che si è, come visto, mantenuta costante nella sua crescita.

*Tabella 4 – Dati Sessioni d'esame*

DATI PROVA ESAME 2012-2015						
Anno	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Idonei	Affluenza	% idonei
2012	2.380	1.721	1.494	926	87%	62%
2013	1.270	887	846	567	95%	67%
2014	1.020	927	903	632	97%	70%
2015	930	866	841	631	97%	74%
<b>Totale</b>	<b>5.600</b>	<b>4.401</b>	<b>4.084</b>	<b>2.756</b>	<b>94%</b>	<b>68%</b>

DATI PROVA ESAME 2015						
Sessione	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Affluenza	Idonei	% Idonei
XXXI	60	60	55	92%	35	64%
XXXII	60	60	60	100%	46	77%
XXXIII	60	60	58	97%	38	66%
XXXIV	60	60	55	92%	35	64%
XXXV	120	85	82	96%	67	82%
XXXVI	120	120	116	97%	94	81%
XXXVII	70	51	50	98%	37	74%
XXXVIII	70	70	70	100%	58	83%
XXXIX	70	65	62	95%	45	73%
XL	120	115	114	99%	82	72%
XLI	120	120	119	99%	94	79%
<b>TOTALE</b>	<b>930</b>	<b>866</b>	<b>841</b>	<b>97%</b>	<b>631</b>	<b>74%</b>

*Grafico 3 – Andamento idonei*



## PROVA VALUTATIVA

A partire dal 1 settembre 2015 l'Ufficio Elenchi, gestisce, organizza e cura lo svolgimento della prova valutativa richiesta per i collaboratori di Mediatori creditizi e Agenti in attività finanziaria (costituiti sotto forma di Società di capitali), la cui nuova disciplina, enucleata all'interno della Circolare OAM n. 22/15<sup>2</sup>, è entrata in vigore a partire dal 1 settembre 2015.

L'Ufficio ha, peraltro, provveduto ad analizzare l'andamento storico di inserimento di nuovi collaboratori al fine di individuare il *target* di candidati interessati dalla nuova prova. Sulla base dei dati estrapolati si è quindi potuto fornire, in sede di approvazione dei bandi (trimestrali e -per il solo mese di dicembre- mensile) e del calendario delle sessioni di svolgimento della prova (per un ammontare di 26 sessioni) una stima ritenuta attendibile di possibili candidati e, quindi, dei contributi per la partecipazione richiesti, dedicati alla copertura dei costi stimati.

Una previsione confermata dal *trend* effettivo riscontrato, posto che l'affluenza totale media si è attestata all'80,3%, ed in particolare nelle ultime sessioni la percentuale di partecipazione è stata superiore al 90% dei posti resi disponibili.

Grazie all'esperienza maturata nella gestione delle prove d'esame, anche l'organizzazione della prova valutativa ha previsto la creazione e la manutenzione delle aree del portale OAM ad essa dedicate, in un'ottica di intellegibile ed agevole comunicazione delle informazioni ai possibili interessati.

Lo stesso Ufficio ha curato i rapporti con la società incaricata in *outsourcing* per l'amministrazione della sezione dell'Area Privata dedicata alla prenotazione alle prove valutative ed il supporto tecnico agli utenti tramite *chat* interattiva, garantendo il rispetto dello *standard* di qualità proprio dall'Organismo. In tal senso l'Ufficio ha partecipato in diverse occasioni al collaudo dei sistemi informatici preposti alla prenotazione ed allo svolgimento della prova, garantendo un contributo indispensabile per lo sviluppo del *software* rapido e privo di errori, fornendo altresì utili *input* al continuo miglioramento del sistema così implementato. Su nomina del Comitato di Gestione, il personale dell'Ufficio ha prestato servizio nelle vesti di Commissari di valutazione, incaricati di sovrintendere allo svolgimento ed alla verifica dei risultati della prova valutativa.

La Tabella 5 e il Grafico 4 che seguono riportano il dettaglio delle sessioni in termini di

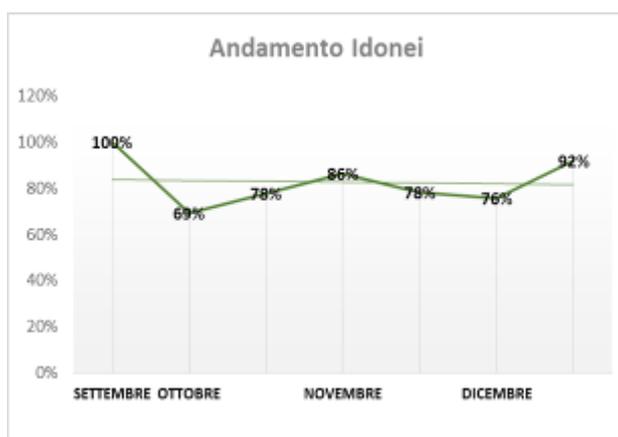
<sup>2</sup>La disciplina regolata dalla Circolare in parola, contenente disposizioni inerenti alla prova valutativa a norma dall'art. 128-*novies*, comma 1, del TUB (aggiornata, con modificazioni, con delibera del 30 marzo 2015 del Comitato di Gestione) ha sostituito integralmente la previgente Circolare n. 5/12. La nuova Prova consiste nel superamento di un test di verifica, eseguito con strumenti informatici, composto da 20 quesiti a scelta multipla e risposta singola, della durata massima di 20 minuti.

soggetti, partecipanti, idonei e non idonei, e le relative percentuali di affluenza e idoneità, quest'ultima mediamente pari a 83,4%. A conferma dell'attenzione e dell'impegno della commissione di valutazione si segnala che, nell'ambito delle attività di controllo effettuate per assicurare il rispetto delle regole di condotta cui i candidati sono tenuti durante lo svolgimento del *test*, il 2,9% delle prove sono state dichiarate invalide per palesi violazioni delle norme previste dal bando.

**Tabella 5 – Dati Sessioni prova valutativa**

PROVA VALUTATIVA 2015													
Data	Sessione	Posti disponibili	Prenotati	Partecipanti	Invalidati	%	Non Idonei	%	Idonei	%	Affluenza	Media voto	
23/09/2015	1/2	20	5	5	0	0%	0	0%	5	100%	25%	15,8	
07/10/2015	3/6	40	14	13	0	0%	4	31%	9	69%	33%	14,23	
21/10/2015	7/10	40	37	36	2	6%	6	17%	28	78%	90%	15,11	
04/11/2015	11/14	40	39	37	2	5%	3	8%	32	86%	93%	14,92	
18/11/2015	15/18	40	40	37	2	5%	6	16%	29	78%	93%	15,08	
02/12/2015	19/22	40	40	37	1	3%	8	22%	28	76%	93%	14,05	
16/12/2015	23/26	80	80	76	0	0%	6	8%	70	92%	95%	15,46	
<b>Totale</b>		<b>300</b>	<b>255</b>	<b>241</b>	<b>7</b>	<b>3%</b>	<b>33</b>	<b>14%</b>	<b>201</b>	<b>83%</b>	<b>74%</b>	<b>15</b>	

**Grafico 4 – Andamento Sessioni prova valutativa**



### AGENTI DI IP/IMEL COMUNITARI

Gli Agenti nei servizi di pagamento, di cui gli IMEL/IP comunitari si avvalgono per operare in Italia, ovvero il punto di contatto centrale (quando deve essere istituito ai sensi dell'art. 42, comma 3, del D.Lgs. n. 231/2007), comunicano all'OAM -al fine di consentire i controlli e l'adozione delle misure previste- l'avvio dell'operatività sul territorio della Repubblica, i propri dati aggiornati, le eventuali variazioni nonché la conclusione della propria attività, utilizzando un apposito servizio telematico disponibile sul portale dell'Organismo. Nel caso in cui sia prevista l'istituzione del punto di contatto centrale le comunicazioni e gli altri adempimenti di cui all'art. 128-*quater*, comma 7, del TUB, sono effettuate dallo stesso punto di contatto centrale, e

non dai relativi Agenti. I dati di cui sopra sono inviati all'Organismo con cadenza trimestrale.

Il supporto alla registrazione al servizio telematico ed all'invio dei flussi e tutte le conseguenti attività quali l'estrazione e la rendicontazione dei dati alle Autorità competenti sono curate dall'Ufficio Elenchi, che ha ereditato dal 1 gennaio 2015 il *know-how* e le funzioni precedentemente svolte dalla Segreteria Generale dell'Organismo.

Di seguito si rappresenta il dettaglio dei dati ricevuti alla scadenza del III trimestre del 2015<sup>3</sup> con il riferimento all'Autorità competente alla quale fanno capo gli IP/IMEL comunitari, al numero di Agenti (calcolato sulla base dei mandati ricevuti) operanti sul territorio e ai relativi punti vendita (Tabella6). Il panorama di tali soggetti è composto da un totale di n. 18.470 Agenti e n. 22.633 punti vendita. Il numero di Agenti è strettamente collegato al numero di mandati ricevuti (pertanto gli Agenti in possesso di più di un mandato sono stati conteggiati per un numero di volte pari ai mandati loro conferiti).

Sul totale di Agenti comunicati, circa l'86% risulterebbe attivo.

Tabella 6

AUTORITA' COMPETENTE	n. IP/IMEL comunitari	Mandati	Punti vendita	Mandati (al netto di revoche)	Punti vendita (al netto di revoche)
BANCA NATIONALA A ROMANIEI	1	15	72	15	72
BANCA NAZIONALE DEL BELGIO	1	544	578	523	554
BANCO DE ESPANA	4	871	907	861	906
CENTRAL BANK OF IRELAND (CBI)	1	8.301	11.908	7.762	11.287
FINANCIAL CONDUCT AUTHORITY	7	8.739	9.168	5.947	8.415
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>18.470</b>	<b>22.633</b>	<b>15.108</b>	<b>21.234</b>

<sup>3</sup> La scadenza per l'invio dei dati al IV trimestre 2015 è fissata per il 20 gennaio 2016. Non è quindi al momento disponibile l'aggiornamento dei dati riportati.

## REGISTRO DEI CAMBIAVALUTE

### Sintesi

- n. 105 registrati: n. 44 persone fisiche e n. 61 persone giuridiche
- n. 85 hanno presentato istanza di Iscrizione: n. 31 persone fisiche e n.54 persone giuridiche
- n. 255 sportelli operativi: n. 32 in capo a persone fisiche e n. 223 a persone giuridiche
- n. 248 sportelli hanno carattere continuativo e n. 6 invece stagionale
- n. 78 cambiavalute hanno fino a 5 sportelli mentre n.7 (tutte persone giuridiche) ne hanno oltre 5

L'esercizio professionale nei confronti del pubblico dell'attività di Cambiavalute, anche su base stagionale, consistente nella negoziazione a pronti di mezzi di pagamento in valuta, è riservato ai soggetti iscritti in un apposito Registro tenuto dall'OAM<sup>4</sup>.

Parallelamente all'attività normativa che ha definito la cornice di operatività dell'Organismo sul tema, l'Ufficio Elenchi si è attivato nella formulazione delle necessarie implementazioni tecnico-informatiche dei sistemi già in uso destinate a garantire la creazione e la successiva gestione del Registro. Anche in questo caso l'attività di collaudo e di proattiva partecipazione al processo decisionale in fase di progettazione ha permesso il rispetto della tabella di marcia nei tempi prestabiliti dai decreti attuativi.

In particolare, a partire dal 29 luglio 2015 è stato attivato lo specifico servizio per la registrazione dei Cambiavalute, necessario per ottenere le credenziali di accesso ad Area privata loro dedicata ed usufruire, a partire dal 1 ottobre 2015, dei servizi di iscrizione nel Registro e della successiva trasmissione dei flussi relativi alle operazioni compiute mensilmente.

<sup>4</sup> Ai sensi degli artt. 2, comma 2, e 7 del decreto del Ministero dell'economia e delle finanze del 2 aprile 2015, a partire dal 29 luglio 2015 i cambiavalute hanno tre mesi di tempo per richiedere l'iscrizione nel registro tenuto dall'OAM.

Grafico 5 – Dettaglio registrati vs iscritti

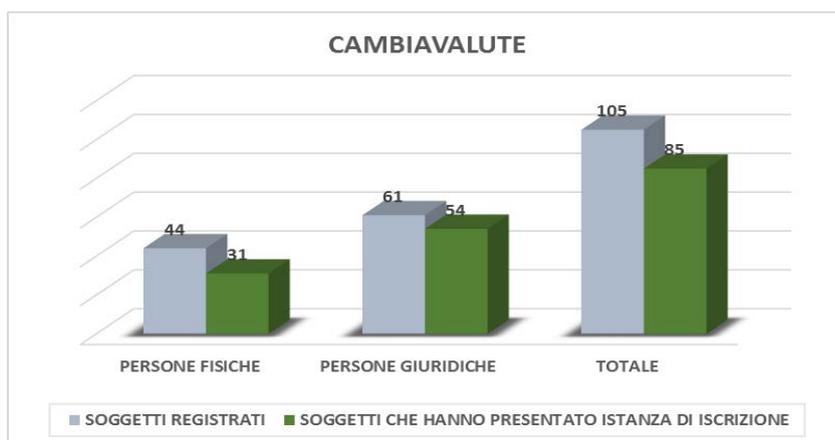


Grafico 6 – Numerosità Sportelli Operativi



## SERVIZIO DI INFO-CENTER

### Sintesi

- n. 22.886 chiamate ricevute
- n. 17.258 chiamate risposte
- Oltre il 75% di chiamate risposte
- n. 1.907 media mensile telefonate ricevute
- n. 1.734 media mensile telefonate risposte

L'Ufficio Elenchi fornisce informazioni e assistenza agli utenti tramite risposte -sia via telefono (servizio attivo tutti i giorni, dalle ore 11:00 alle 13:00) sia tramite posta elettronica- rispondendo alle più comuni domande, fornendo soluzioni per conoscenze proprie o indirizzando gli utenti alle FAQ e alle altre istruzioni e comunicazioni presenti sul sito dell'Organismo. L'Ufficio procede, inoltre, con la gestione delle segnalazioni e la risoluzione di problematiche tecniche evidenziate dagli utenti.

## 5 | UFFICIO VIGILANZA

### INTRODUZIONE

L'anno 2015 si è caratterizzato da una profonda riorganizzazione dell'Ufficio e dei relativi processi operativi. T

L'attività è ora impostata su controlli mirati tramite indicatori di *alert* specificamente raccolti e non su verifiche a campione come accadeva nel recente passato.

Si propone di seguito un'illustrazione al 31 Dicembre 2015 dell'attività dell'Ufficio Vigilanza in tema di controlli nei confronti degli iscritti negli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi nonché della Sezione speciale dedicata agli Agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente servizi di pagamento per conto di IP/IMEL italiani. I dati esposti nelle tabelle dimostrano l'elevata quantità di *controlli eseguiti e l'indubbia efficacia dei risultati conseguiti nell'equilibrio dei provvedimenti sanzionatori emessi.*

### ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2015

Complessivamente sono state gestite 5.000 attività di controllo.

Sugli iscritti si sono avviate 2.404 procedure sanzionatorie di cui 1.875 si sono concluse entro il 31 Dicembre; 1.693 sono le sanzioni erogate.

Sui non iscritti: 131 sono le istruttorie concluse; 57 sono gli esposti presentati in procura per abusivismo.

La sottostante tabella 1 fornisce una visione di sintesi complessiva delle attività dell'Ufficio e dei risultati conseguiti. Nei paragrafi seguenti si farà una trattazione analitica delle singole attività fornendo *report* di dettaglio a supporto.

Tabella 1

Attività Ufficio Vigilanza	ATTIVITÀ UFFICIO VIGILANZA 2015 - SITUAZIONE AL 31 DICEMBRE 2015													
	Arretrato 2014	Totale	In corso	Concluse	Esposti Procura	Procedure sanz. in corso	Procedure sanz. concluse	Sospensione cautelare	Provvedimenti definitivi					Sanzioni
									Archiviazione	Richiamo	Sospensione sanzionatoria	Cancellazione ex art. 128-duodecies, comma 3, del TUB	Cancellazione ex art. 128-duodecies, comma 1, del TUB	
<b>Attività di controllo centralizzate</b>	<b>1.760</b>	<b>4.436</b>	<b>423</b>	<b>4.013</b>	-	<b>477</b>	<b>1.866</b>	-	<b>182</b>	<b>344</b>	<b>1</b>	<b>611</b>	<b>728</b>	<b>1.684</b>
- Requisiti	207	368	21	347	-	26	63	-	31	31	-	1	-	32
- Segnalazioni da Ufficio Elenchi	-	470	194	276	-	82	-	-	-	-	-	-	-	-
- Polizza R.C. Professionale	-	1.000	135	865	-	291	-	-	-	-	-	-	-	-
- Incompatibilità	2	4	-	4	-	2	2	-	1	1	-	-	-	1
- Contributi	777	1.498	-	1.498	-	42	1.404	-	64	303	-	309	728	1.340
- Inattività protratta per oltre un anno	644	873	-	873	-	16	384	-	83	-	-	301	-	301
- Trasparenza condizioni contrattuali MC	130	130	-	130	-	-	12	-	3	9	-	-	-	9
- Mandati fidejussori (escluso ispezioni-esposti)	-	93	73	20	-	18	1	-	-	-	1	-	-	1
<b>Ispezioni in loco</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	-	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	-	-	<b>2</b>	-	-	<b>3</b>
Attività ispettive	13	32	9	23	-	10	3	1	-	-	2	-	-	3
<b>Esposti ricevuti da terzi</b>	<b>96</b>	<b>410</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Soggetti coinvolti</b>	<b>112</b>	<b>575</b>	<b>134</b>	<b>441</b>	<b>57</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	-	<b>4</b>	-	-	-	<b>6</b>
- Abusivismo (n. soggetti coinvolti)	43	162	31	131	57	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Soggetti Iscritti (n. soggetti coinvolti)	64	393	96	297	-	42	6	2	-	4	-	-	-	6
- Collaboratori non dichiarati (n. soggetti coinvolti)	5	20	7	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>1.885</b>	<b>5.043</b>	<b>566</b>	<b>4.477</b>	<b>57</b>	<b>529</b>	<b>1.875</b>	<b>3</b>	<b>182</b>	<b>348</b>	<b>3</b>	<b>611</b>	<b>731</b>	<b>1.693</b>

473 procedure sanzionatorie hanno integrato la doppia contestazione (contributi e inattività oltre un anno). I provvedimenti sono stati conteggiati nella contestazione più grave ossia i contributi.

## STATO ATTIVITÀ DI CONTROLLO

Le attività di controllo “centralizzate” e lo stato delle stesse sono mostrate in tabella 2.

**Tabella 2**

STATO ATTIVITÀ DI CONTROLLO CENTRALIZZATO VS PIANO VIGILANZA AL 31 DICEMBRE 2015					
Attività di controllo	AZIONI				
	Piano 2015	31.12.2015	Arretrato 2014	In corso	Concluse
Requisiti - Titolo di studio	-	72	72	-	72
Requisiti - Formazione obbligatoria	50	-	-	-	-
Requisiti - Esperienza esponenti PG (Requisito)	30	-	-	-	-
Requisiti - Onorabilità <sup>(1a)</sup>	60	92	-	-	92
Requisiti - Soglia minima capitale sociale versato	20	-	-	-	-
Requisiti - Denominazione e oggetto sociale conforme	20	-	-	-	-
Requisiti - Partecipazioni quote di Banche in mediazione	30	62	62	-	62
Incompatibilità - Commistione Agenti - Mediatori	30	4	2	-	4
Requisiti - Aggiornamento professionale	50	-	-	-	-
Trasparenza condizioni contrattuali MC	60	130	130	-	130
Incompatibilità - Pluralità di collaborazione	50	-	-	-	-
Requisiti - Stato della casella P.E.C.	-	-	-	-	-
Requisiti - Massimali polizza	-	4	4	-	4
Requisiti - Collaboratori	-	69	69	-	69
Requisiti - Collaboratori Enasarco <sup>(1b)</sup>	-	50	-	21	29
Requisiti - Agente riferimento sezione Intermediario <sup>(1c)</sup>	-	19	-	-	19
<b>Approfondimenti mirati su criticità specifiche <sup>(1)</sup></b>	<b>300</b>	<b>161</b>	-	-	-
<b>Polizza R.C. Professionale</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>	-	135	865
<b>Inattività protrattasi per oltre un anno</b>	<b>500</b>	<b>873</b>	644	-	873
<b>Contributi</b>	<b>500</b>	<b>1.498</b>	777	-	1.498
<b>Mandati fidejussori</b>	<b>100</b>	<b>93</b>	-	73	20
<b>Segnalazioni da Ufficio Elenchi</b>	<b>100</b>	<b>470</b>	-	194	276
<b>Totali</b>	<b>2.500</b>	<b>4.436</b>	<b>1.760</b>	<b>423</b>	<b>4.013</b>

(1) Il totale delle attività alla voce Approfondimenti Mirati su criticità specifiche raggruppa i risultati riportati nelle specifiche voci 1a, 1b e 1c.  
N.B. Il totale delle azioni 2015 è conteggiato sui soli valori in grassetto.

Dall'analisi dei numeri riportati si evince che dei 4.436 controlli posti in essere: 4.013 sono stati conclusi, mentre 423 sono in corso (generalmente avviati di recente); cioè il 90% dei controlli avviati nell'anno è stato completato.

In tale ambito si evidenzia anche la numerosità e l'importanza dei controlli massivi nati su specifiche *query* e filtri per l'identificazione dei soggetti da sottoporre ad accertamenti.

In particolare:

- avviata la verifica sul reale stato dei rinnovi polizze di 1.000 soggetti.
  - 291 sono stati sottoposti ad avvio di procedura sanzionatoria (nella maggioranza dei casi per non avere risposto all'intimazione di aggiornare i dati, ma in un numero esiguo di casi per non avere rinnovato la polizza o avere prodotto documentazione contraffatta).
  - 135 sono in approfondimento, con richiesta di inviare le quietanze degli ultimi anni, a causa di date di rinnovo incongruenti.
- espletati 1.498 accertamenti nei confronti di soggetti che non avevano versato i contributi. Di questi, 1.404 sono le procedure sanzionatorie concluse con l'irrogazione di 1.340 sanzioni; giova ricordare che l'attività dell'Ufficio Vigilanza in tema di mancato pagamento del contributo annuale viene svolta a valle di un

processo complesso composto da diverse azioni (dalla messa in mora all'intervento di una società di recupero crediti) svolte dall'Ufficio Elenchi. Il tutto a dimostrazione del perdurare stato di sofferenza del settore con un impegno ed un costo gestionale notevole per l'Organismo.

- condotte 873 verifiche rispetto a soggetti in stato di non operatività superiore all'anno che hanno comportato 301 procedure terminate con la cancellazione dagli Elenchi; 473 posizioni confluite nelle contestazioni per mancato pagamento dei contributi; le restanti posizioni si sono o regolarizzate o cancellate spontaneamente.

### ISPEZIONI IN LOCO – STATO E COMMENTI

Per quanto attiene le Ispezioni, la seguente Tabella 3 contiene i dati, divisi per mese, sia delle ispezioni programmate che di quelle effettuate.

Tabella 3

ATTIVITA' ISPETTIVA 2015				
MESE	MEDIATORI	AGENTE PERSONA GIURIDICA	AGENTE PERSONA FISICA	TOTALE
GENNAIO				-
FEBBRAIO	1	1		2
MARZO		1	4	5
APRILE	1			1
MAGGIO	2		1	3
GIUGNO	1		2	3
LUGLIO				-
AGOSTO				-
SETTEMBRE	1	2		3
OTTOBRE				-
NOVEMBRE		1		1
DICEMBRE	1			1
<b>TOTALE al 31.12</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>19</b>

Si tenga presente che, oltre alle ispezioni effettuate in loco nel 2015, si sono gestite le procedure relative alle 13 ispezioni avviate nel corso del 2014, per un totale di 32 attività ispettive gestite nel corso dell'anno 2015.

Le principali anomalie riscontrate sono riassunte nella seguente tabella.

Tabella 4

PRINCIPALI RILIEVI ISPETTIVI 2014 - 2015	NR. MEDIATORI	NR. AGENTI	TOTALE
Esercizio attività per conto di intermediari finanziari non autorizzati al rilascio del prodotto finanziario "Fidejussioni e garanzie"	6	7	13*
Incompatibilità negli assetti proprietari/incarichi tra Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi, Agenti in attività finanziaria e Broker assicurativi, Mediatori creditizi e Agenti assicurativi	6	5	11*
Assenza/carenza di un sistema di controllo interno, della nomina del relativo responsabile e della relazione sui requisiti organizzativi, nonché della nomina del responsabile antiriciclaggio	9	N.A.	9
Procedure centralizzate di verifica sull'operato dei propri dipendenti e collaboratori non adeguate	4	2	6
Disapplicazione delle norme in materia di trasparenza nel rapporto di mediazione creditizia	8	N.A.	8
Ricezione ed effettuazione di segnalazioni con retrocessione di provvigioni tra Agenti in attività finanziaria e Mediatori creditizi, Agenti in attività finanziaria e Broker assicurativi, Mediatori creditizi e Agenti assicurativi	4	6	10
Iscritti non operativi, in realtà soggetti operanti	-	1	1
Rapporti commerciali con intermediari diversi da quelli preponenti comunicati all'OAM con violazione del cosiddetto «monomandato» da parte di Agenti in attività finanziaria	N.A.	7	7

\*il dato comprende ispezioni multiple su soggetti correlati

## FOCUS FIDEJUSSIONI

L'Ufficio Vigilanza ha svolto una intensa attività di controllo e di ispezioni in loco in merito al collocamento di fidejussioni da parte degli iscritti negli elenchi OAM.

Il dettaglio dell'attività è riportata nella sottostante Tabella 5.

Tabella 5

ATTIVITA' MANDATI CON FOCUS FIDEJUSSIONI	N. SOGGETTI	%
Mandato da intermediario ex art. 106 TUB, distributore di intermediario ex art. 107 TUB	5	4%
Accertamento centralizzato	87	69%
Verifica ispettiva	9	7%
Esposto in procura (soggetti non iscritti)	23	18%
Segnalazione da parte della Guardia di Finanza	2	2%
<b>TOTALE</b>	<b>126</b>	

Tabella 6

<b>ACCERTAMENTO CENTRALIZZATO</b>	<b>N. SOGGETTI</b>	<b>%</b>
<b>(Stato al 31 Dicembre 2015)</b>		
Soggetti non più iscritti negli elenchi OAM	9	10%
Procedura sanzionatoria	18	21%
Procedura sanzionatoria in predisposizione	51	59%
Provvedimenti sanzionatori definitivi	2	2%
In proposta di provvedimento sanzionatorio per altre grave violazioni (contributi)	7	8%
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>	

### **ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE, CON RIPARTIZIONE PER MATERIA, IN RAGIONE DELL'ESITO DEL TRATTAMENTO E DELL'INTERMEDIARIO BANCARIO O FINANZIARIO DI RIFERIMENTO**

Intensa è stata l'attività dell'Ufficio in merito agli esposti da parte di terzi. Al riguardo, in data 19/03/2015 è stato emanato il regolamento recante "Disposizioni inerenti alle modalità e ai termini relativi alla trattazione degli esposti provenienti da terzi" con il quale è stato ridisegnato l'intero processo di gestione degli esposti, delle informazioni o delle notizie provenienti da terzi.

A seguire le Tabelle 7 e 8 riguardanti gli esposti o le richieste di informazioni ricevute con ripartizione in ragione della tipologia del mittente e territorialità dei soggetti segnalati e della categoria (materia) della segnalazione ed esito del trattamento.

Tabella 7

<b>ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE</b>	<b>01.01.2015 – 31.12.2015</b>	
	<b>Esposti</b>	<b>Richieste informazioni</b>
<b>Soggetto mittente</b>		
Anonimo	39	0
Privato	144	22
Ente/Associazione	14	8
GDF (e altre figure)	53	117
Intermediario	34	3
Istituzionale	19	1
Interno	11	0
<b>Totali</b>	<b>314</b>	<b>151</b>
<b>Territorialità</b>		
Nord	109	60
Centro	72	26
Sud e Isole	108	45
Dato non disponibile	25	20
<b>Totali</b>	<b>314</b>	<b>151</b>

Prospetto riepilogativo per mittente e territorialità di esposti e richieste di informazioni ricevute al 31.12.2015

Nella suddivisione per soggetto mittente si riscontra un aumento delle percentuali delle segnalazioni ricevute da parte di Istituzioni, Intermediari e associazioni di categoria. Risulta molto simile al 2014 la distribuzione per territorialità.

**Tabella 8**

ESPOSTI, INFORMAZIONI O NOTIZIE RICEVUTE	01.01.2015 – 31.12.2015							
	Totale esposti ricevuti	Totale soggetti coinvolti	Archiviazione	Esposto vs Procura	In esame	Procedura sanzionatoria/ provvedimenti <sup>1</sup>	Accertamento pianificato/ Ispezione	Segnalazione altra Autorità
<b>Categoria</b>	<b>314</b>	<b>463</b>	<b>262</b>	<b>20</b>	<b>134</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>2</b>
Abusivismo	86	119	67	19	31	-	2	-
Altri reati (es. presunta truffa, antiriciclaggio)	54	82	31	-	31	10	8	2
Collaboratori	19	21	9	-	8	2	2	-
- non dichiarati	13	15	4	-	7	2	2	-
- rapporti contrattuali	6	6	5	-	1	-	-	-
Incompatibilità	3	20	4	-	14	-	2	-
Prodotti e servizi	62	83	55	1	22	2	3	-
Pubblicità	10	10	10	-	-	-	-	-
Requisiti	7	7	6	-	1	-	-	-
Trasparenza	6	7	3	-	4	-	-	-
Variazione non comunicata	60	104	67	-	23	14	-	-
Notizia ricevuta	7	10	10	-	-	-	-	-

Ripartizione esposti per categoria (materia) della segnalazione ed esito del trattamento

<sup>1</sup> Due soggetti sono stati sospesi in via cautelare

## ABUSIVISMO

Gli esposti pervenuti all'Organismo nel corso dell'anno 2015 in materia di esercizio abusivo di attività finanziaria hanno riguardato 162 soggetti; in seguito agli accertamenti svolti, l'Organismo ha a sua volta presentato 57 esposti alle Procure della Repubblica competenti per territorio.

La successiva Tabella 9 contiene una approfondita analisi del fenomeno dell'abusivismo risultante dalla disamina degli esposti ricevuti nell'anno.

Tabella 9

<b>ESPOSTI DA TERZI RICEVUTI IN MATERIA DI ABUSIVISMO AL 31/12/2015</b>	
<b>Tipologia mittente:</b>	
- Anonimo	18
- Privato	52
- Altre Autorità	16
<b>Totale</b>	<b>86</b>
<b>SOGGETTI COINVOLTI</b>	
Soggetti autorizzati ad operare	16
Soggetti non autorizzati ad operare:	103
- iscritti non operativi	1
- con rapporto diretto con Intermediari Finanziari	15
- con rapporto diretto con soggetti iscritti	21
- con indicazione generica sullo svolgimento dell'attività	66
<b>Totale</b>	<b>119</b>
<b>Territorialità del singolo soggetto:</b>	
- Nord	39
- Centro	24
- Sud e Isole	44
- Non disponibile	12
<b>Totale</b>	<b>119</b>
<b>SPECIFICITA' DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEGLI ESPOSTI</b>	
Modalità di svolgimento dell'attività	60%
Documentazione pubblicitaria o annunci con indicazione del soggetto	47%
Documentazione contrattuale o precontrattuale riferibile al soggetto	7%
Individuazione di altri soggetti che partecipano all'attività	16%
Individuazione di soggetti collegati a Banche e Intermediari	10%
Continuatività dell'attività	79%
Indicazione del costo del servizio	10%
Modalità di pagamento	6%
Emissione di fattura	2%
Descrizione di altre possibili violazioni	3%
Attività svolta nel periodo non di competenza dell'OAM	7%
<b>SPECIFICITA' DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEI SOGGETTI COINVOLTI</b>	
Informazioni identificative del singolo soggetto (soggetto individuabile)	68%
Pluralità di segnalazioni su singolo soggetto	22%
Controllo elenchi UIC (solo non iscritti OAM)	18%
<b>ESPOSTI VS PROCURA</b>	
Esposti presentati alla Procura della Repubblica	57 <sup>1</sup>

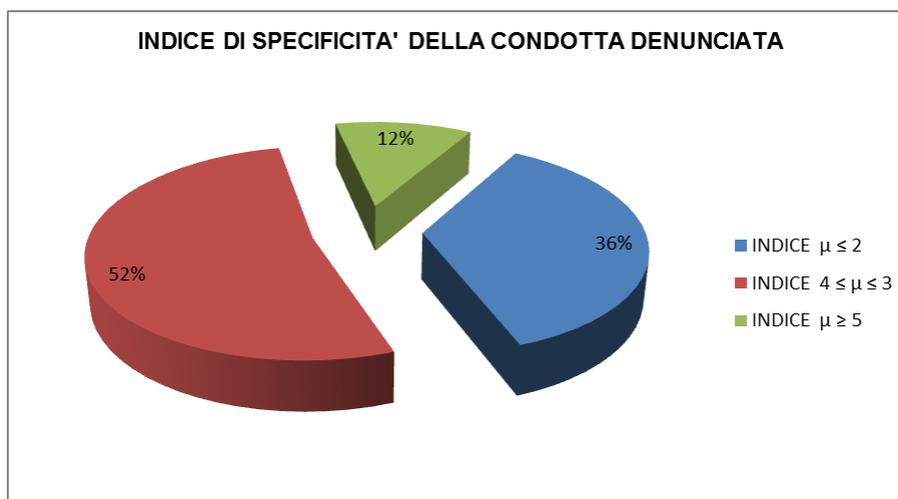
<sup>1</sup> Esposti presentati nel 2015 di cui 37 riferiti a segnalazioni ricevute nel 2014

In tema di esposti si evidenzia che l'Ufficio, nell'analizzare i dati per la partecipazione all'Osservatorio contro l'abusivismo, si è dotato di un sistema di specificità delle condotte. In particolare, sono state prima individuate 11 categorie di informazioni ("specificità della condotta denunciata") poi un indice ( $\mu$ ) per rappresentare quante delle categorie di informazioni sono presenti in ciascun esposto e, infine, tre intervalli compresi tra un valore minimo e massimo di categorie presenti. E' stata quindi calcolata la percentuale degli esposti ricevuti ricompresi all'interno di ciascun intervallo.

Il Grafico 1 riproduce le percentuali riscontrate nei tre intervalli come sopra individuati.

INDICE DI SPECIFICITA' $\mu$ DELLA CONDOTTA DENUNCIATA SUL TOTALE DEGLI ESPOSTI	
INDICE $\mu \leq 2$	36%
INDICE $4 \leq \mu \leq 3$	52%
INDICE $\mu \geq 5$	12%

Grafico 1



Da rilevare come solo l'11% degli esposti ricevuti contiene un numero di informazioni complete a supporto della denuncia dell'esercizio abusivo dell'attività.

### SCAMBI DI INFORMAZIONE CON AUTORITÀ TERZE

Nel corso del semestre si è intensificato lo scambio di informazioni con la Fondazione Enasarco e la Guardia di Finanza, nell'ambito delle reciproche attività ispettive, sulla base delle diverse forme di collaborazione con esse concordate

Nell'anno si sono svolti specifici incontri di approfondimento e messa a punto dei

processi di scambio dati e delle modalità di collaborazione per le ispezioni su soggetti iscritti agli Elenchi OAM effettuate da parte della Fondazione Enasarco.

A seguito di tale collaborazione si ricorda l'attività avviata dall'OAM, nei confronti dei collaboratori non dichiarati agli Elenchi ma presenti nel *data base* della fondazione.

Tramite tale attività si sono avviate 29 procedure sanzionatorie e 14 richieste di chiarimenti.

Ad Ottobre, il nuovo processo di collaborazione ispettivo, corredato da apposite *check-list* e tipologia di verbale conclusivo, è stato illustrato agli Ispettori Enasarco. Il tutto è ispirato a criteri di massima efficacia.

Il servizio Vigilanza della Fondazione Enasarco ha messo a punto le circolari implementative, distribuite a dicembre. Da Gennaio 2016 si avvierà il nuovo processo di collaborazione. Si ritiene che i risultati saranno significativi.

Anche con la Guardia di Finanza si sta gradualmente instaurando una stretta collaborazione, specie a seguito degli esposti concernenti la distribuzione di polizze fidejussorie prive di efficacia.

Di particolare rilevanza lo scambio di informazioni avvenuto nei due sensi con Banca d'Italia e con IVASS a seguito dei rispettivi accertamenti ed ispezioni, segnalando situazioni di attenzione, per eventuali profili di competenza, relativi a irregolarità riscontrate.

La Tabella 10 riassume le principali segnalazioni inoltrate dall'Organismo a Banca d'Italia ed Ivass.

Tabella 10

TEMA	SOGGETTI COINVOLTI	SEGNALAZIONI	AUTORITA'
Segnalazioni di intermediari ex art 106 T.U.B non abilitati al rilascio di garanzie	8	Intermediari tutt'ora attivi	Banca d'Italia
(segnalazioni prodotte a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo).	4	Intermediari già cancellati con decreto del MEF	
Segnalazioni di "Confidi minori" ex art. 155 T.U.B. non abilitati al rilascio di garanzie	5	Intermediari tutt'ora attivi	
(segnalazioni prodotte a seguito di risultanze ispettive dell'Organismo).	9	Intermediari non presenti sugli attuali Elenchi Banca d'Italia	
Segnalazioni di collaborazione tra Agenti abusivi e sportelli bancari o altri intermediari del credito (a seguito di esame di esposti ricevuti da terzi e presentati in Procura).	15	6 specifiche segnalazioni riguardanti 15 sportelli bancari/intermediari del credito.	IVASS
Segnalazione di garanzie emesse da intermediari ex art 106 T.U.B e "Confidi minori" ex art. 155 T.U.B. a ciò non abilitati distribuite da soggetti iscritti nel RUI	7	Comunicação di procedimenti sanzionatori su soggetti iscritti nel RUI	
Presunte criticità relative alle condizioni contrattuali applicate da un iscritto	1	Riscontro alla segnalazione ricevuta	
Presunto esercizio abusivo dell'attività di agenzia in attività finanziaria da parte di un soggetto iscritto inoperativo nel RUI	1	Comunicazione di effettuato esposto in procura	



## 6 | UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY

### INTRODUZIONE

Dopo la costituzione degli Elenchi e la strutturazione dell'Organismo (2013), le attività informatiche del 2014 hanno perseguito obiettivi di copertura funzionale dell'applicativo di gestione degli Elenchi e la realizzazione di un nuovo Sistema Informativo (GEAM), per soddisfare le esigenze di gestione, sempre più stringenti e necessarie, in particolare per le attività di Vigilanza.

Nel 2015, i principali obiettivi posti alla funzione IT e raggiunti, hanno riguardato la progettazione, la realizzazione e la messa in esercizio:

- di GEAM, il nuovo sistema gestionale dell'Organismo;
- del sistema di gestione dei Cambiavalute. Si evidenzia che i nuovi interlocutori dovranno inviare all'OAM i flussi mensili delle transazioni effettuate. Tale adempimento richiede un impianto funzionale ed applicativo che costituisce una novità nell'ambito del S.I. (Sistema Informativo) dell'Organismo;
- della Prova Valutativa per i Collaboratori.

Sempre nel 2015, sono stati poi realizzati sviluppi significativi, per fruibilità e contenuti, degli Elenchi pubblicati nel Portale dell'Organismo.

Le necessità operative, legate allo sviluppo delle funzionalità dell'OAM, Vigilanza in particolare, hanno obbligato ad effettuare un doppio ordine di sviluppi, talvolta significativi, sul sistema corrente costringendo ad adeguare il sistema in realizzazione per assorbire tali implementazioni.

Anche per questo motivo, la fase di migrazione al nuovo sistema GEAM è stata impegnativa e complessa.

Le attività per il "go live" di GEAM sono state completate il 20 Settembre 2015.

A partire dalla seconda metà dell'anno, l'OAM ha adottato politiche di contenimento della spesa, riguardo costi e investimenti, in particolare IT.

Nel 2015, l'impostazione non ha avuto impatti sui progetti indicati e in fase, anche avanzata, di realizzazione (GEAM, Cambiavalute, Prova Valutativa).

Per il 2016, i piani IT hanno limitato gli sviluppi e le spese operative strettamente necessarie.

## ACQUISIZIONE DI UN'ULTERIORE CATEGORIA DI SOGGETTI: I CAMBIAVALUTE

L'intero progetto Cambiavalute è stato organizzato in quattro moduli (1: servizi di *front* e *back office* - registrazione, iscrizione, variazione, cancellazione, altre; 2: gestione transazioni e pagamenti; 3: attività di vigilanza, conservazione sostitutiva; 4: trattamento dati transazioni, altre applicazioni) di cui il primo è stato completato nel 2015.

I restanti moduli, in fase di sviluppo, anche avanzato per quanto riguarda la gestione dei flussi mensili delle transazioni, saranno oggetto di rilasci successivi, in relazione alle rispettive priorità, e saranno completati nel 2016.

## ATTUAZIONE DI UN SISTEMA DI PROVA VALUTATIVA

In seguito alla presa in carico diretta di OAM della gestione della prova valutativa dei Collaboratori, è stato progettato, integrandolo nel sistema GEAM, il relativo sistema di gestione, dalla prenotazione ed effettuazione alla formulazione dell'esito, secondo una modalità che lascia all'esaminando libertà per il luogo di effettuazione della prova d'esame e fornendo a ciascuno un questionario specifico e unico, rendendo immediata la sua correzione e visibile l'esito.

## 7 | UFFICIO AFFARI LEGALI

### INTRODUZIONE

L'Ufficio Affari Legali, istituito nel corso del 2015 e in precedenza costituente una funzione in seno alla Segreteria Generale, ha il compito principale di curare tutti gli aspetti giuridici dell'attività dell'Organismo, supportando gli organi nonché svolgendo attività di consulenza legale ed assistenza giuridico amministrativa agli altri uffici dell'Organismo.

L'Ufficio provvede, inoltre, alla redazione di pareri nonché all'elaborazione dei provvedimenti e delle comunicazioni, comunque denominate, aventi rilevanza esterna di competenza dell'Organismo.

Collabora, altresì, con gli altri uffici competenti alla gestione delle procedure connesse alle attività e al funzionamento dell'Assemblea degli Associati e del Comitato di Gestione, nonché quelle di quelle dei Tavoli Tecnici e dei Protocolli d'intesa che prevedono la partecipazione degli Associati.

La funzione gestisce il contenzioso attivo e passivo dell'Organismo, monitorando l'attività giudiziale e stragiudiziale di professionisti esterni.

Il Responsabile dell'Ufficio svolge, infine, le funzioni di responsabile del procedimento di accesso ai documenti amministrativi formati o detenuti dall'Organismo, ponendo in essere l'attività a lui demandata dal Regolamento in materia adottato dall'Organismo.

### ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2015

A partire dalla sua istituzione, l'Ufficio Affari Legali ha:

- fornito supporto alle funzioni istituzionali svolte dal Presidente e dal Direttore Generale;
- provveduto alla redazione di atti e all'elaborazione dei provvedimenti e delle comunicazioni di competenza dell'Organismo;
- gestito le procedure connesse con le attività e il funzionamento dell'Assemblea degli Associati e del Comitato di Gestione (la verbalizzazione delle sedute, la tenuta dei registri delle deliberazioni e relativo aggiornamento, la conservazione degli allegati parte integrante delle deliberazioni);
- svolto attività di consulenza giuridica ed assistenza agli altri Uffici dell'Organismo, con particolare riguardo all'Ufficio Elenchi e Vigilanza;
- fornito risposte, informazioni e assistenza di carattere normativo e giuridico agli

Associati e agli operatori del settore ai quesiti ricevuti, sia per posta elettronica che via telefono, o indirizzando gli stessi alle FAQ e alle altre istruzioni e comunicazioni presenti nel sito web dell'OAM;

- curato la pubblicazione sul sito *web* dell'Organismo di avvisi, Regolamenti, Circolari e altre informazioni utili per gli utenti.

L'Ufficio, inoltre, svolge attività di ricerca e approfondimento su tematiche di interesse per il settore di riferimento al fine di proporre eventuali modifiche normative e regolamentari necessarie al corretto ed efficace svolgimento dell'attività di tenuta degli elenchi, dell'attività di vigilanza sugli iscritti nonché a supporto delle iniziative e dei progetti istituzionali dell'OAM a favore della categoria.

L'assenza di nuovi contenziosi diretti per l'anno 2015 mantiene fermo a 3 il numero di procedimenti giurisdizionali – 2 dei quali conclusi -, a fronte di migliaia di delibere assunte nei 4 anni di operatività dell'Organismo.

### Consultazione pubblica in corso

In data 14 dicembre 2015, l'OAM ha avviato una consultazione su alcune modifiche alle disposizioni in materia di procedura sanzionatoria (Regolamento interno adottato con delibera del Comitato di Gestione del 7 agosto 2013 e successive modificazioni) con la finalità di acquisire valutazioni, osservazioni e suggerimenti da parte dei soggetti interessati.

Sulla scorta del quadro giurisprudenziale europeo e nazionale, sono stati individuati alcuni elementi che possono giustificare un intervento di modifica dell'Organismo sul proprio Regolamento.

Da un lato, la separazione tra le tre fasi della procedura (accertamento e avvio della procedura, istruttoria, decisoria), dall'altro, l'esigenza, sollevata anche da soggetti interessati, di una maggiore interlocuzione con l'organo decidente.

Si prevede che nel corso del 2016 sarà data piena attuazione alle predette modifiche.

### Cambiavalute

In merito alla gestione dell'attività di Cambiavalute, previste dall'articolo art. 17-bis, comma 1, del Decreto, l'OAM ha proceduto con le relative attività programmatiche e regolamentari al fine di dare una attuazione alla normativa primaria, mediante l'adozione di tre Circolari.

Nello specifico, ai sensi degli artt. 2, comma 2, e 7 del decreto del Ministero

dell'economia e delle finanze del 2 aprile 2015, a partire dal 29 luglio 2015 i Cambiavalute hanno avuto tre mesi di tempo per richiedere l'iscrizione nel registro tenuto dall'OAM.

Oggi, infatti, l'esercizio professionale nei confronti del pubblico dell'attività di Cambiavalute, anche su base stagionale, consistente nella negoziazione a pronti di mezzi di pagamento in valuta, è riservato ai soggetti iscritti in un apposito Registro tenuto dall'OAM.

I Cambiavalute, pertanto, sono tenuti a trasmettere all'OAM periodicamente tutte le operazioni di cambio effettuate. L'accentramento di queste informazioni presso l'Organismo agevola le indagini penali in materia di contrasto al riciclaggio e finanziamento del terrorismo.

Sul sito *web* dell'Organismo, inoltre, sono state create apposite e dettagliate pagine informative e un'area privata tramite la quale poter accedere alle funzionalità telematiche messe a disposizione degli utenti per la comunicazione dei flussi informativi di cui sopra.

### **Osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito**

Il giorno 8 novembre 2013 è nato l'Osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito e per la promozione di iniziative finalizzate a garantire maggiore efficacia e coerenza alle attività di controllo sugli operatori.

Si tratta di un Protocollo d'intesa sulle linee guida per il contrasto a tale fenomeno, stipulato dall'OAM, dalle tredici Associate oltre al sindacato Si.medi.A. Tale Protocollo è aperto all'adesione di tutte le altre associazioni di settore.

L'obiettivo posto dal Protocollo è monitorare la diffusione del fenomeno dell'abusivismo, intervenire in modo mirato e contrastare con efficienza le azioni scorrette; non solo per tutelare i consumatori, ma anche per salvaguardare l'immagine di una categoria che ricopre un ruolo fondamentale nel mondo del credito.

Gli obiettivi fissati dall'OAM, in concerto con numerose associazioni e federazioni rappresentative delle banche, degli Intermediari finanziari e del credito sono essenzialmente tre.

In primo luogo, la promozione di iniziative di divulgazione e formazione/informazione nei confronti degli operatori del settore iscritti agli associati dell'OAM sulle conseguenze dell'esercizio abusivo dell'attività.

In secondo luogo, le associazioni aderenti si sono impegnate a dare la massima diffusione delle iniziative promosse sia all'interno delle proprie strutture sia presso le associazioni del settore non aderenti.

Infine, è stato istituito un Osservatorio *ad hoc* per il contrasto all'abusivismo, che si riunisce almeno due volte all'anno e costituisce la sede adeguata per un confronto tra l'OAM e le associazioni aderenti al Protocollo d'intesa.

L'Osservatorio, costituito presso l'OAM con un rappresentante per ogni firmatario del Protocollo, si occupa di:

- analizzare le caratteristiche qualitative/quantitative del fenomeno dell'abusivismo nel mercato dell'intermediazione del credito, con particolare riferimento a modelli e prassi emergenti, e degli effetti delle iniziative poste in essere ai sensi dello stesso;
- condividere con le Autorità di Vigilanza competenti i risultati di tali analisi al fine di possibili interventi da parte delle Autorità stesse;
- verificare la possibilità di promuovere modifiche regolamentari per ottimizzare l'efficienza e la trasparenza del mercato del collocamento dei prodotti di credito e finanziari;
- promuovere iniziative per una maggiore attività di segnalazione e di contrasto al fenomeno dell'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione creditizia anche con il coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria.

Con riguardo all'anno 2015, le riunioni dell'Osservatorio sono state convocate in linea di massima con cadenza semestrale presso la sede dell'OAM con lo scopo di discutere e concordare possibili iniziative di attuazione del citato Protocollo di intesa.

In particolare, l'Osservatorio del 28 ottobre 2015, tenutosi a Roma, ha affrontato diversi rilevanti profili tra cui l'esame delle problematiche emerse nel mercato con riferimento alla promozione online di prodotti di credito e relativa operatività da parte degli Intermediari del credito, di quelle inerenti alla raccolta dei dati personali e cessione agli Intermediari del credito nonché l'operatività nell'ambito dei prodotti di credito da parte dei *call center*.

Tra le iniziative di contrasto all'abusivismo, invece, si segnala che nel 2015 ha contribuito alla Campagna di comunicazione promossa dall'ABI e da FIAIP, denominata "Tu di chi ti fidi" il cui obiettivo era quello di contrastare il fenomeno dell'abusivismo nel collocamento dei prodotti di credito *retail* da parte di Intermediari del credito non iscritti negli elenchi tenuti dall'OAM. La campagna ha avuto l'obiettivo di informare i clienti che entrano in contatto con gli Intermediari del credito, circa i

requisiti di professionalità e onorabilità richiesti per lo svolgimento delle attività riservate. L'iniziativa si è esplicitata attraverso un filmato video che è stato pubblicato sul sito dell'ABI e della FIAIP e poi veicolato tramite i siti dell'OAM e delle aderenti.

Quanto appena illustrato rappresenta il cuore dell'azione dell'OAM per il contrasto al crescente fenomeno dell'abusivismo, al fine di migliorare, da un lato, la protezione del consumatore e tutelare, dall'altro, l'attività degli Intermediari del credito regolarmente iscritti agli elenchi dell'OAM.

### Riunioni dei tavoli tecnici con gli Associati

L'Organismo mantiene nel 2015 il proprio impegno di natura istituzionale, volto anche a dare impulso a iniziative di valorizzazione del ruolo degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi.

Sotto tale profilo, una rilevante funzione propulsiva è svolta dai tavoli tecnici avviati dall'OAM e ai quali partecipano esponenti ed esperti delle Associazioni di riferimento.

L'OAM, infatti, monitora con attenzione e approfondisce i cambiamenti dettati dal quadro normativo europeo e nazionale nell'ambito di tali Tavoli Tecnici dedicati a tematiche trasversali del settore, al fine di illustrare progetti e realizzare iniziative in linea con lo sviluppo dell'attività degli Intermediari del credito e mirate, tra l'altro, alla valorizzazione del ruolo sociale svolto dalla categoria.

I Tavoli Tecnici organizzati dall'OAM nel corso del 2015 sono stati tre.

- Il primo si è svolto il 6 marzo 2015 in Roma, alla presenza degli Associati dell'Organismo. I principali temi affrontati sono stati l'aggiornamento sugli adempimenti regolamentari relativi le polizze di assicurazione di cui all'art. 16 del D.Lgs. n. 141/2010; la materia della trasparenza per i servizi di mediazione creditizia; l'operatività *online* degli Intermediari del credito; le modifiche della regolamentazione relativa allo svolgimento della prova valutativa, dell'esame e degli obblighi di formazione e aggiornamento professionale; l'esigenza, emersa dal mercato, di ampliare la tabella dei prodotti e servizi di cui alla Circolare OAM n. 3/12, in particolar modo con riferimento all'estensione del prodotto *leasing*.
- Il secondo si è svolto in data 16 settembre 2015 a Roma. L'OAM, insieme con i propri Associati, ha condotto un importante confronto in relazione a rilevanti profili per gli Agenti in attività finanziaria e i Mediatori creditizi.

Nel dettaglio, sono state esaminate le nuove disposizioni in materia di trasparenza

per i servizi di mediazione creditizia introdotte dal Provvedimento della Banca d'Italia del 15 luglio 2015 (“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra Intermediari e clienti”); la proposta di valutazione di percorsi di inserimento di nuovi operatori nell’ambito del mercato della intermediazione del credito (sotto forma di tirocinio, pratica professionale); la prestazione di attività di consulenza e di segnalazione nell’ambito dei prodotti di credito; gli aspetti di incompatibilità tra l’attività di intermediazione del credito e intermediazione assicurativa.

- Da ultimo, nella riunione del 22 dicembre 2015 è stato discusso il tema della trasparenza per i servizi di mediazione creditizia di cui al Provvedimento della Banca d'Italia del 15 luglio 2015. Tale incontro è stata un’opportuna occasione di confronto tra l’OAM, gli Associati e altri rilevanti operatori del settore, al fine di discutere le corrette soluzioni di attuazione del Provvedimento di Banca d'Italia nei confronti dei Mediatori creditizi.

Copyright 2016 © Organismo per la gestione degli elenchi degli Agenti in attività  
finanziaria e dei Mediatori creditizi - OAM  
Piazza Borghese, 3 00186 Roma C.F. 97678190584  
Tel. 06.688251 Fax 06 68212709  
info@organismo-am.it www.organismo-am.it