

RELAZIONE ANNUALE

SULLE ATTIVITÀ
SVOLTE NEL 2013
E PIANO ATTIVITÀ
PER IL 2014

Il Presidente **Maurizio Manetti**

Roma, 28 gennaio 2014

SOMMARIO

PREMESSA | 5

1. ATTIVITÀ ISTITUZIONALI DELL'OAM | 7

2. STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELL'OAM | 9

Introduzione | 9

L'Assemblea | 9

Il Presidente | 10

Il Comitato di gestione | 11

Il Collegio sindacale | 11

Il Direttore Generale | 12

Nuovo organigramma | 13

Revisione interna | 15

Gli Uffici dell'OAM | 16

3. UFFICIO SEGRETERIA GENERALE | 18

Introduzione | 18

Attività svolte nel 2013 | 18

Circolari esplicative e regolamentazione integrativa | 19

Delibere assembleari | 21

Iniziative contro l'abusivismo | 22

Piano di comunicazione dell'OAM | 23

Cambiavalute | 24

Istituti di pagamento comunitari | 24

Promotori finanziari – chiusura del periodo transitorio | 25

Comitato Best-practice | 25

Modello di organizzazione, gestione e controllo (231/2001) | 25

Sicurezza sul lavoro | 26

Trattamento dei dati personali | 27

4. UFFICIO ELENCHI | 28

Introduzione | 28

Attività svolte nel 2013 | 28

Gestione del periodo transitorio | 30

Gestione rinnovo contributi d'iscrizione 2013 | 30

Istanze di iscrizione degli Agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento	30
Gestione iscritti non operativi	31
Dati Elenchi al 31 dicembre 2013	32
5. UFFICIO VIGILANZA	 34
Introduzione	34
Attività svolte nel 2013	34
Controllo requisiti degli iscritti	35
Verifiche su soggetti segnalati dall'Ufficio Elenchi	38
Procedimenti sanzionatori	39
Accertamenti ispettivi in loco	39
Gestione degli esposti e delle richieste di informazione ricevuti da terzi	39
Formazione risorse dell'Ufficio	41
6. UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY	 42
Introduzione	42
Attività svolte nel 2013	42
Criticità riscontrate	43
Il sito WEB	44
7. UFFICIO AMMINISTRAZIONE E FINANZA	 45
Introduzione	45
Attività svolte nel 2013	45
8. PROVE D'ESAME, PROVA VALUTATIVA ED AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	 47
Introduzione	47
Prove d'esame 2013	47
Sinergie con l'APF – Albo dei Promotori Finanziari	48
Prova valutativa e aggiornamento professionale	49

9. PIANO DI ATTIVITÀ PER IL 2014	 50
Introduzione	50
Attività di controllo sugli iscritti	51
Attività di controllo in tema di trasparenza	51
Sviluppo piattaforma informatica	52
Piano di comunicazione	53
Lotta all'abusivismo	54
Istituzione del Registro per i Cambiavalute	54
Istituti di moneta elettronica e Istituti di pagamento comunitari	55
Risorse umane dell'Organismo	55

PREMESSA

L'Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi (di seguito "OAM") è stato istituito con il Decreto Legislativo 13 agosto 2010, n. 141 (di seguito "Decreto"), nel rispetto di quanto previsto dall'art. 128-*undecies* del Testo Unico Bancario (di seguito "TUB") ed è competente in via esclusiva ed autonoma alla gestione degli Elenchi previsti dagli articoli 128-*quater* e 128-*sexies* del TUB e provvede ad esercitare le altre funzioni attribuitegli dalla legge.

Prima della riforma operata dal citato Decreto, gli Agenti in attività finanziaria e i Mediatori creditizi erano tenuti ad iscriversi negli Elenchi tenuti dalla Banca d'Italia di cui, rispettivamente, all'articolo 3 del Decreto Legislativo 25 settembre 1999, n. 374 e all'articolo 16 della legge 7 marzo 1996, n. 108.

Per assicurare l'ordinato passaggio al nuovo sistema, la normativa ha previsto specifiche disposizioni transitorie in forza delle quali dal 1° luglio 2011 sono cessate le iscrizioni negli Elenchi della Banca d'Italia.

L'OAM è un'associazione di natura privata con personalità giuridica, senza finalità di lucro, ed è dotato di autonomia finanziaria, organizzativa e statutaria. Ha attualmente sede legale a Roma, in Piazza Borghese n.3, ed ha durata illimitata. Possono essere istituite sedi secondarie sul territorio nazionale, tenendo in considerazione il numero e la distribuzione geografica degli iscritti al fine di garantire la funzionalità e l'efficienza dell'azione dell'OAM medesimo.

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 Mediatori creditizi, nella misura, modalità e termini dallo stesso determinati al fine di garantire lo svolgimento delle proprie attività.

È dotato dei poteri sanzionatori necessari per lo svolgimento dei suoi compiti ed è a sua volta sottoposto alla vigilanza della Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 128-*ter decies* TUB.

A seguito della nomina dei componenti dell'OAM, avvenuta con Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze in data 15 settembre 2011, sono state invitate a partecipare alla costituzione dell'associazione denominata "Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi" le associazioni e federazioni rappresentative a livello nazionale delle categorie relative agli Agenti in attività finanziaria, Mediatori creditizi, Banche, Intermediari finanziari, Istituti di pagamento ed Istituti di moneta

elettronica.

Hanno così aderito all'invito a partecipare alla costituzione dell'OAM, divenendo quindi componenti dell'Assemblea, le seguenti undici associazioni: ABI, AFIN, ASSILEA, ASSIFACT, ASSOFIN, ASSOMEA, ASSOPROFESSIONAL, FENAFI, FIAIP, FIMEC ed UFI. Nel corso del 2012, poi, anche ANDAFIN è entrata a far parte dell'Assemblea degli Associati.

Gli Elenchi tenuti dall'OAM sono stati predisposti per dare pubblicità alle informazioni essenziali sugli Agenti in attività finanziaria e sui Mediatori creditizi svolgendo, tra le altre funzioni, quella di valutazione dei 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 in regime di iscrizione.

Le attività poste in essere, e che lo saranno in futuro, dall'OAM sono improntate nell'ottica di una maggiore tutela per coloro che si avvarranno dell'opera dei soggetti iscritti negli appositi Elenchi gestiti dall'OAM nonché di valorizzare a pieno tanto la figura degli Agenti in attività finanziaria tanto quella dei Mediatori creditizi.

Infatti, i requisiti richiesti, di professionalità e onorabilità, per poter intraprendere tali attività sono inquadrati con la finalità di tutela dei settori produttivi in cui gli stessi operano nonché di maggior garanzia per tutti gli intermediari che entreranno in contatto con gli stessi.

Dopo il primo anno di attività (2012), numerosi sviluppi sono proseguiti nel 2013, tra i quali, principalmente, l'avvio delle attività di controllo sugli iscritti, l'istituzione della Sezione speciale degli Elenchi relativi agli Agenti che prestano esclusivamente i servizi di pagamento, l'istituzione delle funzioni Vigilanza, Information Technology e di Amministrazione e Finanza, il completamento della nuova sede legale e operativa con conseguente trasferimento del personale, l'implementazione dell'organico, i miglioramenti della piattaforma informatica, la pianificazione di una strategia di comunicazione a tutela degli iscritti e dei consumatori e l'ottimizzazione, in generale, delle funzionalità ed efficienza operativa della struttura intera. Le attività cui si è accennato in questa sede saranno sinteticamente esaminate nel prosieguo del documento.

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:

- a) disciplina la struttura propria e delle eventuali sezioni territoriali al fine di garantirne la funzionalità e l'efficienza;
- b) istituisce l'Elenco degli Agenti in attività finanziaria e l'Elenco dei Mediatori creditizi e provvede alla loro custodia e gestione;
- c) 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;
- d) verifica il rispetto da parte degli iscritti delle discipline cui essi sono sottoposti;
- e) verifica l'assenza di cause di incompatibilità, di sospensione e di cancellazione nei confronti degli iscritti negli Elenchi;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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;
- i) secondo quanto previsto dall'articolo 128-*novies*, stabilisce i contenuti e le modalità della prova valutativa;
- j) 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, dall'anno della sua costituzione, l'Organismo ha provveduto a:

- istituire l'Elenco degli Agenti in attività finanziaria e l'Elenco dei Mediatori creditizi, provvedendo alla loro gestione;
- istituire la Sezione speciale riservata agli Agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento;

- 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 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;
- stabilire i contenuti e le modalità della prova valutativa.

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 efficacia 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.

2 | STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELL'OAM

INTRODUZIONE

L'OAM in qualità di Organismo avente personalità giuridica di diritto privato e ordinato in forma di associazione 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, dal Direttore Generale di cui all'articolo 5, comma 2, dagli uffici centrali e dalle sezioni territoriali, ove istituite ai sensi dell'art. 4, comma 6.

Gli organi sociali dell'OAM sono l'Assemblea, il Presidente, il Comitato di Gestione e il Collegio Sindacale.

In data 30 gennaio 2013 è stato nominato quale Direttore Generale dell'Organismo il Dott. Federico Luchetti.

La struttura organizzativa dell'OAM è esposta nell'organigramma, per il quale si rimanda al paragrafo relativo.

L'ASSEMBLEA

L'Assemblea è composta dalle associazioni o federazioni rappresentative a livello nazionale delle categorie di soggetti di seguito specificate operanti sul territorio italiano di Agenti in attività finanziaria, Mediatori creditizi, Banche, Intermediari finanziari, Istituti di moneta elettronica (di seguito "IMEL") e Istituti di pagamento (di seguito "IP").

L'Assemblea consta attualmente dei seguenti Associati:

- "Associazione Bancaria Italiana" (ABI);
- "Associazione Finanziarie Italiana" (AFIN);
- "Associazione Italiana Leasing" (ASSILEA);
- "Associazione Italiana per il Factoring" (ASSIFACT);
- "Associazione Italiana del Credito e Consumo Immobiliare" (ASSOFIN);
- "Associazione Nazionale degli Agenti in Attività Finanziaria" (ANDAFIN);
- "ASSOMEA";
- "ASSOPROFESSIONAL";
- "Federazione Nazionale delle Società Finanziarie" (FENAFI);
- "Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali" (FIAIP);
- "Federazione Italiana Mediatori ed Esperti Creditizi" (FIMEC);
- "Unione Finanziarie Italiane" (UFI).

I poteri spettanti all'Assemblea sono dettagliatamente stabiliti dallo Statuto dell'Organismo e consistono in:

- approvare il bilancio di previsione, i successivi assestamenti e il bilancio consuntivo unitamente al rendiconto finanziario della gestione;
- approvare, su proposta del Comitato di Gestione, le proposte di modifica dello statuto da sottoporre al Ministro dell'Economia e delle Finanze per la successiva approvazione;
- deliberare in ordine all'esclusione degli associati dall'Organismo su proposta del Comitato di Gestione o di almeno un terzo degli associati;
- esercitare le altre funzioni previste dallo statuto.

Nel corso del 2013, l'Assemblea dei soci si è riunita per tre volte, il 19 aprile, il 12 luglio e il 28 novembre, per deliberare sull'approvazione del bilancio consuntivo e rendiconto finanziario della gestione per l'esercizio 2012, del bilancio previsionale per il 2014 (unitamente agli importi dei contributi richiesti per l'iscrizione ed il mantenimento dell'iscrizione negli Elenchi dell'OAM), su alcune modifiche statutarie, sulla nomina della società di revisione contabile e sull'integrazione del Collegio Sindacale. I dettagli di tali delibere saranno esaminati nei paragrafi seguenti.

IL PRESIDENTE

Il primo anno di attività dell'Organismo quale fase di start-up, ha visto il Presidente - e l'intero Comitato di Gestione - assumersi, nell'ambito delle funzioni assegnate e ricoperte, il ruolo non solo operativo, con riferimento alle attività assegnate all'OAM, ma anche di indirizzo e controllo sull'operato. A seguito della nomina del Direttore Generale, le caratteristiche del ruolo che il Presidente ha assunto e svolto possono essere sintetizzate come di seguito descritto (fatte salve le attribuzioni previste dalla carta statutaria e dal regolamento interno). Il Presidente ha dato impulso e vigilato sull'operato del Comitato di Gestione nell'ambito di quei poteri fiduciari che ne fanno il garante della legalità e della trasparenza dell'attività dell'Organismo.

In tale contesto, il Presidente ha favorito una continuità di rapporti tra il Comitato di Gestione e gli organi gestionali dell'Organismo, stimolandone l'attività ed assicurando una loro ordinata e proficua collaborazione.

Ha inoltre assicurato che il Comitato di Gestione fosse costantemente informato su opportunità e rischi dell'attività, onde si potesse compiere, con cognizione e avvedutezza, le proprie scelte di indirizzo e coordinamento dell'Organismo.

Da ultimo, ha intrattenuto, d'intesa con il Direttore Generale, le relazioni con Organi Istituzionali ed altre Autorità.

IL COMITATO DI GESTIONE

Ai sensi dell'art. 10 dello Statuto, il Comitato di Gestione ha il potere di compiere tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione e di adottare tutti i provvedimenti idonei ad attuare nel modo migliore gli scopi dell'Organismo.

Il Comitato di Gestione si compone del Presidente e di quattro componenti eletti dall'Assemblea, su designazione delle associazioni di categoria¹, i quali restano in carica per tre anni e sono rieleggibili al massimo per due ulteriori mandati. I componenti sono scelti tra persone dotate di comprovata competenza in materie finanziarie, economiche e giuridiche nonché di caratteristiche di indipendenza tale da assicurarne l'autonomia di giudizio.

Il Comitato è attualmente composto da:

- Maurizio Manetti, nella qualità di Presidente;
- Michele Faldella;
- Vittorio Francoli;
- Andrea Ciani.

In rappresentanza del Ministero delle Economia e Finanze, è componente del Comitato la Sig.ra Vera Frateschi, Dirigente del Dipartimento del Tesoro.

Nel corso del 2013, il Comitato di Gestione si è riunito per 28 volte a partire dal 8 gennaio, occupandosi delle linee guida economiche e finanziarie dell'Organismo deliberando su bilancio consuntivo 2012, assestamenti al budget del 2013 e bilancio previsionale per il 2014, sottoposti poi all'approvazione finale dell'Assemblea degli Associati, e pianificando investimenti mirati al completo e puntuale assolvimento della attività istituzionali.

Il Comitato, proseguendo nell'attività di analisi e monitoraggio nel tempo dello sviluppo della normativa relativa all'attività di Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi, ha anche assolto alla funzione di emanazione di regolamentazione integrativa, quando di competenza, attraverso l'approvazione dell'emanazione di 7 Circolari esplicative, 3 Regolamenti integrativi e 2 Comunicazioni interpretative.

IL COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale è variato nel corso del 2013: nel rispetto della carta statutaria dell'Organismo, a seguito delle dimissioni del Presidente Gerardo Longobardi, per impegni professionali, si è reso necessario nominare un nuovo Sindaco supplente al fine di integrare la composizione del Collegio stesso che risulta essere attualmente la seguente:

- Stefania Monotoni, Presidente del Collegio Sindacale;
- Mario Civetta, Sindaco effettivo;

¹ I primi 4 componenti, oltre al Presidente, sono stati nominati con Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze in data 15 settembre 2011, ai sensi dell'art. 128-*undecies* del TUB, su proposta di Banca d'Italia.

- Cristian Bianchi, Sindaco effettivo;
- Antonio Chirico, Sindaco supplente;
- Francesco Gentiloni Silveri, Sindaco supplente.

IL DIRETTORE GENERALE

Il 30 gennaio 2013 il Comitato di Gestione ha nominato, ai sensi dell'art. 15 dello Statuto, il Dott. Federico Luchetti quale Direttore Generale dell'Organismo.

Nell'arco dell'anno 2013, il Direttore Generale ha in generale assicurato il perseguimento degli obiettivi definiti dal Comitato di Gestione, impartendo alla struttura dell'OAM le conseguenti direttive di gestione.

Ha permesso poi che il Comitato di Gestione avesse piena consapevolezza sulle modalità di gestione, delineando precisi flussi informativi e ha stabilito canali di comunicazione efficaci che hanno permesso al personale a tutti i livelli dell'organizzazione di essere a conoscenza dei presidi di conformità relativi ai propri compiti e responsabilità. In tal modo ha anche assicurato che le politiche e le procedure venissero osservate, verificando l'eventuale esigenza di rimedi necessari.

Al Direttore Generale sono stati inoltre conferiti adeguati poteri gestionali che gli hanno permesso il compiuto esercizio dei propri compiti, quali previsti dalla carta statutaria, attraverso l'attuazione di tutte le deliberazioni adottate dal Comitato di Gestione; la rappresentanza dell'Organismo, con i più ampi poteri, presso tutti gli Organi degli Enti amministrativi e governativi, sia centrali che periferici (quali ad esempio i Ministeri, la Banca d'Italia, l'APF, l'IVASS, le Prefetture, le Camere di Commercio, gli Enti Previdenziali, Assistenziali, Assicurativi); la proposta al Comitato di Gestione del budget annuale e degli assestamenti entro i termini previsti dal Regolamento per la sua approvazione; la predisposizione del bilancio consuntivo e del rendiconto finanziario della gestione; la negoziazione e stipula, con le clausole più opportune, dei contratti (compravendita beni e servizi, consulenza, assicurazione) necessari all'operatività dell'Organismo; la cura della gestione ordinaria del personale; la verifica e liquidazione delle spese sostenute dai componenti del Comitato di Gestione, dalla struttura operativa e dai consulenti.

Il Direttore Generale è stato nominato quale "Titolare" in relazione a tutti gli adempimenti connessi all'applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/03). Conseguentemente, il Direttore Generale, ai fini di un ordinato svolgimento della gestione corrente dell'Organismo, ha poi delegato i propri poteri anche in via continuativa, a Quadri Direttivi, nel rispetto di coerenza tra responsabilità funzionali e deleghe attribuite ai collaboratori.

Nell'ambito delle proprie incombenze, il Direttore Generale ha riferito lo svolgimento della propria attività al Comitato di Gestione, ed eventualmente al Collegio Sindacale, con cadenza

mensile, attraverso specifici report, e, con cadenza trimestrale, in ordine ai poteri ad egli conferiti e alle deleghe dallo stesso attribuite al personale dell'Organismo.

Ha istituito e condotto tavoli tecnici con il coinvolgimento degli Associati, al fine di instaurare e mantenere con gli stessi un rapporto continuativo, condividere esigenze e decisioni dell'Organismo.

NUOVO ORGANIGRAMMA

Con il completamento della struttura organizzativa dell'Organismo nel corso del 2013, sono state ufficializzate e sistematizzate le funzioni ed i compiti svolti all'interno delle varie unità organizzative centrali ("Uffici") sia in linea che in staff. Nel mese di agosto, è stato così approvato dal Comitato di Gestione il nuovo organigramma (la cui rappresentazione grafica è illustrata più avanti).

Sono state così assegnate, nello specifico, le funzioni di competenza di ogni struttura dell'Organismo, ivi comprese le sottofunzioni. In tale assegnazione, si è tenuto conto - nel quadro anche delle previsioni contenute nel 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.

Alla data del 31 dicembre 2013 l'organico dell'OAM è composto di 34 risorse suddivise come segue:

- 1 Direttore Generale;
- 1 Responsabile Ufficio Elenchi;
 - 8 Addetti alla funzione Back-office;
 - 6 addetti alla funzione Help-desk;
- 1 Responsabile Ufficio Vigilanza;
 - 4 addetti Ufficio Vigilanza;
 - 1 Responsabile Ufficio Amministrazione e Finanza;
 - 2 addetti all'Ufficio Amministrazione e Finanza;
- 1 Responsabile Ufficio Information Technology;
- 1 Responsabile Ufficio Segreteria Generale;
 - 3 addetti alla funzione Segreteria;
 - 2 addetti alla funzione Legale;
- 3 collaboratori esterni.

ORGANIGRAMMA



REVISIONE INTERNA

Istituita a decorrere dal 30 dicembre 2012, 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, ha cominciato la propria attività nel 2013 programmando un proprio piano di lavoro secondo definiti obiettivi.

La Revisione Interna ha così svolto le proprie funzioni valutando la funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni nonché della struttura organizzativa dell'Organismo, analizzando i presidi esistenti al fine di comprendere le attitudini al contenimento dei rischi operativi e progettando la loro implementazione al fine di monitorare i processi decisori. Tale prima fase si è sostanzialmente conclusa a giugno 2013. Il sistema di controllo interno approntato si è ritenuto efficace ed adeguato in rapporto al grado di strutturazione e operatività raggiunto dall'Organismo.

Ha inoltre verificato l'assetto organizzativo dei ruoli e delle responsabilità esistenti, garantendo la segregazione delle funzioni e dei ruoli, la tracciabilità dei processi di gestione e verificando il sistema di deleghe afferenti ai poteri autorizzativi e di firma impegnanti l'Organismo.

A decorrere dal secondo semestre 2013, in seguito al completamento della struttura organizzativa, essendo stato approvato l'Organigramma Funzionale con lo scopo di definire e comunicare in maniera chiara a tutto il personale i rispettivi ruoli e riporti, sulla base sia dei controlli operativi a livello di processo, sia dei controlli di monitoraggio a livello di sintesi dell'attività dell'OAM quale entità, si è proceduto alla stesura di una mappa dei rischi ritenuti chiave con riguardo rispettivamente all'attività caratteristica e all'ambiente e settore di riferimento.

Inoltre, tenuto conto dell'evoluzione prevedibile dei processi operativi e dei sistemi informativi gestionali, sono state riviste ed incrementate le esistenti procedure di controllo interno, con particolare attenzione a quelle riguardanti i principali cicli operativi, ossia: ciclo passivo, ciclo attivo, ciclo personale, ciclo finanziario, nonché le procedure applicabili ai processi primari dell'OAM (Gestione Elenchi, Esami e Attività di Vigilanza).

Ha da ultimo presentato, con cadenza semestrale, al Comitato di Gestione ed al Collegio Sindacale una relazione sulle attività svolte e sugli eventuali elementi di debolezza rilevati nonché sulla pianificazione delle verifiche da condurre nel periodo successivo.

A fine 2013 è stato pertanto approvato un Manuale delle Procedure Interne che rappresenta la base di partenza per la definizione di un piano operativo di attività di controllo periodico e testing del sistema delle regole e dei controlli che la struttura dell'Organismo si è data.

Ogni funzione interna o esterna di consulenza dell'Organismo è stata coinvolta, per la parte di propria competenza, nella stesura e/o revisione delle procedure di controllo operativo di carattere amministrativo e gestionale.

Il Responsabile della Revisione Interna, nel corso del 2013, ha altresì svolto verifiche di conformità sull'attività di controllo svolta dall'Ufficio Segreteria Generale con riguardo alle dichiarazioni ricevute da parte degli Associati, ai sensi dell'art. 3 dello Statuto, ai fini del mantenimento della qualità di Associato OAM. Da tali verifiche non sono emerse anomalie da riportare al Collegio Sindacale e al Comitato di Gestione, come già formalizzato nella relazione presentata all'Assemblea degli Associati del 28 Novembre 2013.

Prospettivamente, nel corso del 2014, in considerazione dell'avanzamento dello stato di implementazione e adeguamento della struttura informatica, saranno meglio definiti i controlli e le procedure riguardanti il sistema informativo stesso.

Sempre in via prospettica, sarà definita la procedura di programmazione dei piani di lavoro e delle azioni dell'attività di vigilanza, che allo stato attuale è ancora in fase preliminare.

Si attende la piena operatività delle procedure da gennaio 2014, mentre una piena assimilazione dei flussi procedurali e delle regole descritte, da parte della struttura, potrà avvenire in maniera progressiva nel corso del primo semestre del 2014. A questo proposito, verrà definito un piano di attività di controllo periodico, strumentale anche a favorire un miglioramento dei processi stessi, nonché a contribuire alla loro corretta attuazione. Tale piano sarà condiviso con il professionista terzo, che sarà incaricato del relativo svolgimento, quale supporto operativo del Responsabile della Revisione Interna.

GLI UFFICI DELL'OAM

Gli Uffici dell'Organismo hanno attualmente sede a Roma, in Piazza Borghese n.3.

Considerata l'inadeguatezza dimensionale degli uffici della precedente sede dell'OAM (Roma, via Zanardelli), e viste le esigenze dell'Organismo, si è verificata la necessità di identificare i locali adatti per l'intera struttura operativa. E' stato così costituito nel 2013 un Gruppo di lavoro interno, il quale, stilato un programma di lavoro specifico, ha proceduto con le attività necessarie.

Le unità immobiliari scelte non erano immediatamente utilizzabili, necessitando così importanti lavori di ripristino e allestimento (impianti e arredi). Si è proceduto così con le varie fasi di lavoro preliminare, inclusa la formazione di lay-out, la discussione dei preventivi, le scelte tecniche, gli accordi con la proprietà, la pianificazione del cantiere, il controllo tecnico delle forniture con specifica progettazione (condizionamento, impianto elettrico, etc.). I preventivi dei lavori, approntati a metà di dicembre 2012, sono quindi stati discussi, revisionati e messi a punto nei primi mesi del 2013.

I lavori di cantiere hanno avuto inizio in febbraio e sono terminati in aprile, consentendo così il posizionamento delle infrastrutture tecniche e degli arredi e il trasferimento della struttura operativa dalla vecchia alla nuova sede, nel rispetto delle tempistiche previste.

Per la fornitura, la messa in opera, la manutenzione, lo sviluppo impianti tecnologici e gli arredi si è fatto ricorso ad aziende altamente specializzate.

Nel corso del 2013, quindi, sono sostanzialmente stati completati i lavori di ristrutturazione e adeguamento della nuova sede legale e operativa e non sono previsti nel breve termine altri investimenti strutturali.

3 | UFFICIO SEGRETERIA GENERALE

INTRODUZIONE

L'Ufficio Segreteria Generale fornisce, in generale, attraverso le due funzioni segretariale e legale, attività di supporto tecnico, operativo e gestionale, a riporto diretto del Direttore Generale, per i provvedimenti deliberativi del Comitato di Gestione e per tutte le attività che non rientrano nella specifica competenza di altri uffici.

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013

Nel corso del 2013, l'Ufficio Segreteria Generale 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, ad eccezione di quelli di competenza dell'Ufficio Elenchi, dell'Ufficio Vigilanza e dell'Ufficio Amministrazione e Finanza;
- gestito le procedure connesse con le attività e il funzionamento dell'Assemblea degli Associati e del Comitato di Gestione (come l'istruttoria delle proposte di deliberazione, la convocazione e 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;
- fornito risposte, informazioni e assistenza di carattere normativo e giuridico agli Associati e agli utenti dell'Organismo 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;
- provveduto - con il supporto dello studio professionale che svolge l'attività in outsourcing - alla complessiva gestione amministrativa del personale, curando in particolare l'esecuzione degli adempimenti contrattuali, fiscali, contributivi, previdenziali, assicurativi, finanziari e contabili;
- curato la liquidazione dei compensi e degli emolumenti ai componenti il Comitato di Gestione, ai Componenti il Collegio Sindacale, ai dipendenti dell'Organismo, ai consulenti esterni e ai collaboratori a vario titolo dell'Organismo;
- provveduto all'attività di reception e relativi servizi logistici ed organizzativi degli Uffici;
- curato la proposta e l'esecuzione di tutti gli adempimenti previsti dalle norme

regolamentari interne sulla disciplina (bandi, commissioni esaminatrici, allestimento e erogazione) delle sessioni dell'esame previsto dagli artt.14 e 24 del D.Lgs. 141/2010;

- controllato l'attuazione degli obblighi e il livello di qualità in materia di svolgimento dei servizi di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro ex D.Lgs. 81/08 per la nuova sede dell'Organismo;
- curato la trasmissione di tutta la documentazione e/o informazioni richieste da disposizioni di Banca d'Italia e Ministero dell'Economia e delle Finanze;
- proceduto alla verifica annuale della permanenza dei requisiti di rappresentatività degli Associati, così come previsti dalla carta statutaria riferendone gli esiti al Comitato di Gestione ed al Responsabile della Revisione Interna.

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

Circolari esplicative e regolamentazione integrativa

Nel corso del 2013, sono state predisposte 7 Circolari esplicative per la loro approvazione da parte del Comitato di Gestione:

- **Circolare n.10/13** - contenente disposizioni inerenti la prosecuzione dell'attività di agenzia in attività finanziaria e di mediazione creditizia da parte di soggetti privi di un diploma di scuola superiore di durata quinquennale - posta in consultazione pubblica;
- **Circolare n.11/13** - contenente disposizioni inerenti il versamento dei contributi di iscrizione nella sezione speciale dell'Elenco degli Agenti in attività finanziaria da parte degli agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento;
- **Circolare n.12/13** - contenente disposizioni inerenti gli obblighi di formazione e di aggiornamento professionale per Agenti in attività finanziaria che prestano esclusivamente i servizi di pagamento; - posta in consultazione pubblica;
- **Circolare n.13/13** - inerente le procedure e modalità di funzionamento del sistema di gestione degli Elenchi ai sensi dell'art. 13 del Regolamento OAM;
- **Circolare n.14/13** - contenente disposizioni inerenti l'esercizio dell'attività di controllo e i termini e le modalità di svolgimento dell'attività istruttoria e dei procedimenti;
- **Circolare n.15/13** - recante l'individuazione dei termini e delle unità organizzative responsabili delle procedure di competenza dell'Organismo per la gestione degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni²;

² Le Circolari n.14/13 e n. 15/13 non sono attualmente vigenti in quanto non è ancora completato l'iter di approvazione definitiva.

- **Circolare n.16/13** - contenente disposizioni inerenti il versamento dei contributi e delle altre somme dovute per l'anno 2014 dagli iscritti e dai richiedenti l'iscrizione negli Elenchi.

Il Comitato di Gestione ha inoltre deliberato l'emanazione di 3 Regolamenti integrativi:

- **Regolamento integrativo** per l'esercizio del diritto di accesso ai documenti formati o detenuti dall'Organismo nell'esercizio dei propri compiti di gestione degli Elenchi e di controllo sugli iscritti negli Elenchi;
- **Regolamento integrativo** contenente disposizioni inerenti le modalità e i termini relativi alla trattazione degli esposti provenienti da terzi;
- **Regolamento integrativo** recante la procedura sanzionatoria per le violazioni accertate dall'Organismo nell'esercizio dei propri compiti di controllo³.

Nell'ottica di proseguire nella piena valorizzazione del principio di trasparenza, i Regolamenti integrativi sopra descritti e le Circolari nn.10, 12 e 14 sono stati posti in consultazione pubblica sul sito dell'Organismo con la finalità di acquisire valutazioni e suggerimenti da parte dei soggetti interessati. E' stato quindi creato un indirizzo email dedicato al quale far pervenire tali osservazioni. All'esito della consultazione, i commenti ricevuti sono stati poi oggetto di valutazione, con la predisposizione di specifiche Relazioni, regolarmente pubblicate sul sito dell'Organismo, e approvate in via definitiva da parte del Comitato di Gestione.

Nel corso dell'anno, sono state anche deliberate dal Comitato di Gestione 2 Comunicazioni interpretative, a seguito di condivisione con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e con la Banca d'Italia:

- Comunicazione OAM n.1/13 sull'attività di segnalazione da parte di soggetti iscritti negli Elenchi;
- Comunicazione OAM n.2/13 contenente chiarimenti in merito allo svolgimento da parte dei Mediatori creditizi dell'attività di consulenza e di "co-mediazione".

È prevista nel corso del 2014 la pubblicazione della Comunicazione OAM n.3/13 in merito alla possibilità, per il legale rappresentante, l'amministratore delegato e/o l'amministratore unico nonché per coloro che svolgono funzioni di amministrazione in una Società di agenzia in attività finanziaria o di mediazione creditizia, di poter operare personalmente nei confronti del pubblico per conto della medesima.

³ Per il Regolamento integrativo sulla trattazione degli esposti e quello sulla procedura sanzionatoria l'iter di approvazione definitiva non si è ancora concluso.

Delibere assembleari

Nell'ambito della gestione delle procedure connesse con le attività e il funzionamento dell'Assemblea degli associati, sono state convocate nel corso del 2013 le riunioni assembleari di seguito descritte.

Assemblea n. 3 del 19 aprile 2013

In tale occasione l'Assemblea degli Associati ha deliberato l'approvazione del Bilancio consuntivo e rendiconto finanziario della gestione per l'esercizio 2012. Questo ha illustrato le principali attività svolte dall'Organismo nel corso del 2012 e gli obiettivi raggiunti, sottolineando come l'attività sia stata caratterizzata da molteplici elementi di incertezza che hanno riguardato, in particolare, le tempistiche normative, i nuovi ambiti di attività previsti in capo all'Organismo e l'effettiva entità delle iscrizioni negli Elenchi. Tali incertezze hanno avuto impatti negli equilibri finanziari e nel dimensionamento della struttura dell'Organismo. L'Assemblea ha anche approvato alcune minimali modifiche allo Statuto dell'Organismo circa la variazione della sede legale e dell'indirizzo PEC dell'Organismo.

Assemblea n. 4 del 12 luglio 2013

L'Assemblea ha approvato alcune modifiche alla carta statutaria dell'Organismo ed è stata deliberata l'attribuzione dell'incarico di Revisore Legale dei conti per il triennio 2013-2015 alla società Reconta Ernst & Young S.p.A..

Assemblea n.5 del 28 novembre 2013

Gli Associati hanno approvato il Bilancio previsionale per il 2014, redatto ai sensi dell'art. 38 del Regolamento interno OAM. Come noto i proventi dell'Organismo derivano quasi esclusivamente dai contributi annuali di iscrizione negli Elenchi; il valore dei primi, pertanto, previsto a chiusura d'esercizio del 2014 è stato stimato sulla base del numero di iscritti che l'Organismo può attendersi come stabile per l'anno 2014 (numero degli iscritti "operativi", in quanto unici soggetti sui quali è stato possibile stimare i ricavi) e sulla base dell'ammontare dei contributi stessi. Si è previsto che il conto economico 2014, dall'analisi dei ricavi previsionali e stante la struttura dei costi attesi, chiuda con un risultato negativo, rispondente allo sforzo dell'OAM di dare segnali positivi al mercato assorbendo parte degli sbilanci positivi generati nel corso delle gestioni degli esercizi 2012 e 2013. Tale sbilancio è da considerare contingente e, pertanto, alla fine di ogni esercizio futuro, saranno riviste attentamente, sulla base dei migliori e più attuali dati prospettici, le considerazioni sulla determinazione dei contributi di iscrizione agli Elenchi. Tutto ciò tenuto debitamente conto dell'esigenza di mantenere un livello prudente di riserve di patrimonio netto alla

luce delle incertezze che oggettivamente pesano sia sulla evoluzione del progetto stesso dell'Organismo che sul fronte della platea delle iscrizioni. In tale previsione L'Organismo ha inoltre compiuto lo sforzo per la riduzione degli importi di iscrizione negli Elenchi, tenuti in considerazione i significativi costi fissi di gestione dell'Organismo, la rilevanza delle spese per l'attività di adeguamento e sviluppo delle infrastrutture informatiche a servizio della Gestione Elenchi e la ricorrenza delle attività connesse a gestione operativa e di vigilanza, costi che solo marginalmente possono essere contenuti anche dopo la prima fase di start up dell'Organismo stesso. La scelta è stata, quindi, di far ricadere sugli iscritti e i richiedenti l'iscrizione soltanto i costi di gestione dell'Organismo, conseguendo una situazione di disavanzo rispetto al bilancio di esercizio.

Iniziative contro l'abusivismo

L'OAM ha dato avvio nel corso del 2013 ad una serie di attività per la lotta contro l'abusivismo che hanno visto la sigla di un Protocollo d'intesa con la Fondazione ENASARCO e la creazione dell'Osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione siglato da tutti gli Associati dell'Organismo.

Protocollo d'intesa con ENASARCO

A seguito di vari incontri iniziati a partire dal mese di febbraio, l'OAM si è dedicato alla collaborazione con ENASARCO al fine di creare sinergie tra l'attività ispettiva di quest'ultima e gli obblighi di vigilanza in capo all'Organismo.

Sono stati quindi avviati tavoli tecnici per stabilire le modalità di trasmissione dei dati che potessero consentire a ENASARCO lo svolgimento dei controlli di competenza in materia di contribuzione e per individuare, in sede ispettiva da parte di quest'ultima, gli aspetti e gli elementi rilevanti per la funzione di vigilanza dell'OAM sul rispetto delle prescrizioni normative vincolanti per gli operatori del settore.

Il Protocollo è stato siglato il 26 giugno 2013 e stabilisce l'avvio di un periodico scambio di informazioni come sopra descritte.

È stato inoltre predisposto e condiviso un "Prontuario" che definisce analiticamente tutti gli aspetti operativi inerenti l'attività ispettiva che l'ENASARCO effettuerà per conto dell'OAM.

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

L'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.

È quanto stabilito in un Protocollo d'intesa sulle linee guida per il contrasto a tale fenomeno, firmato dall'OAM e dalle dodici Associate. Tale Protocollo è aperto all'adesione di tutte le altre associazioni di settore

L'intento alla base del 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 della finanza.

L'Osservatorio, costituito presso l'OAM con un rappresentante per ogni firmatario dell'accordo, si occuperà di:

- analizzare le caratteristiche quali/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 del presente protocollo;
- 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.

Per il raggiungimento dei migliori livelli di efficienza, professionalità e sicurezza nell'intermediazione finanziaria e creditizia, l'intesa prevede che le associazioni aderenti si impegnino a dare la massima diffusione presso i rispettivi associati alle iniziative assunte sulla base del Protocollo ed a promuovere la partecipazione al progetto da parte di altre associazioni del settore non aderenti all'OAM.

Piano di comunicazione dell'OAM

Condividendo le richieste pervenute da parte degli Associati all'OAM, è stata definita una strategia di comunicazione che si propone di raggiungere tre obiettivi:

1. comunicare all'esterno l'attività dell'OAM ed i suoi contenuti specifici, utilizzando toni e mezzi istituzionali.
2. dare un segno della presenza e del lavoro dell'OAM ai consumatori che hanno bisogno di credito, invitandoli a rivolgersi ai soli soggetti abilitati: gli iscritti negli Elenchi dell'OAM.
3. ristrutturare completamente il sito, per un miglioramento sia tecnologico che grafico.

A tal fine, sono state incontrate quattro diverse strutture le quali, sulla base di specifico briefing, hanno lavorato e poi presentato le loro strategie ed i relativi preventivi.

Le offerte ricevute, con i relativi costi, sono state strutturate per moduli, in modo da

permettere all'Organismo di orientarsi e scegliere l'offerta più vicina alle proprie necessità. Nel corso di questo processo, gli Associati sono stati coinvolti in un confronto costruttivo, in occasione di tavoli tecnici, per verificare il rispettivo livello di adesione alle scelte di comunicazione dell'OAM.

Scelta l'agenzia attraverso tale percorso, è stata ideata ed approvata una campagna pubblicitaria, è iniziata una vivace attività di ufficio stampa che ha dato all'OAM una certa visibilità sui media di settore ed è iniziato il lavoro di ristrutturazione del sito.

Tali attività vedranno il loro sviluppo e completamento nel corso del 2014.

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.

Infatti, al fine di dare una prima attuazione alla normativa primaria, in particolare con la emanazione del Decreto di cui al comma 4, l'OAM, nel corso del 2013, ha istituito tavoli tecnici con le principali società operanti nel settore dei Cambiavalute al quale hanno preso parte anche alcuni rappresentanti del Ministero dell'Economia e delle Finanze, competente in materia. Attraverso tali incontri, l'OAM si è prefissato di addivenire, ad una individuazione - di comune accordo con gli operatori coinvolti - dei dati rappresentativi delle negoziazioni effettuate dai richiamati soggetti nonché la relativa periodicità di invio delle stesse.

Istituti di pagamento comunitari

Riguardo alla disciplina sugli agenti che prestano servizi di pagamento per conto di istituti di moneta elettronica o Istituti di pagamento comunitari (art. 128-*quater*, comma 7 del TUB), al fine di stabilire quanto previsto dall'ultimo capoverso del richiamato comma, l'OAM ha tenuto, nel corso del 2013, una serie di incontri con Istituti di Pagamento e Istituti di Moneta Elettronica comunitari che rappresentano oltre l'80% degli operatori del settore, cercando di reperire le informazioni utili.

Proprio in un'ottica di collaborazione tra l'OAM e gli Istituti coinvolti, nel corso di questi incontri si sono scambiate le informazioni quanto più attinenti possibili che consentissero di definire, da parte dell'OAM, la periodicità e la modalità di invio delle comunicazioni al quale è tenuto, a seconda dei casi, il punto di contatto centrale degli IP o IMEL comunitari o l'agente stesso.

Pertanto, si prevede che nel corso del 2014, l'OAM provvederà ad emanare le disposizioni di attuazione previste dal richiamato comma 7.

Promotori finanziari - chiusura del periodo transitorio

A seguito degli interventi normativi di fine 2012, la disciplina del settore ha escluso per i promotori finanziari l'obbligo di iscrizione negli Elenchi dell'OAM solo nel caso in cui l'attività di promozione e di collocamento di contratti, relativi alla concessione di finanziamenti o alla prestazione di servizi di pagamento, venga svolta per conto dello stesso soggetto abilitato che ha conferito l'incarico di promotore.

Nel 2012 l'OAM aveva disciplinato con Circolare che i promotori finanziari potessero continuare a promuovere e collocare contratti di finanziamento o di servizi di pagamento, per conto di un soggetto diverso da quello che gli ha conferito l'incarico, fino all'indizione da parte dell'OAM di una prova d'esame a loro dedicata, alla quale avrebbero dovuto prenotarsi inviando una email ad un'apposita casella di posta elettronica.

A chiusura del periodo transitorio creatosi per il proseguimento da parte dei promotori finanziari dell'attività regolamentata dalla disciplina del settore, nel giugno 2013 è stata indetta la sopra citata prova d'esame.

Comitato Best-practice

Nel corso del 2012, era stato istituito un Comitato "Best-practice", composto da un componente del Comitato di Gestione, del Responsabile degli Elenchi e dal Segretario Generale, al fine di gestire alcuni casi specifici e urgenti di istanze di iscrizione caratterizzate da particolari problematiche. Le decisioni assunte da tale Comitato sono diventate standard di riferimento per i casi ricorrenti e sono state condivise con il Comitato di Gestione in riunioni specifiche.

In considerazione della nomina del Direttore Generale e della realizzazione della struttura organizzativa, il Comitato di Gestione ha sciolto nel 2013 il Comitato Best-practice definendo che ulteriori e eventuali casi specifici ed urgenti di istanze di iscrizione vengano definiti dalla struttura e dai suoi Responsabili, continuando a garantire la tracciabilità della decisione e le motivazioni giuridiche sottostanti. La struttura, ove lo ha ritenuto necessario, ha comunque portato all'attenzione del Comitato di Gestione specifici casi accompagnati da una sintetica relazione e proposta di definizione.

Modello di organizzazione, gestione e controllo (231/2001)

L'OAM ha avviato nel corso del 2013 la predisposizione di un Modello di organizzazione, di gestione e di controllo redatto in ossequio a quanto previsto dal D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231, attribuendo a un professionista esterno l'incarico di predisporre tale modello.

Il Modello, che vedrà il suo completamento nel corso del 2014, è articolato in cinque fasi:

- mappatura e classificazione delle aree di rischio: individuazione dei principali processi

gestiti che possono avere impatti sui reati previsti dal D.lgs.231/01 (cosiddette attività a rischio di reato), delle possibili modalità di commissione del reato, della gravità/intensità del rischio corso e delle misure di prevenzione in atto;

- valutazione del sistema di controllo interno: analisi della presenza di esistenti controlli aziendali in grado di ridurre i rischi rilevati;
- analisi comparativa e piani di miglioramento: confronto tra i controlli esistenti relativi alle attività a rischio di reato come sopra individuate e gli standard richiesti per rendere i rischi accettabili;
- redazione del modello 231: strutturazione in una parte generale (Codice etico, costituzione e regolamento dell'Organismo di Vigilanza, Sistema disciplinare) e in parti speciali (mappatura per tipologia di reato, modalità di commissione, funzioni e processi coinvolti, procedure per la formazione ed attuazione delle decisioni dell'organismo) ed infine nei documenti a corredo del Modello;
- formazione e diffusione del modello: distribuzione a tutti i soggetti interessati del modello adottato con la sensibilizzazione verso i comportamenti a rischio.

Sicurezza sul lavoro

L'Ufficio, a riporto diretto e d'intesa con il Direttore Generale (quale Delegato ex art. 16 del D.Lgs. n. 81/08), ha posto in essere le iniziative utili in materia di sicurezza sul lavoro e prevenzione degli infortuni e malattie professionali, aggiornando il Comitato di Gestione sulle attività realizzate.

E' stato, quindi, designato il Responsabile di Prevenzione e Protezione (R.S.P.P) nella figura di un consulente esterno in possesso dei requisiti richiesti dall'art. 32 del citato D.Lgs. 81/08 ed autorizzata l'elaborazione, ad opera del ridetto consulente, del Documento dei rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ad esito di valutazione condotta dallo stesso, ivi compresi i rischi collegati allo stress lavoro-correlato.

Premesso che l'Organismo esercita attività cosiddetta a basso rischio, il consulente è stato così incaricato per:

- l'elaborazione del D.U.V.R.I. (documento di valutazione dei rischi delle interferenze) con eventuali ditte appaltatrici;
- l'elaborazione delle procedure di emergenza antincendio, di pronto soccorso e di evacuazione degli ambienti di lavoro;
- l'esame della completezza e congruità della documentazione aziendale sulla sicurezza e pianificazione per il completamento e corretta tenuta delle scadenze;
- definizione delle attività che richiedono procedure di sicurezza ed elaborazione delle norme comportamentali per i lavoratori;

In relazione all'obbligo di sorveglianza sanitaria (rischi vista e muscolo scheletrici da postura per attività ai videoterminali) è stato incaricato il medico competente e sono state effettuate le visite mediche e accertamenti necessari ai dipendenti dell'Organismo.

Sono stati programmati ed effettuati corsi di formazione specifica per gli incaricati identificati per primo soccorso sanitario, per prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze.

Da ultimo, è stato eletto dai dipendenti dell'Organismo il Rappresentante dei lavoratori sulla Sicurezza (RLS).

Trattamento dei dati personali

In relazione alla struttura organizzativa di governance dell'Organismo, si è manifestata la necessità di individuare i responsabili interni dei trattamenti ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003.

Sono stati così designati i Responsabili per le strutture interne, ciascuno per i trattamenti riconducibili alle responsabilità funzionali assegnati alla struttura organizzativa, con particolare riferimento ai dati del sistema informativo e ai dati della gestione amministrativa degli esponenti e del personale dell'Organismo.

Da ultimo, sono stati poi individuati gli Incaricati al trattamento che opereranno sotto la diretta autorità dei ridetti Responsabili medesimi.

4 | UFFICIO ELENCHI

INTRODUZIONE

Nell'ambito delle attività istituzionali, ai sensi dell'art. 12 del proprio Regolamento interno, l'OAM il 30 giugno 2012 ha istituito con delibera del Comitato di Gestione gli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi.

L'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria è l'Ufficio Elenchi ed il Responsabile del procedimento è il Responsabile degli Elenchi.

L'adozione dei provvedimenti di iscrizione, diniego, cancellazione, sospensione e richiamo scritto nonché di annullamento d'ufficio o revoca degli stessi è di competenza del Comitato di Gestione.

La situazione degli Elenchi alla fine del 2012 era la seguente:

ISTANZE DI ISCRIZIONE	TOTALE	Agenti		Mediatori
		P.F.	P.G.	P.G.
Totale Istanze Iscrizione:	8656	7.303	1.069	284
a. In attesa di verifica formale	3.002	2.521	364	117
b. Irregolari	135	106	23	6
c. Verifica formale superata:	5.519	4.676	682	161
1. Esame di merito concluso:	2.057	1.834	172	51
- Iscritti (operativi e non):	1.697	1.606	69	22
- Sospese alla data	360	228	103	29
- Motivi ostativi alla data	-	-	-	-
- Dinieghi	-	-	-	-

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013

Nel corso del 2013, l'Ufficio Elenchi ha provveduto a:

- redigere le proposte da sottoporre al Comitato di Gestione relative ai provvedimenti di iscrizione negli Elenchi OAM dei soggetti che ne abbiano fatto richiesta, previa verifica dei requisiti, di diniego in mancanza dei requisiti necessari, di annullamento o revoca degli stessi;
- istruire l'istanza di cancellazione dagli Elenchi, su domanda degli iscritti, formulandone conseguente proposta al Comitato di Gestione;
- cancellare d'ufficio gli iscritti al verificarsi di specifiche condizioni;

- aggiornare tempestivamente gli Elenchi sulla base dei provvedimenti adottati dall’Autorità giudiziaria, dalle Autorità di vigilanza e dallo stesso Organismo, nonché sulla base di comunicazioni ricevute dagli iscritti;
- gestire informaticamente le prenotazioni e le cancellazioni delle prove d’esame OAM;
- esercitare il controllo in ordine al rispetto delle procedure previste dal Regolamento interno dell’Organismo, dal Manuale Operativo che le illustra, e delle modalità di funzionamento del sistema di gestione degli Elenchi in forma elettronica;
- redigere con cadenza semestrale la Relazione sul funzionamento delle procedure di gestione degli Elenchi, con particolare riferimento alle istanze pervenute, ripartite per tipologia, alle iscrizioni (operative e non operative); numero dei collaboratori censiti; rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente e dal Regolamento interno con segnalazione di eventuali superamenti degli stessi, numero delle sospensioni e interruzioni e relative causali;
- predisporre le procedure e modalità di funzionamento del sistema di gestione degli Elenchi ai sensi dell’art. 13 del Regolamento Interno AOM (Manuale Operativo).

Attraverso la funzione del Back-office, l’Ufficio ha curato:

- la gestione materiale di tutte le fasi che si instaurano con l’apertura del procedimento di iscrizione (iscrizione, variazione, cancellazione);
- la comunicazione al richiedente l’iscrizione di eventuali incompletezze o irregolarità indicandone le cause;
- la richiesta di dati specifici tramite servizio INFOCAMERE di visure alle Camere di Commercio e, tramite sistema telematico, dei servizi certificativi dell’anagrafe del casellario giudiziale e delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei carichi pendenti degli illeciti dipendenti da reato;
- la comunicazione di provvedimenti assunti dal Comitato di Gestione sulle domande di iscrizione agli interessati a mezzo di posta elettronica certificata;
- la riconciliazione (insieme all’Ufficio Amministrazione e Finanza) dei pagamenti effettuati dagli utenti e l’elaborazione di dati sintetici e di dettaglio utili alla gestione amministrativa;
- l’elaborazione delle liste di approfondimento e di attenzione per nominativi in corso di iscrizione, oggetto di segnalazione anche da altre Autorità competenti.

Attraverso la funzione di Help-desk, l’Ufficio si è occupato di:

- fornire informazioni e assistenza agli utenti dell’Organismo tramite risposte - sia via telefono (call-center) che per posta elettronica - alle più comuni domande e fornire soluzioni per conoscenze proprie o indirizzando gli utenti alle FAQ e alle altre istruzioni

e comunicazioni presenti nel sito web dell'Organismo o alla funzione legale dell'Ufficio Segreteria generale;

- monitorare, analizzare e individuare i problemi tecnici e la soddisfazione dell'utente per il servizio di gestione degli Elenchi;
- collaborare con l'Ufficio Information Technology per implementazioni e correzioni degli applicativi software idonei ad aiutare la funzione di help desk.

Gestione del periodo transitorio

Ad inizio anno le istanze di iscrizione da lavorare erano 6.821. In considerazione della durata massima del procedimento di iscrizione (120 giorni), tali istanze dovevano essere lavorate entro e non oltre il 28 Febbraio 2013, mantenendo e migliorando il buon livello di controllo raggiunto (attività di vigilanza preventiva) per l'iscrizione negli Elenchi.

In effetti, tutto il monte pratiche è stato lavorato entro il 28 Febbraio 2013 garantendo, così, una corretta gestione del periodo "transitorio" e per essere in sincronia con la richiesta del pagamento dei contributi per il rinnovo dell'iscrizione per il 2013.

Il livello qualitativo dei controlli si è mantenuto alto, come evidenziato dai seguenti indicatori di qualità: sospesi i procedimenti nel 20% delle istanze di persone fisiche e nel 50% delle persone giuridiche. Il 100% delle società è stato sottoposto ad analisi scrupolosa con i dati reperiti tramite visure camerali con anche la verifica storica degli esponenti.

Gestione rinnovo contributi d'iscrizione 2013

Rispetto alle riconciliazioni dei contributi versati, è stato avviato il progetto di sviluppo informatico dell'applicazione "SIRC" (Sistema di Riconciliazioni Contabili). Il progetto ha visto, tra marzo e aprile 2013, una fase di sviluppo "prototipale" del sistema sui dati 2012. Grazie al nuovo sistema si sono velocizzati ed automatizzati i controlli (84% di riconciliazioni automatiche). Al 30 maggio i dati evidenziavano che non erano stati corrisposti all'Organismo il 26% dei rinnovi d'iscrizione per un valore pari a circa 1,2 milioni di Euro.

Si è proceduto, pertanto, con l'invio di lettere di messa in mora ai soggetti inadempienti, con affido della sollecitazione telefonica a società specializzata nel recupero crediti la quale ha iniziato ad operare nei primi giorni di luglio 2013.

Complessivamente, nel corso dell'anno, sono stati affidati al recupero crediti, dovuti per circa 912 mila Euro, di cui sono stati recuperati circa 537 mila Euro con un'incidenza complessiva di quasi il 60%. L'Ufficio Elenchi ha prodotto inoltre relazioni di supporto per le valutazioni dei crediti non ancora recuperati ai fini 2013, per le opportune considerazioni di bilancio.

Istanze di iscrizione degli Agenti che prestano esclusivamente servizi di pagamento

Il 28 Febbraio 2013 sono state aperte le iscrizioni (finestra di transitorio Vecchio Ordinamento di 30 giorni) per gli Agenti di Istituti di Pagamento italiani nell'apposita Sezione speciale degli Elenchi degli Agenti in attività finanziaria.

La gestione delle prime istanze ha evidenziato alcune problematiche, quali la scarsa conoscenza della lingua italiana da parte dei soggetti richiedenti; il reperimento del kit di firma digitale e la scarsa capacità a interagire per via informatica; carenza di permessi di soggiorno per gli extra comunitari.

Si è così proceduto con la produzione, sia in inglese che in italiano, di appositi avvisi esplicativi sul sito dell'Organismo, corredati dai manuali di istruzione per favorire la compilazione della domanda di iscrizione.

Anche il periodo di accettazione di tali istanze è stato prolungato fino alla fine di maggio 2013 (purché il contributo di iscrizione fosse stato regolarmente versato nei termini previsti).

Le domande di iscrizione presentate da questa categoria di soggetti a fine periodo sono state 1.650. L'esame di tutte le istanze si è concluso entro il 30 luglio 2013.

Alla data del 31 dicembre 2013 si contano 1.420 iscritti di cui 408 non operativi.

Un centinaio di istanze, esattamente 91, sono in motivo ostativo, da cui scaturiranno presumibilmente alcune decine di dinieghi nel primo trimestre 2014 (soprattutto per mancanza di permessi di soggiorno).

La esigua numerosità degli iscritti in questa sezione rispetto alle attese rappresenta un potenziale elemento di criticità per l'OAM.

Gestione iscritti non operativi

Negli elementi di gestione, sembra utile soffermarsi circa la problematica degli iscritti non operativi.

A fine dicembre 2012 gli Elenchi contenevano 1.697 iscritti, quasi tutti non operativi.

Al 31 marzo 2013, gli iscritti erano diventati 7.818, di cui 5.929 non operativi.

Al 30 giugno 2013 (depurati i dati degli Agenti IP) potevano contarsi 8.453 iscritti, di cui 4.065 operativi e 4.388 non operativi.

Si sono così avviate ulteriori energiche azioni per regolarizzare la situazione degli iscritti agli Elenchi ed in settembre è stato pubblicato sul sito dell'OAM un avviso che a partire dal 1° ottobre 2013 i soggetti iscritti "non operativi" non sarebbero più stati visibili negli Elenchi OAM consultabili dal pubblico. Si evidenziava altresì la cancellazione dagli Elenchi di Banca d'Italia per i soggetti non operativi che avevano beneficiato del periodo transitorio previsto dal D.Lgs.141/2010.

Entro dicembre 2013 è stata ultimata la gestione delle ultime istanze del periodo transitorio per gli Agenti in attività finanziaria (escludendo la categoria degli Agenti IP, per i tempi di

transitorio posticipati) ed i Mediatori Creditizi e si è ulteriormente regolarizzata la situazione degli Elenchi OAM.

Alla data del 31 dicembre 2013 si contano 2.557 iscritti non operativi (di cui 408 Agenti nei servizi di pagamento) su un totale di oltre 9.750 iscritti (inclusi 1.400 Agenti nei servizi di pagamento). Come detto i soggetti non operativi, non sono attualmente visibili negli Elenchi OAM. Gli Iscritti "operativi" - e quindi visibili sugli Elenchi - sono 7.201 (di cui 1.012 iscritti alla Sezione speciale riservata agli Agenti nei servizi di pagamento).

Dati Elenchi al 31 dicembre 2013

Per una valutazione quantitativa degli iscritti e dell'attività sugli Elenchi (Registrazioni, Iscritti, Iscritti non operativi, tipologia di Iscritti, Collaboratori, Variazioni, Cancellazioni, Dati Storici, etc) fare riferimento alla tabella che segue.

REGISTRAZIONI AL PORTALE OAM	2013 31-dic	P.F.	P.G.
Totale Registrazioni	16.575	14.305	2.270

SOGGETTI IN ELENCO	2013 31-dic	AGENTI		MED	AGENTI	
		P.F.	P.G.	P.G.	P.F.	P.G.
Iscritti	9.758	7.022	1.033	283	1.248	172
- Iscritti operativi	7.201	4.990	933	266	916	96
- Iscritti non operativi	2.557	2.032	100	17	332	76
Cancellati	653	605	42	6	0	0
Collaboratori	7.887	356	4.333	2.912	53	233
- Agente Società Capitali			3.812			87
- Agente Società Semplici			521			146

PROCEDIMENTI IN CORSO						
Iscrizioni	179	44	10	8	96	21
- In esame	31	13	2	4	12	0
- In sospensione	17	1	7	3	2	4
- In motivo ostativo	100	7	1	1	74	17
- In attesa delibera C.d.G.	31	23	0	0	8	0
Variazioni	389	185	104	71	26	3

PROCEDIMENTI "NEGATIVI"						
Interrotti	570	380	64	15	79	32
- Irregolarità	455	315	37	10	74	19
- Cancellazioni spontanee/decessi	115	65	27	5	5	13
Dinieghi	174	107	56	11	0	0

STORICO PROCEDIMENTI (dati progressivi dal 30/06/2012 alla data)	2013 31-dic					
Istanze presentate	11.366	8.185	1.208	323	1.424	226
Istanze sospese	2.428	1.016	654	153	444	161
Variazioni	4.269	2.065	1.354	720	110	20
Cancellazioni su istanza di parte	685	632	46	6	1	0

5 | UFFICIO VIGILANZA

INTRODUZIONE

Il Responsabile dell'Ufficio Vigilanza è stato nominato con delibera del Comitato di Gestione del 11 luglio 2013, unitamente all'assegnazione delle relative risorse e l'avvio delle attività operative dedicate.

Sono state attivate specifiche caselle di posta elettronica certificata ufficiovigilanza@pec.organismo-am.it per la gestione della corrispondenza riservata all'Ufficio e, più recentemente, esposti@pec.organismo-am.it dedicata al ricevimento e conseguente trattazione degli esposti provenienti da terzi; quest'ultima sarà a breve pubblicizzata nel sito web dell'Organismo, nell'ambito di una iniziativa dedicata e attualmente in fase di realizzazione, al fine di consentirne l'utilizzo.

Allo stesso modo, sono iniziate le attività di verifica del sistema informatico con analisi delle esigenze e delle implementazioni necessarie al fine di permettere una corretta e completa gestione delle attività relative al servizio in argomento.

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013

Nel corso del 2013, l'Ufficio Vigilanza ha provveduto a:

- svolgere le funzioni di vigilanza sugli iscritti negli Elenchi gestiti dall'Organismo;
- accertare la permanenza nel tempo dei requisiti richiesti dall'ordinamento di settore e delle eventuali condotte poste in essere dagli iscritti in violazione delle norme legislative o amministrative che regolano la loro attività;
- dare seguito ad azioni disposte da altre Autorità per le materie non di competenza dell'Organismo (in particolare contrasto al riciclaggio e all'usura);
- predisporre i format con le informazioni utili ai fini dell'attività di vigilanza dell'Organismo per il loro recepimento nei protocolli d'intesa con gli organi di accertamento (Guardia di Finanza) e con altre autorità di settore (Enasarco) mantenendo i contatti con le stesse Autorità per quanto attiene alle sinergie operative;
- acquisire, trattare e dare riscontro agli esposti provenienti da terze parti e delle notizie - purché sufficientemente strutturate - comunque acquisite, procedendo con l'attività istruttoria in merito alle situazioni rappresentate;
- pianificare e dare attuazione al programma dell'attività di controllo e delle modalità di svolgimento dell'attività istruttoria attraverso la verifica della documentazione in atti, di quella trasmessa obbligatoriamente dagli iscritti, di quella trasmessa su richiesta dell'Organismo, di quella, infine, acquisita avvalendosi di fonti esterne pubbliche o private;

- gestire il procedimento sanzionatorio eventualmente conseguente all'attività di controllo nelle sue fasi di contestazione delle violazioni, valutazione del complesso degli elementi istruttori, sospensione della procedura e integrazioni delle contestazioni, formulazione della proposta - validata da parte del Direttore Generale - per il Comitato di Gestione di irrogazione delle sanzioni o di archiviazione del procedimento;
- notificare i provvedimenti con la trasmissione al Responsabile dell'Ufficio Elenchi e al Responsabile dell'Ufficio IT per la conseguente annotazione negli Elenchi;
- predisporre i programmi annuali dell'attività di controllo, sulla base di quanto definito dal Comitato di Gestione;
- predisporre il piano annuale delle verifiche ispettive, sulla base di quanto disposto dal Comitato di Gestione, con l'indicazione del numero di ispezioni, delle risorse impiegate, dei criteri di selezione degli ispezionati, dei fenomeni da attenzionare, della durata media delle verifiche e dell'esito delle stesse.

Controllo requisiti degli iscritti

Preliminarmente, sono state predisposte le regole inerenti l'esercizio dell'attività di controllo, nonché i termini e le modalità di svolgimento dell'attività istruttoria e dei relativi procedimenti.

In seguito, è stato definito e presentato al Comitato di Gestione, anche sulla base delle indicazioni ricevute, un Programma delle attività di controllo per il secondo semestre dell'anno in esame, finalizzato all'accertamento, in capo agli iscritti:

- della permanenza nel tempo dei requisiti richiesti dall'ordinamento di settore per l'esercizio dell'attività di intermediari del credito (controllo cosiddetto "formale");
- delle eventuali condotte poste in essere in violazione delle norme legislative o amministrative che regolano la specifica attività (controllo cosiddetto "sostanziale").

Il Programma è stato subito reso esecutivo mediante l'attivazione di 8 attività di verifica dei requisiti richiesti per lo svolgimento delle attività di agenzia in attività finanziaria e mediazione creditizia, delle quali quattro concluse entro l'anno, con stesura della relativa relazione.

Oggetto di tali attività i seguenti requisiti:

Requisiti di professionalità

Frequenza corso di formazione professionale		
Totale	100	
	P.F.	P.G.
Agenti	60	20
Mediatori	-	20

A fronte dei risultati emersi dall'attività, sono stati individuati 20 soggetti che, nonostante i solleciti, non hanno fornito alcun riscontro e per i quali si proporrà l'attivazione di un provvedimento sanzionatorio.

Soggetti con funzioni di amministrazione e direzione		
Totale	120	
	P.F.	P.G.
Agenti	-	91
Mediatori	-	29

A fronte di questa attività sono state inviate richieste di documentazione attestante i requisiti autocertificati in sede di iscrizione; si procederà nel 2014 ad un'analisi di dettaglio alla quale seguirà adeguata relazione con proposta di attivazione di eventuali adeguati provvedimenti sanzionatori.

Verifica attestati corso formazione candidati esami		
Totale	913	
	P.F.	P.G.
Agenti	913	-
Mediatori	-	-
Agenti che prestato esclusivamente servizi di pagamento	-	-

A fronte delle diverse sessioni delle prove d'esame OAM, laddove la documentazione attestante la frequenza del corso di formazione non fosse stata consegnata dai candidati, si è provveduto a richiederla.

Requisiti di onorabilità

Verifica casellari		
Totale	68	
	P.F.	P.G.
Agenti	38	20
Mediatori	-	10
Agenti che prestato esclusivamente servizi di pagamento	-	-

Sono stati richiesti i casellari giudiziari tramite procedura interna e sono risultati nove soggetti con presenza di provvedimenti che tuttavia non comportano la perdita dei requisiti.

Incompatibilità

Pluralità di collaborazione		
Totale	136	
	P.F.	P.G.
Agenti	13	105
Mediatori	-	18
Agenti che prestato esclusivamente servizi di pagamento	-	-

A fronte dei risultati emersi dall'attività, sono stati individuati cinque soggetti che, nonostante i solleciti, non hanno fornito alcun riscontro e per i quali si proporrà a breve l'attivazione di un provvedimento sanzionatorio.

Divieto contestuale iscrizione Elenchi Agenti / Mediatori		
Totale	28	
	P.F.	P.G.
Agenti	17	2
Mediatori	-	9
Agenti che prestato esclusivamente servizi di pagamento	-	-

A fronte dei controlli sono stati evidenziati numerosi soggetti con incompatibilità ai quali sono state inviate richieste di regolarizzare le posizioni. Alla data della presente si è ancora in attesa di alcuni riscontri.

Requisiti tecnico - informatici

Verifica stato della casella di posta certificata		
Totale	69	
	P.F.	P.G.
Agenti	64	4
Mediatori	-	1
Agenti che prestato esclusivamente servizi di pagamento	-	-

A fronte di questa attività sono stati riscontrati soggetti che non hanno comunicato il nuovo indirizzo di posta certificata o non lo hanno rinnovato per i quali si procederà con provvedimento sanzionatorio.

Le attivazioni poste in essere hanno comportato la predisposizione e l'invio di oltre 480 comunicazioni (posta elettronica, raccomandate) per approfondimenti o per riscontri di criticità così come precedentemente evidenziato.

Verifiche su soggetti segnalati dall'Ufficio Elenchi

Nel corso del semestre l'Ufficio ha provveduto anche a verifiche su soggetti segnalati dall'Ufficio Elenchi per i quali, nel contempo, erano stati deliberati i relativi procedimenti di iscrizione.

Anche per questa specifica attività si evidenzia la situazione al 31 dicembre 2013:

Segnalazioni da parte del Back Office per procedimenti deliberati in iscrizione o diniego		
Totale	72	
	P.F.	P.G.
Agenti	9	3
Mediatori	-	3
Agenti che prestatato esclusivamente servizi di pagamento	9	48

Sono state monitorate e verificate le variazioni delle persone giuridiche iscritte negli Elenchi, alcune delle quali già oggetto di verifiche o criticità; per il corretto e puntuale controllo è stato attivato con INFOCAMERE uno specifico servizio di alert; alla data del 31 dicembre 2013, sono state sottoposte a monitoraggio 73 società, come evidenziato nella tabella che segue:

Variazioni societarie verificate	
Totale	73
Agenti	46
Mediatori	22
Agenti che prestatato esclusivamente servizi di pagamento	5

Il servizio di monitoraggio sarà esteso per soggetti iscritti per i quali saranno riscontrate aree di criticità nel corso delle attività di verifica o in seguito a segnalazioni.

In materia di sanzioni, sono state definite le linee guida che disciplinano la procedura sanzionatoria per le violazioni accertate dall'Organismo nell'esercizio dei compiti assegnati dalla legge.

Nel mentre, qualora dalle attività di verifica sopra indicate fossero emerse delle criticità in ordine all'interpretazione della normativa, in considerazione del recente mutamento del quadro prescrittivo di riferimento nonché delle "novità" rappresentate dall'Organismo, dal suo avvio operativo, e dal processo telematico di iscrizione allo stesso, l'Ufficio di Vigilanza ha ritenuto di inviare comunicazioni nelle quali il soggetto è stato "invitato" al rispetto delle nuove regole, dando un ragionevole termine per risolvere l'anomalia riscontrata.

Procedimenti sanzionatori

Nel mese di dicembre 2013 è stato avviato il primo procedimento sanzionatorio, su un soggetto iscritto, con proposta, ritenuta necessaria e urgente, di sospensione cautelare dagli Elenchi dal 19/12/2013 al 19/08/2014 in quanto è stata rilevata la possibilità di reiterazione delle condotte, apparse di rilevante gravità, in relazione all'esercizio dell'attività di Agente in attività finanziaria.

Accertamenti ispettivi in loco

Sono iniziati, inoltre, gli accertamenti ispettivi in loco presso gli iscritti in collaborazione con Fondazione Enasarco; si tratta di quattro ispezioni, delle quali per una società sono stati necessari approfondimenti in ordine alla prova valutativa dei collaboratori, al mandato e alla gestione dei collaboratori. Per un'altra società è stata rilevata l'omessa comunicazione di numerosi collaboratori.

Verifiche ispettive in loco		
Totale	4	
	P.F.	P.G.
Agenti	-	1
Mediatori	-	3
Agenti che prestatato esclusivamente servizi di pagamento	-	-

Gestione degli esposti e delle richieste di informazione ricevuti da terzi

È stato riorganizzato, mediante apposito Regolamento inerente le modalità e i termini relativi alla trattazione degli esposti provenienti da terzi, il processo di gestione di qualunque comunicazione scritta presentata, anche per conoscenza, proveniente da soggetti istituzionali o da altri soggetti, che segnalino o esponano all'Organismo presunte violazioni o condotte irregolari poste in essere da soggetti vigilati o per i quali sia in corso un procedimento di iscrizione negli Elenchi.

L'Ufficio Vigilanza si è occupato di censire l'esposto (all'uopo, è stato attivato apposito registro) e ha svolto l'attività istruttoria sulla base dei dati a propria disposizione e, qualora necessario, di quelli consultabili nelle banche dati di pubblico accesso. Tali attività al fine di acclarare se il soggetto e l'oggetto dell'esposto rientrassero, rispettivamente, nel novero dei soggetti vigilati e nelle condotte sulle quali l'Organismo debba esercitare la propria attività di vigilanza. È sempre stato dato riscontro all'esposto, entro il termine di 60 (sessanta) giorni di calendario dal suo ricevimento; l'Ufficio, inoltre, ha provveduto alla conservazione della documentazione ricevuta o acquisita in originale.

Lo stesso processo, e le stesse attività, sono state riservate alle richieste di informazioni rivenienti da Enti, Associazioni e Autorità; anche in questi casi le richieste sono state raccolte, registrate e trattate tempestivamente.

Nella tabella sotto riportata viene indicata la situazione degli esposti e delle richieste di informazioni ricevute e trattate al 31 dicembre 2013:

	ESPOSTI	INFORMAZIONI
Totale	152	123
SOGGETTO MITTENTE		
Anonimo	73	3
Privato	69	18
Guardia di Finanza (e altre FP)	-	83
Banca d'Italia	1	4
Intermediari	4	1
Enti/Associazioni	-	13
Altri	5	1
MOTIVAZIONI		
Abusivismo	69	-
Collaboratori (problematiche)	16	-
Incompatibilità (cause)	15	-
Prodotti e servizi (problematiche)	19	-
Pubblicità (problematiche)	24	-
Illeciti (presunti)	8	-
TERRITORIALITÀ		
Nord	28	50
Centro	44	36
Sud	79	37
EE	1	-

In virtù di violazioni accertate in seguito ad esposti ricevuti, al 31 dicembre 2013 sono stati presentati 5 denunce in Procura, presso il competente Tribunale, per l'esercizio abusivo dell'attività di mediazione creditizia.

Un esposto, inoltre, è stato presentato, sempre all'Autorità competente, per una falsa dichiarazione presentata da un istante in sede di gestione del procedimento di iscrizione.

Formazione risorse dell'Ufficio

Per quanto attiene alle risorse dell'Ufficio, è stato programmato un percorso formativo dedicato, in base al quale sono stati identificati corsi per dotare le persone degli elementi essenziali e fondamentali per lo svolgimento, in modo professionale, dell'attività di auditing, del tutto paragonabile a quella dell'Ufficio in argomento.

Tutti hanno frequentato specifiche lezioni di Audit organizzate dall'associazione AIIA, quale inizio del progetto di approfondimento; saranno previste, per il prossimo anno, ulteriori sessioni formative sulle tecniche di audit, sulla organizzazione e gestione delle ispezioni e sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari nonché correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti.

Rispetto agli strumenti in uso, nel corso del semestre illustrato sono iniziati gli incontri con il fornitore del sistema informatico al fine di individuare specifici processi inerenti l'Ufficio Vigilanza e, in particolare, la possibilità di una specifica gestione nel sistema gestionale degli esposti rivenienti da terzi, la creazione di un collegamento tra l'archivio delle attività di controllo effettuate e i soggetti iscritti sottoposti a tali attività, una maggior autonomia da parte delle risorse addette rispetto all'ottenimento di queries dal data base.

6 | UFFICIO INFORMATION TECHNOLOGY

INTRODUZIONE

Il sistema informatico dell'OAM riveste particolare rilievo in quanto l'impostazione operativo-organizzativa dello stesso si basa sulla gestione documentale, a partire dalle istanze di iscrizione nelle differenti sezioni dell'Elenco.

Progettato per far fronte a volumi, anche maggiori di quelli effettivi, già negli ultimi mesi del 2012, il sistema ha rivelato alcune limitazioni in relazione a:

- impostazione della gestione degli Iscritti: complicate le attività di consuntivazione, anche per la difficoltà a tracciare il progresso dei vari stati di istanza;
- copertura funzionale: non tutte le attività necessarie a consentire, ad Istanti/Isritti, il perfezionamento della pratica di iscrizione ed alcune funzioni di post-iscrizione erano automatizzate;
- attività di Vigilanza: difficoltà di avvalersi del sistema, in particolare, per le casistiche che prevedono interventi massivi;
- riconciliazione contabile: difficoltà a riconciliare i pagamenti delle quote.

Diversamente, nella pratica, si sono confermate buone le funzionalità del sistema di gestione degli esami e, nel complesso, l'impostazione dei servizi fruibili dalle aree private del sito dell'Organismo.

La migrazione dei sistemi informatici necessari alla gestione degli Elenchi e l'attivazione dei nuovi uffici di piazza Borghese hanno accelerato in direzione della costituzione di una struttura specifica, dedicata all'IT, funzione sostenuta, fino a quel momento, dal Responsabile degli Elenchi con il supporto dell'infrastruttura di Banca d'Italia di Vermicino. I due progetti (migrazione e allestimento nuova sede) dovevano procedere in sincronia. Questa rigidità dava complessità ad entrambi i progetti.

Nel Giugno 2013, ha raggiunto l'Organismo il Responsabile IT e le attività di produzione sono ripartite con tutti gli operatori effettivi in grado di operare, senza problemi, dalla nuova sede dell'OAM.

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013

Nel corso del 2013, l'Ufficio Information Technology ha provveduto a:

- garantire il funzionamento, lo sviluppo, la manutenzione, la disponibilità dei dati, la continuità operativa dei sistemi informativo ed informatico dell'Organismo.
- analizzare metodi e tecnologie in uso all'Organismo che realizzano i sistemi di trasmissione, ricezione, elaborazione, trasformazione, archiviazione e rappresentazione di dati e informazioni;

- verificare e concordare, con i Responsabili degli altri Uffici, la necessità di sviluppo applicativo, correttivo e/o evolutivo, dei sistemi di gestione, anche con il coinvolgimento di eventuali fornitori, per interventi ritenuti necessari ad eliminare anomalie e malfunzionamenti;
- promuovere interventi tecnico-applicativi affinché l'Organismo potesse assolvere alle funzioni assegnategli come la gestione degli Elenchi e della Vigilanza;
- predisporre le policy e i piani per la sicurezza informatica, la riservatezza, l'integrità e la tracciabilità delle informazioni gestite;
- strutturare rendicontazioni in ordine all'attività del proprio Ufficio, su richiesta e con la periodicità fissata dal Comitato di Gestione.

CRITICITÀ RISCOSE

A partire da questo contesto, il 2013 si è aperto con gli obiettivi di

- 1) rendere maggiormente stabile e tracciabile l'iter di iscrizione, disponendo di una Banca Dati più ricca ed integrata ed attuando i necessari quanto significativi sviluppi funzionali;
- 2) predisporre un automatismo di riconciliazione contabile dei pagamenti, la cui necessità è aumentata in relazione alla numerosità delle richieste di rimborso quote generate in concomitanza del picco di iscrizioni rivenienti dai Promotori Finanziari;
- 3) provvedere alla migrazione dei sistemi, da Vermicino all'outsourcer INFRACOM, in sicurezza e assicurando la continuità del servizio;
- 4) aprire gli Elenchi a soggetti ulteriori - Agenti IP.

I quattro fronti hanno occupato la prima metà dell'anno, in particolare:

- le necessità di riconciliazione contabile hanno trovato soluzione con l'adozione di un applicativo ad hoc - SIRC -, dapprima utilizzato in service e, successivamente all'attività di migrazione, integrato nel sistema;
- l'apertura degli Elenchi agli Agenti IP, i cui volumi sono stati di molto inferiori alle ipotesi, è avvenuta con il pieno supporto dei sistemi, evidenziando ridotte necessità di adeguamenti funzionali;
- l'attività di migrazione si è svolta nei modi e nei tempi programmati, pertanto nessuna delle funzionalità a disposizione ha subito interruzioni e/o rallentamenti.

Per quanto riguarda la problematica espressa al punto 1) di cui sopra, le evidenze in termini di necessità dell'Utenza (Istanti/Iscritti), di operatività del back-office dell'Ufficio Elenchi, e la crescente necessità informativa, interna ed esterna (flussi verso Banca d'Italia, per esempio), unitamente alla significatività degli sforzi di manutenzione del software, hanno spinto verso

una profonda revisione progettuale del sistema, con particolare riguardo alla costruzione e disponibilità di una Banca Dati con una gestione più agevole della storicizzazione delle informazioni.

A tali conclusioni si è giunti a seguito di uno studio di fattibilità che ha occupato i primi mesi del secondo semestre dell'anno.

Il tema funzionale, così impostato, è stato valutato, approfondito, organizzato secondo un articolato schema di priorità, messo a budget e avviato per lo sviluppo di quelle funzioni definite ad alta priorità.

La conclusione della profonda revisione dell'area funzionale, poi, garantirà, nel corso del 2014, possibilità evolute di analisi dei dati con strumenti di Business Intelligence a supporto delle azioni di Vigilanza pianificate all'interno degli specifici programmi annuali.

Accanto a questi, ulteriori impegni sono scaturiti dalla predisposizione tecnico-organizzativa degli ambienti HW/SW (rete, librerie, back up, sicurezza).

A ridosso dell'estate, poi, sono stati predisposti gli sviluppi a sostegno, in tempi immediati, di alcune iniziative intraprese dall'Organismo per gestire e/o monitorare alcuni fenomeni significativi e, al tempo stesso, non prevedibili come il recupero dei contributi di iscrizione non pagati, e il monitoraggio degli iscritti non operativi.

Connotando il periodo estivo, è stato fornito, con sistematicità, il supporto necessario a queste iniziative, affidate, per la parte operativo-gestionale, ad aziende di servizio.

Il sito WEB

Nell'ultimo trimestre del 2013, a seguito di un attento processo di selezione, è stato avviato il progetto di trasformazione del sito istituzionale dell'Organismo che si protrarrà fino alla prima metà del 2014.

Nei primi mesi del 2014, sarà disponibile la prima versione del nuovo portale, migliorato in termini di fruibilità di accesso alle informazioni e ampliato per contenuti e servizi. Per maggiori dettagli fare riferimento all'ultimo capitolo del presente documento.

7 | UFFICIO AMMINISTRAZIONE E FINANZA

INTRODUZIONE

Nel corso dell'anno 2013, il completamento della struttura organizzativa ha contribuito a migliorare la gestione amministrativa dell'Organismo e il coordinamento funzionale tra i vari Uffici interni e di professionisti esterni.

È stato intrapreso un percorso, già dall'inizio del 2013, di approntamento e successivo miglioramento e integrazione di un sistema completo di reportistica economica, finanziaria corredata di note informative. I reports sono stati rilasciati a diversi livelli di controllo sia direzionale che di Comitato di Gestione con scadenza almeno trimestrale. Ulteriori pannelli di informazione periodica mensile più sintetica saranno approntati nel corso del 2014 per rilasciare flash periodici di risultato economico finanziario e scostamenti dal budget.

Nel corso del 2013 la gestione finanziaria delle risorse dell'Organismo è stata condotta con prudenza e nel sostanziale rispetto del budget assestato e approvato, portando ad una consistenza di cassa finale di circa 5 milioni di Euro.

La gestione economica ha generato un risultato positivo di quasi 2 milioni di Euro, in linea con le previsioni, determinato sostanzialmente da un positivo andamento del numero delle iscrizioni agli Elenchi e da un minore carico di costi sull'esercizio dovuto ad uno slittamento temporale del processo di completamento della struttura organizzativa in termini prevalentemente di organico e di processi e piattaforma informatici.

Il bilancio di previsione 2014, redatto ai sensi dell'art. 38 del regolamento adottato dall'OAM, tenendo debitamente conto dei risultati economici e finanziari maturati nel corso dei due precedenti esercizi di vita dell'Organismo, prospetta un obiettivo di parziale riassorbimento delle riserve economiche e finanziarie accumulate, a vantaggio di una riduzione delle contributi annuali per gli iscritti agli Elenchi. Il risultato economico e finanziario previsto per il 2014, sulla base dei proventi e delle spese attese, risulta infatti negativo per circa 800 mila Euro. La revisione dei contributi di iscrizione si pensa possa costituire un segnale positivo al mercato, al fine di favorire un più attivo mantenimento dello stesso.

ATTIVITÀ SVOLTE NEL 2013

Nel corso del 2013, l'Ufficio Amministrazione e Finanza ha provveduto, in generale, a:

- svolgere funzioni di carattere amministrativo e contabile fornendo ogni supporto in materia di programmazione finanziaria, contabilità generale e bilancio;
- curare - d'intesa e a supporto dello studio professionale che svolge attività contabile in outsourcing - gli adempimenti, gli atti ed i provvedimenti amministrativi e contabili dell'Organismo;

- redigere report periodici della contabilità generale, del progetto di bilancio di previsione, del bilancio consuntivo e del rendiconto finanziario della gestione da sottoporre all'esame del Direttore Generale per la successiva proposta di adozione al Comitato di Gestione;
- gestire contabilmente i contratti relativi alle attività dell'Organismo, le spese effettuate dall'Organismo e al controllo contabile-amministrativo dei documenti di spesa e rendicontazione delle spese effettuate;
- supportare nell'espletamento di attività tipiche connesse al ciclo acquisti e al monitoraggio dell'area cassa e banche;
- assistere il Direttore Generale nei rapporti con il Collegio Sindacale e nell'evasione delle richieste e nel rilascio di documenti afferenti il controllo contabile e amministrativo.

Il 2013 rappresenta l'anno in cui l'Organismo ha effettuato i massimi sforzi per adeguare la struttura, i sistemi informatici e le infrastrutture correlate al fine di rispondere correttamente ai compiti che gli sono stati attribuiti dalle norme e dal regolamento a cui è soggetto.

Tenuto conto pertanto dei presupposti e delle incertezze prospettiche che potrebbero ancora delinearsi anche nel corso dell'ultima parte dell'anno 2013, le analisi previsionali del budget economico-finanziario 2014, sono state fatte con prudenza.

Con riguardo all'attività di vigilanza, nel 2013 si sono sostanzialmente sostenuti i primi costi per l'attività di formazione; solo nel 2014 si incorrerà nella rilevazione di costi operativi pieni per l'attività stessa.

Con riguardo all'avvio del database inerente gli agenti degli Istituti di pagamento comunitari, il relativo progetto e la sua realizzazione sarà riferibile al 2014.

La definizione delle iscrizioni per coloro che svolgono in via principale altre attività (assicurativi-broker-promotori) è stata finalizzata nel 2013.

8 | PROVE D'ESAME, PROVA VALUTATIVA ED AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Ai sensi dell'art. 128-*quinquies* e 128-*septies* del TUB, e nello specifico dell'art. 14 del Decreto, tra i requisiti di professionalità richiesti per l'iscrizione negli Elenchi rispettivamente agli Agenti in attività finanziaria e ai Mediatori creditizi, così come per i soggetti che svolgono funzioni di amministrazione o direzione in società che richiedono l'iscrizione, è richiesto il superamento di un apposito esame il quale deve consentire di verificare l'effettivo possesso da parte dei candidati delle competenze necessarie e di un'adeguata conoscenza in materie giuridiche, economiche, finanziarie e tecniche per lo svolgimento dell'attività.

Come previsto dall'art. 24 del D. Lgs. n. 141/2010, l'OAM indice con cadenza almeno annuale, secondo le modalità dallo stesso stabilite, l'esame volto ad accertare i requisiti di professionalità di coloro che richiedono l'iscrizione negli Elenchi.

Il database delle domande d'esame, dal quale sono estrapolati i quesiti che vengono posti ai candidati, è pubblicato sul sito web dell'Organismo ed è prevista la rivisitazione delle stesse nel corso del 2014.

PROVE D'ESAME 2013

Nel 2013 l'OAM ha indetto 10 Sessioni d'esame, oltre ad 1 riservata ai promotori finanziari, distribuite nelle città di Roma e Milano, con la pubblicazione dei relativi Bandi sul sito web dell'Organismo al fine di garantire adeguata pubblicità ad ogni informazione relativa allo stesso e la nomina delle Commissioni d'esame, tra i componenti delle quali è stato previsto almeno un componente del Comitato di Gestione dell'OAM.

Attraverso le aree private sul sito web dell'OAM, gli utenti registrati hanno avuto la possibilità di prenotare i posti per le prove d'esame e di verificare l'esito delle proprie prove.

Nonostante i 10 questionari per sessione si è verificata una sufficiente congruità dei dati degli idonei ed una loro scarsa dispersione fra sessioni diverse.

Durante le prove d'esame è stato svolto in aula un servizio di sorveglianza attraverso il quale sono state prontamente evidenziate alla Commissione d'esame eventuali situazioni potenzialmente anomale. Il personale addetto non ha interagito in alcun modo con i candidati se non per somministrare eventuali informazioni logistiche o relative alle modalità di svolgimento della prova.

Le Commissioni d'esame hanno redatto per ciascuna sessione un verbale di svolgimento della prova stessa. I verbali sono depositati in sede per la loro conservazione.

Infine, per la presa visione degli elaborati da parte dei candidati, l'OAM ha garantito che gli

stessi potessero ricevere la digitalizzazione del contenuto dei plichi d'esame consegnati all'esito di ciascuna sessione. Ricevuta una specifica richiesta tramite e-mail da parte dei soggetti interessati, l'OAM ha inviato la scheda anagrafica, il questionario, il foglio risposte e l'elenco delle risposte corrette abbinato al questionario in modo che i candidati potessero verificare la correzione dei propri elaborati.

La tabella che segue indica nello specifico i dati delle prove d'esame:

Sedute d'esame (N°)	2013
Totale	11
Roma	6
Milano	5

Posti disponibili (N°)	
Totale	1.270
Posti prenotati	937
Candidati presentati	905
Idonei	604
Idonei/presentati	66,7 %

Sinergie con l'APF - Albo dei Promotori Finanziari

Al fine di dare attuazione a quanto sancito dal D. Lgs 141/2010, ai sensi del quale l'OAM e l'APF devono concordare (entro il 30 giugno 2014) un unico modulo di prova selettiva per l'accesso alle diverse professioni, a partire da gennaio 2013 sono stati avviati una serie di incontri - proseguiti poi nell'arco dell'anno - dedicati a mettere in atto sinergie e attività comuni allo scopo di individuare possibilità di miglioramento della efficienza e valorizzazione delle rispettive esperienze e competenze.

In particolare, sono state discusse le forme di collaborazione in materia di formazione ed aggiornamento professionale nonché scambio di informazioni, come specificatamente richiesto dall'art. 17, comma 4-*sexies*, del Decreto. Al fine di razionalizzare l'accesso alle diverse professioni che svolgono attività di Agente in attività finanziaria, di Mediatore creditizio e di promotore finanziario, sono stati approfonditi alcuni spunti per la definizione di un unico modulo di prova selettiva per le ridette professioni e la gestione della stessa, ai sensi del comma 4-*septies* del citato articolo 17.

Negli incontri avvenuti si è discusso degli aspetti relativi al database delle domande a disposizione dei due Organismi, all'effettive modalità di svolgimento delle prove d'esame, sui relativi costi e sui paletti normativi e regolamentari relativi alla disciplina di ciascuna prova d'esame. Ulteriori incontri di dettaglio si renderanno necessari nel corso del 2014 al fine di rispettare la scadenza fissata dal citato D.Lgs.

PROVA VALUTATIVA E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Adempiendo a quanto disciplinato dall'art. 128-*novies* del TUB, l'OAM nel 2012 ha stabilito con Circolare che la prova valutativa consiste nel superamento di un test di verifica della preparazione acquisita all'esito di un percorso formativo inerente le materie rilevanti per le attività di agenzia in attività finanziaria e mediazione creditizia. Ha altresì indicato le materie su cui verte tale prova ed il peso attribuito a ciascuna di esse in termini percentuali rispetto ai contenuti complessivi del percorso formativo e del test di verifica finale. Inoltre, sono state definite le caratteristiche richieste per il percorso formativo e i requisiti dei quali devono essere in possesso gli enti erogatori di tale percorso ed i docenti da questi incaricati. Con riferimento, invece, all'aggiornamento professionale che, ai sensi degli artt. 128-*quinquies* e 128-*septies* del TUB, è richiesto per la permanenza negli Elenchi, l'OAM ha emanato nel 2012 la Circolare n. 6 al fine di disciplinare i corsi di formazione che devono contribuire all'aggiornamento, all'approfondimento ed all'accrescimento delle conoscenze e delle competenze professionali dei soggetti partecipanti. In particolare, sono state stabilite le materie sulle quali devono vertere i corsi di aggiornamento, le modalità di erogazione dei corsi, i requisiti degli enti erogatori e dei docenti incaricati.

Nel corso del 2013 è emersa la necessità di rivedere la regolamentazione relativa sia alla prova valutativa che all'aggiornamento professionale. L'Organismo si è così attivato ed impegnato in vari tavoli tecnici, convocati unitamente agli Associati dell'OAM, al fine di valutare le prospettive di revisione della regolamentazione in materia.

La rivisitazione dei relativi contenuti sarà oggetto di implementazione nel corso del 2014.

9 | PIANO DI ATTIVITA' PER IL 2014

INTRODUZIONE

Il 2013 ha rappresentato l'anno in cui l'OAM ha completato la definizione delle strutture e proceduto con lo sviluppo dei sistemi informatici e delle infrastrutture correlate al fine di rispondere correttamente ai compiti attribuiti dalle normative richiamate in questo documento e dal regolamento a cui è soggetto.

Oltre a quanto già indicato nei capitoli precedenti, si riportano le attività alle quali l'Organismo continuerà a dare corso e mettere a punto nel corso del 2014:

- attività di controllo sugli iscritti negli Elenchi;
- sviluppo piattaforma informatica;
- lotta all'abusivismo;
- implementazione del piano di comunicazione;
- istituzione del Registro dei Cambiavalute;
- attuazione delle disposizioni su IMEL e IP comunitari;
- completamento dell'organico.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO SUGLI ISCRITTI

Nel corso del 2014 rivestirà un ruolo particolarmente rilevante l'implementazione del piano di vigilanza sugli iscritti, che costituirà il maggiore impegno dell'OAM. Per tale progetto, a seguito della strutturazione del relativo Ufficio nel secondo semestre del 2013, è stato previsto uno stanziamento economico adeguato.

La procedura sanzionatoria verrà applicata per le violazioni accertate dall'Organismo nell'esercizio dei compiti assegnatigli dalla legge in materia di controllo sui soggetti iscritti negli Elenchi dal medesimo gestiti, svolta sia di iniziativa che su segnalazione di terzi, con modalità di controllo sia informativo che ispettivo, così come previsto dal TUB e dal Decreto. Nell'esame della rilevanza delle violazioni, l'attività di controllo permetterà di desumere elementi di valutazione, anche dal carattere diffuso o sistematico, delle violazioni in relazione all'operatività dimensionale e territoriale dell'iscritto, e dalla mancata ottemperanza a precedenti richiami scritti o inviti formali all'osservanza dei precetti o indicazioni comportamentali trasmessi da parte dell'OAM.

Sono prevedibili verifiche, per almeno uno degli elementi identificati nella tabella di «Programmazione delle attività di controllo», comprese le ispezioni in loco, sulla seguente popolazione:

Verifiche anno 2014		
Totale	2.480	
	P.F.	P.G.
Agenti	2.100	250
Mediatori	-	80
Agenti che prestato esclusivamente servizi di pagamento	50	-

che rappresenta circa il 30,00% del totale degli iscritti operativi, per categoria.

In sostanza, proseguiranno le attività finalizzate all'accertamento, in capo agli iscritti della permanenza nel tempo dei requisiti richiesti dall'ordinamento di settore e delle eventuali condotte poste in essere in violazione delle norme legislative o amministrative che regolano la specifica attività.

Proseguiranno inoltre:

- le attività di monitoraggio e verifica delle variazioni delle persone giuridiche iscritte negli Elenchi estendendo il servizio ai soggetti per i quali saranno riscontrate aree di criticità nel corso delle attività di verifica o in seguito a segnalazioni;
- gli accertamenti ispettivi in loco presso gli iscritti in collaborazione con la Fondazione ENASARCO sulla base del Protocollo d'intesa;
- l'analisi di dettaglio delle risultanze delle attività condotte nel 2013 con eventuale proposte di attivazione di adeguati provvedimenti sanzionatori su requisiti di professionalità, di onorabilità, tecnico-informatici, incompatibilità;
- le attività relative al censimento degli esposti, con relativa istruttoria, riscontro e conservazione della documentazione ricevuta o acquisita; stesso processo e attività saranno riservate alle richieste di informazioni eventualmente rivenienti da Enti, Associazioni e Autorità.

Da ultimo, al fine di assicurare l'efficacia dell'azione ed evitare duplicazioni nei controlli, l'OAM porterà avanti iniziative con la Guardia di Finanza in modo da coordinare le ispezioni da quest'ultima effettuate con quelle di propria competenza, ai sensi dell'articolo 53, comma 2, del Decreto Legislativo 21 novembre 2007, n. 231.

ATTIVITÀ DI CONTROLLO IN TEMA DI TRASPARENZA

La seconda metà del 2014 vedrà un avvio graduale da parte dell'Organismo dell'attività di controllo in tema di trasparenza sui Mediatori creditizi e sugli agenti insediati in Italia per conto di istituti di moneta elettronica o Istituti di pagamento comunitari per verificare l'osservanza delle disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari previste dal Titolo VI del TUB.

SVILUPPO PIATTAFORMA INFORMATICA

La piattaforma informatica attualmente a disposizione dell'OAM, è nata da un progetto iniziale di Banca d'Italia, preso poi in carico e sviluppato da OAM che ha sostenuto l'onere di implementarla al fine di adeguarla al nuovo dettato normativo. La piattaforma informatica è lo strumento attraverso il quale sono gestiti i collegamenti con gli utenti, le procedure di trasmissione delle istanze e le relative modifiche, le prenotazioni ed eventuali cancellazioni alle prove d'esame, la trasmissione dei documenti ed ulteriori funzioni accessorie.

Ad oggi è necessario proseguire le attività volte a migliorare l'informatizzazione delle procedure della piattaforma di gestione dei procedimenti lato utente (accesso alla modulistica previa autenticazione e trasmissione istanze, trasmissione variazioni intervenute e prenotazione prova d'esame) e lato back-office (miglioramento strumento di riconciliazione dei pagamenti, ampliamento delle forme tecniche di pagamento, strumenti automatici per la verifica istanze, comunicazioni con gli utenti) previa effettuazione dei relativi collaudi.

Per far fronte a tali esigenze e per consentire una gestione su nuove basi della piattaforma stessa, si sono avviati nel corso del 2013 e sono previsti in seguito nel corso del 2014 significativi investimenti che riguardano principalmente:

- Anno 2013:
 - outsourcing delle attività di esercizio, sviluppo e manutenzione del sistema informativo;
 - predisposizione e hosting della piattaforma hardware;
 - fornitura licenze software di base/sistemistiche;
 - migrazione delle componenti applicative dal data center attuale;
 - migrazione definitiva.
- Anno 2014:
 - outsourcing delle attività di esercizio, sviluppo e manutenzione del sistema informativo e hosting;
 - outsourcing servizi e attività di sviluppo specifiche per procedimenti chiave della gestione Elenchi a seguito di gap analysis;
 - sviluppo procedure specifiche a supporto dell'attività di vigilanza, con la predisposizione di automatismi a supporto di percorsi e processi (gestione degli esposti, proceduralizzazione dell'attività di indagine e dei procedimenti sanzionatori);
 - sviluppo processo di Business Intelligence (ristrutturazione dell'attuale base dati, a cui applicare estrattori evoluti);
 - completamento sviluppo processo di gestione Soggetti Cambiavalute, con la predisposizione di ulteriori piattaforme applicative, indipendenti dall'attuale;

- completamento sviluppo processo di gestione Soggetti Agenti IP, con la predisposizione di ulteriori piattaforme applicative, indipendenti dall'attuale;
- sviluppo e implementazione sistemi di pagamento (MAV) su piattaforma SIRC;
- sviluppo supporti operativi per la gestione del Protocollo Unico e della Conservazione sostitutiva;
- completamento sviluppo e adeguamento del sito web istituzionale, con funzioni evolute di ricerca di contenuti, comunicazione e accesso;
- sviluppo del servizio dati per Bankitalia;
- completamento sistema sicurezza dati e disaster recovery plan;
- investimenti complementari in supporti software e hardware di tipo gestionale.

È prevista, inoltre, la continuazione degli interventi per quanto riguarda: la gestione delle modifiche normative in termini integrati, il sistema di controllo di tipo work-flow, l'impostazione di una corretta reportistica di gestione e comunicativa agli organi di controllo ed un miglioramento dell'attuale sistema di gestione delle FAQ.

Gli interventi di cui sopra sono altresì finalizzati a coprire l'ambito della vigilanza in termini di identificazione di estrattori e manipolatori dati, costruzione di efficienti query standard e la costruzione di archivi territoriali.

Si ritiene opportuno evidenziare in questa sede, che sia per la complessità normativa che per la variabilità del contesto, lo sviluppo dei sistemi informativi dell'Organismo ammette percorsi di eccezione, non isolati.

La natura, poi, dell'OAM, richiama alla necessità di trattare, in modo proceduralizzato, i vari percorsi, ancorché modesti per volumi. Di conseguenza, i sistemi vengono ad essere costituiti anche "di particolari" con limitata economia tecnologica.

Questa caratteristica unitamente alla crescente focalizzazione e formalizzazione delle dinamiche di relazione con interlocutori sempre più numerosi, ivi compresi quelli istituzionali, sono forieri di nuovi focus, e, di conseguenza, di nuovi sviluppi e attività sul sistema informatico, anche significativi e non tutti prevedibili.

PIANO DI COMUNICAZIONE

La comunicazione per il 2014 ha un obiettivo molto chiaro: presentare l'Organismo come l'istituzione più autorevole in materia di Agenti in attività finanziaria e Mediatori Creditizi e il piano coprirà diverse aree.

Il nuovo sito vedrà la luce a fine febbraio. Offrirà all'utente una struttura organizzata, facilità di navigazione tra tanti contenuti diversi, agili strumenti di approfondimento e una veste grafica moderna e gradevole. Il sito veicolerà anche una newsletter che aggiornerà gli interessati sulle trasformazioni del mondo intorno ad OAM e conterrà una brochure istituzionale che potrà essere scaricata dal sito, ma anche usata in attività off-line.

La campagna istituzionale, ideata negli ultimi mesi del 2013, uscirà in concomitanza con il nuovo sito. La campagna invierà un chiaro segnale agli iscritti, alle associazioni e in generale alle Istituzioni, ma soprattutto a chi si rivolge al mercato del credito in cerca di un prestito. L'obiettivo è di utilizzare la comunicazione come strumento importante per svolgere con maggiore incisività la funzione di lotta all'abusivismo e all'usura.

La campagna uscirà nei mesi di marzo ed aprile su stampa, radio ed internet e l'attività di ufficio stampa si intensificherà durante il 2014.

Per rafforzare il ruolo dell'OAM come punto di riferimento nel suo ambito, è in programma anche la realizzazione di uno/due importanti eventi, che coinvolgeranno i principali attori del mercato creditizio oltre ovviamente ad esponenti della stampa di settore.

Oltre alla comunicazione rivolta all'esterno, proseguirà il lavoro di comunicazione interna attraverso la rassegna stampa quotidiana ed iniziative volte al miglioramento delle competenze e del clima in azienda.

LOTTA ALL'ABUSIVISMO

Proseguiranno le attività dell'Osservatorio per il contrasto all'esercizio abusivo dell'attività di intermediazione del credito con iniziative finalizzate a garantire maggiore efficacia e coerenza alle attività di controllo sugli operatori.

Verrà intensificato il monitoraggio della diffusione del fenomeno dell'abusivismo, con interventi mirati per il contrasto efficiente di azioni scorrette non solo per tutelare i consumatori, ma anche per salvaguardare l'immagine dei soggetti iscritti negli Elenchi dell'Organismo.

Si promuoverà la partecipazione al progetto da parte di altre associazioni del settore non aderenti all'OAM. Nel corso del 2014 è inoltre prevista l'organizzazione di convegni sull'abusivismo da parte dell'OAM nell'ambito della campagna di comunicazione, prevedendo anche la partecipazione di altre Autorità ed esperti del settore.

ISTITUZIONE DEL REGISTRO PER I CAMBIAVALUTE

L'OAM istituirà un apposito Registro per i cambiavalute ed una piattaforma informatica nella quale affluiranno tutte le negoziazioni effettuate dai cambiavalute stessi.

A tali fini, l'Organismo predisporrà le necessarie misure di intervento propedeutiche alla istituzione del registro e che riguarderanno, in particolare, sia la piattaforma informatica che le specifiche tecniche di trasmissione e conservazione dei dati.

ISTITUTI DI MONETA ELETTRONICA E ISTITUTI DI PAGAMENTO COMUNITARI

In relazione all'attività svolta dagli Agenti che prestano servizi di pagamento per conto di istituti di moneta elettronica o Istituti di pagamento comunitari, l'Organismo predisporrà e implementerà gli strumenti idonei per il ricevimento - per via telematica - delle comunicazioni previste dall'art. 128-*quater* del TUB, con la periodicità e modalità stabilite dall'OAM stesso. Inoltre, al fine di consentire l'esercizio dei controlli e l'adozione delle disposizioni procedurali, l'OAM provvederà ad emanare le disposizioni di attuazione previste dall'art. 128-*duodecies* del TUB nonché dal D.Lgs 21 novembre 2007, n. 231.

In caso di inosservanza da parte del punto di contatto centrale dei richiamati Istituti, l'Organismo ne darà comunicazione alle Autorità del Paese d'origine. Nel caso in cui i provvedimenti di tale Autorità mancassero o risultassero inadeguati, l'OAM informerà il Ministero dell'economia e delle finanze che, sentito il Ministero degli affari esteri, potrà vietare ai suddetti agenti di intraprendere nuove operazioni nel territorio della Repubblica italiana, dandone comunicazione alle Autorità del Paese d'origine.

RISORSE UMANE DELL'ORGANISMO

Per quanto concerne l'organico e costi del personale, le previsioni a finire per l'anno 2014 tengono conto del completamento dell'organico stesso, raggiunto sostanzialmente a fine 2013, rispetto alle esigenze di base per l'espletamento di tutte le attività operative e gestionali in linea con gli obiettivi generali. I dati inclusi nel conto economico previsionale 2014 sono stati pertanto adeguati tenuto conto delle informazioni dettagliate fornite dallo studio paghe sui costi del personale in forza. Inoltre si è tenuto conto delle previsioni dei costi di professionisti e consulenti ricorrenti che operano nella struttura.

Nel 2014 sono previsti 4 ulteriori inserimenti per far fronte in particolare alle esigenze incrementali operative della gestione Elenchi e delle attività di vigilanza.

Non sono previsti particolari interventi sulla struttura dei compensi di dipendenti e collaboratori, se non quelli riconducibili a riallineamenti di base in seguito alla distribuzione dei ruoli e delle attività di competenza operative e di controllo, derivanti dal processo di completamento sostanziale della struttura personale.

* * * *

Il presente documento è stato redatto e trasmesso alla Banca d'Italia, ai sensi dell'art. 19, comma, 4 del Decreto e dell'art. 31 del Regolamento interno dell'OAM, con lo scopo di relazionare dettagliatamente sull'attività svolta nell'anno 2013 e sul piano delle attività predisposto per l'anno 2014 in corso.